



HAL
open science

Sociogenèse de l'engagement syndical en milieu populaire. Une enquête auprès de travailleuses du nettoyage à Lyon et Marseille

Saphia Doumenc

► **To cite this version:**

Saphia Doumenc. Sociogenèse de l'engagement syndical en milieu populaire. Une enquête auprès de travailleuses du nettoyage à Lyon et Marseille. Sociologie. Université Lumière Lyon 2, 2022. Français. ⟨NNT : 2022LYSE2028⟩. ⟨tel-04041214⟩

HAL Id: tel-04041214

<https://shs.hal.science/tel-04041214v1>

Submitted on 22 Mar 2023

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

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



HAL Authorization

Université Lumière Lyon 2
École doctorale Sciences sociales - ED 483
UMR 5206 Triangle

Sociogenèse de l'engagement syndical en milieu populaire

*Une enquête auprès de travailleuses
du nettoyage à Lyon et à Marseille*



Thèse de Science politique

Soutenue le 5 avril 2022

Par Saphia DOUMENC

Sous la co-direction de Sophie BÉROUD et Paul BOUFFARTIGUE

Composition du jury :

Sophie BÉROUD, Professeure des Universités, Université Lyon 2, co-directrice de thèse

Anne BORY, Maîtresse de conférences, Université de Lille

Paul BOUFFARTIGUE, Directeur de recherche CNRS, co-directeur de thèse

Sébastien CHAUVIN, Professeur associé, Université de Lausanne, rapporteur

Sylvie MONCHATRE, Professeure des Universités, Université Lyon 2

Yasmine SIBLOT, Professeure des Universités, Université Paris 8, rapportrice

Serge WEBER, Professeur des Universités, Université Gustave Eiffel

À Marius, super-héros.

Remerciements

Cette thèse n'existerait tout simplement pas sans celles que je nomme affectueusement « mes enquêtées ». Ce sont leurs récits de vie emplis de combats ordinaires, de rires, de violences, d'ingéniosités et de luttes syndicales qui, plus que tout, ont permis à ce travail de voir le jour. Ma dette à leur égard est immense. Je dois aussi ici remercier celle sans qui ce terrain n'aurait, c'est sûr, pu s'engager : merci à Camille El Mhamdi indéfectible amie « d'la crèche au syndicat » ; cette thèse est en quelque sorte aussi le fruit de son travail, si indispensable. Merci pour tout. Je remercie également sa « binôme », Lara Schäfer, mais aussi l'ensemble de l'équipe syndicale CNT-SO, Dominique Forveille, Julien Huard, Arnaud de Rivière de la Mure, Marion Alcaraz et enfin, et surtout, Étienne Deschamps pour leurs convictions et les combats qu'ils et elles mènent sans relâche depuis des années. Merci à David Rappe de la CNT-f et à Chantal Legeais, Axelle Kopka et Adrien Pain « ancien-ne-s » de la CNT-SO.

Ce travail n'aurait pu aboutir sans les encouragements et le soutien entier de mes co-directrice et directeur. Je remercie en premier lieu Sophie Bérout pour ses qualités humaines et scientifiques. Je lui suis redevable de m'avoir ouvert en quelque sorte les portes de la recherche. Son implication et sa rigueur dans l'encadrement de mon travail de Master jusqu'à l'aboutissement de cette thèse ainsi que la confiance qu'elle m'a témoignée durant ces dernières années me touchent sincèrement. Je remercie également mon co-directeur, Paul Bouffartigue pour son suivi si régulier, bienveillant et sa disponibilité. Je dois beaucoup à leur formidable duo et je leur suis profondément reconnaissante.

Je remercie également l'ensemble des membres du jury d'avoir accepté de lire et d'évaluer cette thèse et je me réjouis d'avance des discussions à venir. Merci à Anne Bory, Sébastien Chauvin, Sylvie Monchatre, Yasmine Siblot et Serge Weber. Leur présence dans ce jury m'honore.

Ce travail de recherche a été rendu possible par l'obtention du contrat doctoral du Rize à Villeurbanne. Je dois beaucoup à la richesse humaine, culturelle et scientifique de ce lieu remarquable. Je tiens à remercier chaleureusement Vincent Veschambre, directeur du Rize qui a suivi l'avancement de ce travail depuis ses débuts. Merci à l'ensemble des équipes du Rize, en particulier à Anne-Pascale Jacquin, à Chrystel Cerruti et Anne-Marie Doledec, véritable *coach* de recherche ; à l'accueil : merci à Cornélia, Fatima et Laurence ; au pôle culturel : merci à Clémence, Géraldine, Guillaume et Arthur ; à la médiathèque : merci à Annabelle, Claire, Élisabeth et Laura ; aux archives : merci à Emmanuela ; merci à Hakim et Maxime ; à Jean-Robert (au début de cette aventure) ; merci à tou-te-s les chercheurs et les chercheuses passé-e-s par le pôle recherche en particulier à Manon, Ludovic, Nadia, Raïssa, Nolwenn ; enfin merci à Lison Leneveler, amie, camarade et coloc' de bureau durant ces trois années. Le Rize a également permis la réalisation d'une bande-dessinée issue de la thèse et je remercie ici l'illustratrice, Amélie Bridel pour cette riche collaboration qui a révélé l'importance d'allier recherche et création. Enfin, mon immersion au Rize m'a permis de rencontrer des chercheurs et chercheuses investi-e-s sur les questions mémorielles, je remercie notamment Olivier Chatelan et Michelle

Zancarini-Fournel ; mais également des acteurs parmi lesquels le réseau *Traces*, merci à Sébastien Escande pour les projets passés et ceux à venir.

Cette thèse a été réalisée au sein de l'Université Lyon 2, mes remerciements vont à l'ensemble de l'équipe pédagogique du département de science politique et de sociologie, en particulier à Camille Hamidi qui a suivi avec bienveillance mes premiers pas de chercheuse en Master 1, Ivan Bruneau, Daniel Thin, Montserrat Emperador Badimon et Diane Rodet. J'ai beaucoup appris. Merci également à Claire Flécher pour son soutien. Je pense aux membres du laboratoire Triangle qui ont suivi d'une manière ou d'une autre ce travail, merci à Laurence Roulleau-Berger, Yasmine Bouagga et Jean-Louis Marie pour leur écoute et leurs conseils avisés. Un très grand merci à Hélène Mathian pour son aide dans la réalisation des cartes présentées dans la thèse. Je suis reconnaissante de l'influence du séminaire SYMETT initié par Sophie Bérout et qui continue à vivre grâce à la détermination de l'ensemble de ses membres. Mes remerciements vont à Mariette Ballon, Estelle Fisson et Gabriel Rosenman, et tout particulièrement à François Alfandari, Anaïs Bonanno, Lina Cardenas, Willy Gibard et Lucas Winiarsky. L'aboutissement de ce travail doit beaucoup à leurs relectures, à nos échanges ainsi qu'à notre amitié scellée à la MOSAIC.

Par ailleurs, cette recherche a également été nourrie par les échanges que j'ai pu avoir avec les membres du Laboratoire d'économie et de sociologie du travail d'Aix-en-Provence, merci à Cristina Nizzoli pour ses conseils en début de thèse. Mais en particulier, merci à Baptiste Giraud pour ses relectures, ses précieuses suggestions et ses encouragements ainsi qu'à Yolaine Gassier pour son soutien et son sens du partage.

L'expérience doctorale est une expérience solitaire mais conduit également à tisser des liens de sociabilités, je remercie ici des co-thésard·e·s (dont certain·e·s sont aujourd'hui docteur·e·s) rencontré·e·s durant ces dernières années. Je pense notamment à Geoffrey Merle, Brice Angrand, Béatrice Zani, Chloé Biaggi, Charles Berthonneau et Mélodie Breton.

Je remercie également les relecteurs et relectrices anonymes et celles et ceux dont je connais le nom ainsi que les discutant·e·s de communications : Virginie Baby-Collin, Anne Clerval, Sylvie Monchatre, Julien Talpin, Cécile Vignal, Pierre Gilbert, Gabrielle Schütz, Philippe Aldrin, Catherine Achin, Anne-Marie Arborio, Maxime Quijoux et Tristan Haute.

Deux personnes ont particulièrement suivi l'avancement de ce travail, il m'est très agréable aujourd'hui de leur adresser mes sincères remerciements. Je remercie très chaleureusement Dominique Chevalier et Thibault Ducloux qui ont passé de longues heures à relire différentes versions de ce manuscrit. Merci à Dominique pour tout ce qu'elle m'a transmis et son soutien total et inconditionnel.

Mes pensées vont à mes amies, malgré ma présence plus que ponctuelles ces dernières années. Merci de m'avoir permis de sortir, parfois, de cette longue aventure solitaire. Aux « robines », pour la régularité de leur amitié depuis tant d'années : à Camille, Charlène, Margaux et Mégane. À Laura pour son amitié inconditionnelle et à Juliette. Merci à Lina pour sa fidélité et sa capacité à rendre plus faciles les péripéties de la thèse et des « à-côtés ». Merci à Bastien et Emeric pour leur présence joyeuse au début de ce nouveau projet. Aux ami·e·s de Marseille pour l'hébergement et les coinches, encore mille mercis à Camille, à Théo et aux enfants. Merci aux deux autres Camille.

Je n'oublie pas bien sûr ma famille, qui ne cesse de s'agrandir, de s'être toujours montrée compréhensive et réconfortante. Merci à Dominique et Antoine, pour tout ; à Moune, à Louisa et Médéric, à Boris et Anaïs, à Luc et Anne. Une pensée particulière va également à ma belle-famille, merci à Barbara et Olivier, à Pierre et Marie ; à Pascal et Véronique, à Victor et Virginie et à Vladimir et Zeina. Une pensée à tous les enfants, Nathanaël, Marius, Apolline, Ludmila, Julia et Elliott. Merci à vous tou-te-s pour votre soutien.

Enfin, ce travail a été réalisé dans une très grande sérénité amoureuse, mes dernières pensées vont à Thibault sans qui ce travail et tant d'autres choses n'existeraient pas. Un immense merci pour son soutien, ses attentions quotidiennes et sa patience. Merci pour tout.

Résumé :

Cette recherche doctorale propose une sociogenèse de l'engagement syndical de salariées du nettoyage pourtant *a priori* dépourvues des capitaux susceptibles d'encourager une adhésion syndicale. Ce travail adopte une approche intersectionnelle permettant aussi bien de comprendre les logiques d'emploi et les conditions de travail dans le secteur du nettoyage (divisions sexuées et racisées du travail alimentées par les stratégies patronales) et la manière dont différents rapports de domination s'articulent et s'imposent à ces salariées, mais également comment ces expériences constituent des socles éventuels d'une possible remise en cause de l'ordre professionnel. Pour cela, l'approche intersectionnelle et l'attention portée aussi bien au travail, au syndicalisme qu'au hors-travail regroupant l'ensemble des sphères sociales dans lesquelles évoluent ces salariées, permettent de rendre compte des logiques d'engagement et d'investissement dans l'action collective. Il apparaît ainsi que l'articulation entre différents types de ressources sociales s'avère jouer favorablement dans l'adhésion et le maintien dans le syndicalisme, ou au contraire, les inhiber. Par ailleurs, cette enquête se décentre du seul « moment » syndical en observant aussi bien ce qui se joue en amont qu'après l'adhésion. Ce faisant, ce travail propose des pistes de réflexions sur les stratégies de syndicalisation en faveur des salariées précaires mais également sur les modalités de leur non-engagement ou de leur désengagement. Enfin, attentive aux diverses formes de relégations socio-spatiales des salariées subalternes assignées aux marges de l'emploi et bien souvent des grandes métropoles, cette thèse révèle la manière dont l'inscription territoriale de ces travailleuses matérialise l'intersectionnalité des rapports sociaux de classe, de race et de genre.

Mots-clés : syndicalisme, CNT-SO, travail, nettoyage, hors-travail, rapports sociaux, intersectionnalité, ressources sociales, ethnographie, socialisation, engagement, mobilisations.

**Sociogenesis of union involvement in working-class environments
A survey of cleaning workers in Lyon and Marseille**

This doctoral research proposes a sociogenesis of the union involvement of female cleaning workers who, a priori, lack both the wherewithal and the cultural capital likely to encourage union membership. This work adopts an intersectional approach that allows us to understand the logics of employment and working conditions in the cleaning sector (gendered and racialized divisions of labor fueled by employer strategies) and the way in which different relations of domination are articulated and imposed on these employees, but also how these experiences constitute possible bases for a possible challenge to the professional order. To do this, the intersectional approach and the attention paid to work, unionism and the non-work sphere, which includes all the social spheres in which these employees evolve, make it possible to account for the logics of commitment and investment in collective action. It thus appears that the articulation between different types of social resources plays a favourable role in joining and remaining in the union, or on the contrary, inhibits them. Moreover, this study shifts the focus away from the union "moment" by observing what happens both before and after joining the union. In so doing, this work proposes avenues for reflection on unionization strategies for precarious employees, but also on the modalities of their non-engagement or disengagement. Finally, this thesis focuses on the various forms of socio-spatial relegation of subaltern female workers assigned to the margins of employment and often to large metropolises, and reveals the way in which the territorial inscription of these workers materializes the intersectionality of social relations of class, race and gender.

Keywords: trade unionism, CNT-SO, work, cleaning, non-work, social relations, intersectionality, social resources, ethnography, socialization, engagement, mobilizations.

SOMMAIRE

Introduction générale	8
Quelques éléments pour déconstruire la notion de « luttes improbables »	11
Saisir une configuration sociale dynamique par l'approche intersectionnelle	16
Appréhender ensemble le travail et le hors travail	20
Crise du syndicalisme de lutte de classe ? La CNT-SO un modèle des recompositions syndicales contemporaines	23
L'approche comparative pour inscrire les (non-)mobilisations dans des configurations spatiales	25
Présentation des matériaux et de la démarche d'enquête	27
Plan détaillé de la thèse	32
Première partie	35
<i>Femmes de ménage Un prolétariat de service féminin et immigré</i>	35
Chapitre 1. (En)quête d'un emploi dans le nettoyage	40
1. À la recherche d'une main-d'œuvre « disqualifiée »	42
2. Les ressorts sociaux de « l'engagement » dans le nettoyage	60
3. Les incidences d'un recrutement par interconnaissance	73
Conclusion du chapitre 1	89
Chapitre 2. Travailler dans le nettoyage	92
1. La convention collective du nettoyage : une protection à minima	94
2. « Faire les ménages » : une réalité plurielle	112
3. « Faire les chambres ». Le bas de l'échelle	135
Conclusion du chapitre 2	161
Chapitre 3. Se « ménager » au travail ?	163
1. L'état de santé des femmes de ménage	165
2. Celles qui partent. Vers de nouveaux horizons ?	183
3. Des formes discrètes de résistance : à la recherche du temps chômé	201
Conclusion du chapitre 3	212
Conclusion de la première partie	214
Deuxième partie	216
<i>Femmes de ménage en colère</i>	216
<i>De l'adhésion aux incidences socialisatrices de la participation syndicale</i>	216
Chapitre 4. La syndicalisation dans le nettoyage : une opportunité pour la CNT-SO	219
1. Le secteur du nettoyage : un enjeu pour les organisations syndicales	221

2. La genèse et le développement de la CNT-SO _____	231
3. Une implantation socio-spatiale différenciée _____	241
Conclusion du chapitre 4 _____	269
Chapitre 5. Découverte et usages sociaux de la ressource syndicale _____	271
1. Un recours pour combattre le non-respect du droit du travail dans le secteur _____	273
2. Obtenir une reconnaissance symbolique et matérielle _____	296
3. Le syndicat comme vecteur d'intégration sociale _____	317
Conclusion du chapitre 5 _____	323
Chapitre 6. Sens politiques de l'engagement syndical _____	325
1. Les effets de politisation des grèves _____	328
2. Une socialisation politique par le recours au droit _____	348
3. Vers un groupe politique ? _____	358
Conclusion du chapitre 6 _____	383
Conclusion de la deuxième partie _____	385
<i>Troisième partie _____</i>	387
<i>Femmes de ménage par-delà le travail : _____</i>	387
<i>contribution à l'analyse des ressorts sociaux de l'engagement syndical _____</i>	387
Chapitre 7. Des ressources sociales plurielles, entre complémentarité et concurrence des cercles de sociabilité et d'engagement _____	391
1. Le syndicat, une ressource sociale parmi d'autre _____	393
2. La ressource syndicale dépendante des autres types de ressource ? _____	413
Conclusion du chapitre 7 _____	429
Chapitre 8. La dimension spatiale des (non-)mobilisations _____	431
1. Le cercle vertueux des grèves de femmes de chambre marseillaises _____	434
2. La difficile mobilisation du syndicat du nettoyage lyonnais _____	447
3. Reterritorialiser l'action syndicale à destination des précaires _____	459
Conclusion du chapitre 8 _____	469
Conclusion de la troisième partie _____	471
<i>Conclusion générale _____</i>	473
<i>Bibliographie _____</i>	480
<i>Annexes _____</i>	511
<i>Liste des figures _____</i>	521
<i>Liste des cartes _____</i>	522
<i>Liste des tableaux _____</i>	522
<i>Liste des sigles _____</i>	522
<i>Table des matières _____</i>	525

INTRODUCTION GÉNÉRALE

« Je veux défendre les femmes de chambre »¹. Cette phrase catégorique, prononcée par Marlène Schiappa à la fin du mois de juin 2019 alors qu'elle était secrétaire d'État chargée à l'égalité Femmes-Hommes, s'inscrit dans un contexte où des revendications sociales de la part de ces travailleuses affleurent régulièrement. Depuis quelques années, de nombreux conflits dans le secteur du nettoyage² et en particulier du nettoyage hôtelier³ défraient la chronique. Plus de deux ans plus tard, cette proclamation n'a toujours pas été suivie d'effets sur le plan politique, et par ailleurs, les femmes de chambre n'ont observé aucun effet concret de cette annonce dans leur quotidien. Sur le plan pratique, elles ont en revanche, continué à se mobiliser avec des soutiens syndicaux.

Depuis le début de l'année 2015, des femmes de chambre travaillant dans des hôtels marseillais sont à l'initiative de plusieurs mouvements de grèves. Ces arrêts de travail, allant de quelques jours à plusieurs mois, sont systématiquement couverts par la presse locale⁴, moins souvent par les médias nationaux. Aboutissant le plus fréquemment à des victoires mais parfois aussi à des défaites, en particulier en raison de la forte répression qu'elles subissent, ces grèves

¹ Phrase prononcée dans le cadre d'une interview pour le journal *Le Parisien* :

<https://www.leparisien.fr/economie/marlene-schiappa-je-veux-defendre-les-femmes-de-chambre-22-06-2019-8100399.php>

² Notamment en 2017 avec un mouvement de grève des agents d'entretien des gares de la région Paris-Nord soutenu par le syndicat Sud-Rail :

https://www.lemonde.fr/entreprises/article/2017/12/15/fin-de-la-greve-des-salaries-charges-du-nettoyage-dans-les-gares-transilien-de-la-region-paris-nord_5230553_1656994.html

³ Cf. par exemple la grève au sein de l'hôtel Holiday Inn à Clichy en 2018 soutenue par la CNT-SO :

https://www.lemonde.fr/emploi/video/2018/02/01/plus-de-cent-jours-de-greve-a-l-hotel-holiday-inn-de-clichy_5250578_1698637.html ou de l'hôtel Hyatt-Paris-Vendôme soutenue par la CGT-HPE la même année : https://www.lemonde.fr/economie/article/2018/12/22/park-hyatt-paris-vendome-la-victoire-eclatante-des-salaries-apres-87-jours-de-greve_5401334_3234.html; celle de 2019 à l'hôtel NH portée par la CNT-SO à Marseille :

https://www.lemonde.fr/societe/article/2019/06/07/a-marseille-la-greve-des-femmes-de-chambre_5473269_3224.html, la mobilisation de 22 mois au sein de l'hôtel Ibis les Batignolles soutenues par la CNT-HPE en 2021 :

https://www.lemonde.fr/economie/article/2021/05/24/fin-de-greve-victorieuse-pour-les-salaries-du-nettoyage-de-l-hotel-ibis-batignolles_6081279_3234.html, etc.

⁴ Notamment par le journal *La Marseillaise*.

ont toutes été portées par le syndicat du nettoyage de la Confédération nationale des travailleurs – Solidarité Ouvrière (CNT-SO). Autre point commun, les grévistes sont en grande partie – mais pas exclusivement – des femmes originaires du Cap-Vert travaillant dans des hôtels qui ont pour particularité de sous-traiter le nettoyage. Entre 2015 et 2021, vingt-deux conflits ont été menés par ce syndicat dans des hôtels plus ou moins luxueux de la cité phocéenne. En s’invitant ainsi dans l’espace public, ces mobilisations rendent visibles des femmes, migrantes et travailleuses, d’ordinaire frappées par de multiples formes d’invisibilité sociale. C’est précisément cela qui a suscité d’emblée ma curiosité.

À l’occasion de deux mémoires de recherche de Master 1⁵ puis de Master 2⁶, la question de l’invisibilité des classes populaires a été au cœur de mes préoccupations. Dans le cadre d’observations participantes menées dans le quartier des Minguettes à Vénissieux⁷, j’avais noté que si les femmes au foyer, les enfants et de nombreux groupes de jeunes – souvent de jeunes hommes issus de l’immigration – s’appropriaient de manière significative et régulière la plupart des espaces publics de ce quartier populaire, une catégorie sociale était, elle, bien absente ou du moins invisible dans le quartier : les adultes des deux sexes exerçant une activité professionnelle. Mon intérêt pour la question de l’invisibilité de cette frange de salarié-e-s subalternes dans les territoires urbanisés est né de cette prise de conscience. « Pratiquement plus aucun sociologue ne parle d’un « quartier de travailleurs » lorsqu’il mène une enquête dans une « cité HLM », et le territoire semble lui suffire comme critère de détermination de son objet d’étude »⁸ note à cet égard Denis Merklen. Ce constat a largement influencé l’orientation du sujet de mon mémoire de Master 2. J’ai en effet choisi d’adopter une entrée par le travail, pour chercher à saisir l’articulation complexe entre les transformations du travail d’exécution – notamment l’expérience de la précarité par le recours à l’intérim⁹– et les diverses formes de reconfigurations spatiales. Le parcours de plusieurs intérimaires du BTP enquêtés témoignait de manière significative de l’importance, sinon de la nécessité de se (re)créer des espaces « à soi ». Cet élément constituait un point essentiel de mon travail qui permettait de ne pas considérer le territoire comme un « espace social réifié »¹⁰ mais comme une dimension dans la construction

⁵ Mémoire intitulé « La participation des habitants aux projets de ville : un moyen de régulation des conflits d’usages de l’espace public ? L’exemple des Minguettes à Vénissieux », sous la direction de Camille Hamidi, soutenu en 2014.

⁶ Mémoire intitulé « Quelles précarités dans les logiques d’identifications sociales des ouvriers intérimaires ? Enquête dans le BTP à Villeurbanne », sous la direction de Sophie Bérout, soutenu en 2015.

⁷ J’ai effectué mon mémoire de recherche en master 1 en portant une double casquette. Lors des temps de présence sur les quartiers étudiés j’étais à la fois stagiaire au sein de l’association Robins de Villes et apprentie sociologue en observation.

⁸ Merklen D., « Individus populaires. Sociabilité et policité », in Castel R., Martin C. (dir.), *Changements et pensées du changement*, Paris, La Découverte, 2012, p. 107.

⁹ Jounin N., *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La Découverte, 2008.

¹⁰ Bourdieu P., *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993, p.250.

sociale des individus. J'ai eu l'occasion de réaliser ce mémoire en 2015 dans le cadre d'une résidence de recherche au Rize à Villeurbanne qui consacrait la même année, « une exposition sur les ouvriers, un débat sur la place du travail dans notre société, un forum ouvert sur la politique, les médias, la lutte des classes, le devenir de la condition ouvrière, l'école, le collectif, la transmission, l'évolution de la ville »¹¹, en un mot un « temps fort » intitulé : « *Et ils sont où les ouvriers ?* ». Ce titre, accrocheur, interpelle. Il suggère une perte de centralité du groupe ouvrier, et sa forme interrogative questionne nombre de chercheurs et de chercheuses en sciences sociales¹². Que s'est-il passé pour que ce groupe social qui autrefois revendiquait une culture commune relativement forte et ancrée dans le paysage urbain, apparaisse aujourd'hui fragilisé, morcelé, voire effacé des espaces citadins ?

Les employées et les ouvriers représentent environ la moitié de la population active en France, pourtant, lorsque l'on évoque les classes populaires au travail, c'est toujours davantage leur invisibilité qui se manifeste¹³. Si la pandémie de Covid-19 a suscité une prise de conscience médiatique et politique – certes très brève – de l'importance, voire du besoin, des travailleurs et des travailleuses subalternes, en particulier des travailleuses migrantes¹⁴, elle a surtout contribué à exacerber les inégalités de genre au travail et hors travail¹⁵. Dans un ouvrage consacré à la question du *Genre au travail*, les autrices rappellent que le travail des femmes – qui plus est de classes populaires – constituent une réalité indéniable depuis des décennies et un objet d'étude à part entier. Elles notent en revanche que l'enjeu d'une analyse genrée au travail a encore du mal à s'imposer dans les travaux en sciences sociales¹⁶.

¹¹ Pour reprendre les termes utilisés dans la présentation du site du Rize :

<http://lerizeplus.villeurbanne.fr/article.php?larub=52&titre=et-ils-sont-ou-les-ouvriers-nbsp->

¹² Pour une étude sur les lieux de vie, voir notamment Clerval C., Garnier J.-P. (dir.), « Où est passé le peuple ? », *Espaces et sociétés*, n°156-157, 2014. Mais il existe également des travaux traitant d'autres aspects de la vie des ouvriers et plus largement des classes populaires sous l'angle de leur vote voir en particulier, sur ce point, Cf. par exemple Mayer N., Braconnier C. (dir.), *Les inaudibles. Sociologie politique des précaires*, Presses de Sciences Po, Paris, 2015 et la récente thèse de Durand M., *Les invisibles. Enquête localisée sur le rapport au politique des femmes de classes populaires*, Thèse de doctorat en Sociologie, 2021. Notons également de récentes publications plus générales telles que le manuel *Sociologie des classes populaires contemporaines*. Armand Colin, Paris, 2015.

¹³ Masclat O., Amossé T., Bernard L., Cartier M., Lechien M.-H., Schwartz O. et Siblot Y., *Être comme tout le monde. Employées et ouvriers dans la France contemporaine*, Paris, Raisons d'agir, 2020.

¹⁴ Sirna F., « Femmes migrantes dans le secteur hospitalier en région Sud pendant la pandémie de la Covid-19 », *Hommes & Migrations*, n° 1331, 2020, p. 38-47 ; par ailleurs voir deux articles publiés par Gallot F. : « Et si les femmes s'arrêtaient ? », *Contretemps*, 8 mai 2020 et « Les femmes vont-elles une nouvelle fois payer la crise ? », *Contretemps*, 17 juillet 2020.

¹⁵ Lapeyre N., Laufer J., Lemièrre S., Pochic S. et Silvera R., *Le genre au travail*, Paris, Syllepse, 2021.

¹⁶ *Ibid.*

C'est dans ce contexte intellectuel, social et politique que les grèves de femmes de chambre, racisées¹⁷, maîtrisant parfois mal le français, souvent mères de famille et embauchées par des entreprises prestataires, me sont apparues énigmatiques à plus d'un titre.

Quelques éléments pour déconstruire la notion de « luttes improbables »

Tout d'abord, la nature du secteur d'activité interroge : inscrites dans un secteur particulièrement précarisé, ces luttes s'affichent *a priori* comme « improbables »¹⁸. En effet, la branche de la propreté donne à voir une série de variables sociales traditionnellement considérées par la sociologie politique comme autant d'obstacles à la mobilisation. Aux divisions ethniques et sexuées traversant un secteur d'activité structurellement animé par des femmes¹⁹ issues de l'immigration, s'ajoute le recours massif et ancien à la sous-traitance²⁰ qui éclate les collectifs de travail. Illustration contemporaine d'un secteur profondément tertiarié, la sous-traitance du nettoyage n'est pas sans répercussion sur les travailleuses. Si la discrimination à l'embauche, le déni du savoir-faire, la déconsidération des qualifications professionnelles et la dévalorisation des carrières, la répartition erratique des temps de travail au quotidien et les contrats en temps partiel caractérisent le secteur, la précarité socio-économique et les maladies professionnelles spécifient, elles, cette population de travailleuses²¹. Par ailleurs, l'ensemble de ces dimensions concourt ordinairement à rendre les femmes de ménage invisibles aux yeux de la société. Pourtant, en occupant les parvis des hôtels concernés par un conflit, les femmes de chambre marseillaises brillent par leur présence, se rendant désormais non seulement visibles mais également audibles. Dès lors, la première curiosité tient à cette interrogation : comment

¹⁷ Les personnes racisées sont les personnes arabes, asiatiques, noires, etc. assignées et renvoyées à leur appartenance réelle ou supposée à un groupe « autre » que celui des personnes blanches. Ce qualificatif permet de qualifier des personnes susceptibles de subir des formes de discrimination du fait de cette caractéristique.

¹⁸ Eff C., « Journal d'une femme de chambre/1. La lutte improbable des salariées d'Arcade », *Vacarme*, 2003; Mathieu L., « Une mobilisation improbable : l'occupation de l'église Saint-Nizier par les prostituées lyonnaises », *Revue française de sociologie*, 1999, vol. 40, p. 475-499.

¹⁹ C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de féminiser l'appellation de l'ensemble de la main-d'œuvre du secteur du nettoyage dans la thèse. Par ailleurs, nous avons fait le choix d'adopter une écriture inclusive. En effet, nous ne considérons pas le genre masculin comme « neutre » ou « universel ». Toutefois pour ne pas alourdir trop la lecture, nous avons essayé de réduire l'usage du point médian en déclinant une série d'appellations au féminin et au masculin et en accordant avec le dernier sujet de la phrase.

²⁰ Beau A.-S., *Un siècle d'emplois précaires*, Paris, Payot, 2004.

²¹ Barnier F., « Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage », *Interrogations ?*, n° 12, 2011 ; Devetter F.-X. et Valentin J., *Deux millions de travailleurs et des poussières. L'avenir des emplois du nettoyage dans une société juste*, Les petits matins – Institut Veblen, 2021.

des femmes de chambre, pourtant assignées à l'invisibilité et exhortées à adopter des attitudes de docilité au travail, sont-elles socialement amenées à se mobiliser de manière aussi régulière et récurrente à Marseille ?

Pour comprendre comment certaines travailleuses pauvres se mobilisent syndicalement, nous proposons d'adopter une approche contextuelle et relationnelle de la notion de ressources sociales en mettant à distance la théorie de la mobilisation des ressources. Les chercheurs et les chercheuses ayant consacré des travaux à cette question de la mobilisation des ressources repèrent que les individus s'engagent ou non dans une mobilisation selon qu'ils détiennent, ou pas, des ressources susceptibles de les y conduire²². Ces travaux érigent en qualité de ressources favorables à l'engagement syndical des compétences scolaires, comme le fait de savoir lire, écrire, s'exprimer à l'oral, etc. Bien sûr certaines dispositions s'avèrent particulièrement corrélées à l'engagement, qu'il soit politique, syndical ou associatif, pour autant nous considérons que cette dimension n'est pas suffisante pour comprendre la mobilisation de personnes ne disposant précisément pas de ces dispositions ou de ces ressources incorporées. En plaçant la focale sur les organisations, ces recherches ont montré l'importance de certains soutiens extérieurs, qualifiés de « sympathisants par conscience » ou « d'entrepreneurs des mobilisations »²³. Dans notre cas, cette théorie ne permet pas, à elle seule, de comprendre l'engagement des femmes de chambre marseillaises. En effet, nombre de salariées rencontrées ne maîtrisent pas parfaitement le français, certaines sont analphabètes et la plupart d'entre elles ne bénéficient pas d'un « capital militant » antérieur²⁴. De la même manière le syndicat qui les représente ne détient pas les ressources financières et organisationnelles suffisantes susceptibles de pouvoir expliquer l'enrôlement comme étant de son simple ressort. C'est pourquoi nous avons cherché à décroquer encore davantage la sociologie de l'engagement et du syndicalisme avec une sociologie des classes populaires et des stratifications sociales. À notre sens, les recherches s'inscrivant dans le courant de la mobilisation des ressources contribuent à figer la catégorie de ressources. Nous proposons ainsi de dépasser les modèles structuraux et statiques d'explication de l'émergence de mobilisations en adoptant une démarche attentive à la restitution de processus.

Pour cela, nous mobiliserons la notion de *ressource sociale* pour tenter de comprendre comment le syndicat s'érige, par la force des choses, en ressource sociale disponible pour les

²² McCarthy J. et Zald M., « Ressource Mobilization and Social Movement: A Partial Theory », *American Journal of Sociology*, 82, 1977.

²³ Cf. le bilan critique Pierru E., « 1. Organisations et ressources », in Agrikolianski E., *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris, La Découverte, 2010, p. 19-38 et Chazel F., « Mobilisation des ressources », in Fillieule (dir.), *Dictionnaire des mouvements sociaux. 2^e édition mise à jour et augmentée*, Paris, Presses de Science Po, 2020, p. 398-403.

²⁴ Matonti F. et Poupeau F., « Le capital militant. Essai de définition », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2004, n°155, p. 4-11.

individus afin de leur permettre de gérer les difficultés plurielles rencontrées durant leur existence. Cependant, dans une optique processuelle et dynamique, nous considérons que les ressources sociales ne sont pas immuables. Par « ressources sociales », nous entendons des *registres de pratiques* susceptibles d'être mobilisés par les individus et de répondre aux besoins qui sont les leurs, en fonction de qui ils sont et de ce qu'ils vivent. Dit autrement, les ressources sociales constituent des socles, des bases garantissant aux individus des formes de protections et d'entre-soi et des moyens pratiques de gestions de leur quotidien. Nous nous inscrivons ici dans la lignée de différents travaux en sciences sociales visant à repérer *ce qui fait ressource* pour les classes populaires. Ce faisant, l'ensemble des systèmes d'entraide, d'appartenance locale²⁵, familiale²⁶, communautaire ou religieuse²⁷, de prises en charge institutionnelle²⁸, etc., pour peu qu'elles soient investies par les individus, constituent autant de ressources sociales. Pour les classes populaires, la mobilisation de certaines ressources sociales plutôt que d'autres ne traduit ni un rapport d'appétence ou de compétence mais s'inscrit dans un rapport de nécessité. En effet, la mobilisation d'une ressource appartient bien souvent au registre du « bricolage »²⁹ et indique la plupart du temps, sinon toujours, l'existence d'une situation de crise. En effet, les ressources sociales permettent tout à la fois de dire, de faire et de penser, s'inscrivant dans cette optique dans un processus de distanciation³⁰ vis-à-vis de sa propre situation. Selon cette acception et contrairement à la théorie de la mobilisation des ressources, nous sommes davantage attentifs-ives ici à la manière dont le syndicat peut constituer une ressource pour les salariées plutôt qu'aux ressources que ces dernières sont censées détenir pour se syndiquer. Nous souhaitons ainsi contribuer à une sociologie générale de l'engagement syndical en envisageant le syndicat comme une ressource parmi d'autres.

Notre contribution vise à déconstruire la notion de mobilisations improbables, à notre sens peu heuristique, pour éclairer autrement les dynamiques complexes, situées dans des espaces sociaux et physiques de l'engagement et du non-engagement. Une large littérature en

²⁵ Retière J., « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *Politix*, Vol. 16, n°63, 2003/3, p. 121-143 ; Renahy N., « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *Regards Sociologiques*, 2010, n° 40, p. 9-26 ; Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas. Travail et production de l'espace populaire*, Éditions Amsterdam, Paris, 2019.

²⁶ Schwartz O., *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, Paris, Presses Universitaires de France, [1990], 2012 ; Paugam S., « Les anxiétés de l'attachement : les liens qui fragilisent et les liens qui oppressent », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2017, n° 24, p. 41-53.

²⁷ Portilla A., « Une famille dans l'église. Sociabilités des classes populaires immigrées aux États-Unis », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2018, n° 225, p. 42-53 ; Bréant H., Chauvin S., Portilla A., « Les migrations internationales à l'épreuve du capital social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2018, n° 225, p. 8-13.

²⁸ Siblot Y., « « Je suis la secrétaire de la famille ! » La prise en charge féminine des tâches administratives entre subordination et ressources », *Genèses*, 2006, n° 63, p. 46-66.

²⁹ Faure S. et Thin D. (dir.), *S'en sortir malgré tout. Parcours en classes populaires*, Paris, La Dispute, 2019.

³⁰ Elias N., *Engagement et distanciation*, Paris, Fayard, 1993.

sociologie et en science politique s'est déjà attachée à décrire les dynamiques de mobilisations des travailleuses et travailleurs précaires. La plupart de ces travaux questionnent les modalités d'organisation concrètes des luttes et les conditions sociales de possibilité de ces combats dans des secteurs *a priori* peu enclins à se mobiliser notamment en raison de l'absence de tradition militante³¹. Ces travaux apportent un éclairage sur le passage de mécontentements ordinaires voire individuels au travail au développement d'actions protestataires et collectives. Ce faisant, ils renseignent finement les modalités de l'apprentissage des répertoires de l'action collective par des travailleurs et des travailleuses qui y sont traditionnellement éloigné-e-s. Dans la même dynamique, d'autres recherches se sont focalisées sur la manière dont le syndicalisme tente et parvient, toujours difficilement, à développer des stratégies à destination du salariat précaire, suscitant régulièrement des contradictions internes au champ syndical³². Ces dynamiques ne sont pas propres à la France, elles ont notamment été étudiées dans les pays anglo-saxons et renvoient à des logiques relativement similaires à ceci près que les stratégies syndicales de revitalisation à destination de précaires y sont davantage développées³³. Dans tous les cas, ces travaux révèlent le véritable enjeu que constitue, pour le syndicalisme, l'organisation des salarié-e-s précaires, notamment en raison de la grande complexité qu'il y a à les mobiliser³⁴. Mais cette complexité évidente ne doit pas dissimuler les possibilités réelles de mobilisations de précaires. Celles-ci sont en effet rendues possibles également grâce à la constitution de réseaux de solidarité dépassant parfois le simple cadre syndical et professionnel³⁵.

³¹ Collovald A. et Mathieu L., « Mobilisations improbables et apprentissages d'un répertoire syndical », *Politix*, n° 86, 2009, p. 119-143 ; Benquet M., *Les damnées de la caisse. Grève dans un hypermarché*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, 2011 ; Abdelnour S., Bernard S., « Communauté professionnelle et destin commun. Les ressorts contrastés de la mobilisation collective des chauffeurs de VTC », *Terrains & travaux*, 2019, n° 34, p. 91-114.

³² Bérout S., « Organiser les inorganisés. Des expérimentations syndicales entre renouveau des pratiques et échec de la syndicalisation », *Politix*, 2009, n° 85, p. 127-146 ; Bérout S., « Une campagne de syndicalisation dans le secteur de l'aide à domicile », *Travail, genre et sociétés*, 2013, n° 30, p. 111-128 ; Nizzoli C., *C'est du propre ! Syndicalisme et travailleurs du bas de l'échelle (Marseille et Boulogne)*, Paris, Presses universitaires de France, 2015 ; Berthonneau C., *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation*, Thèse de Doctorat en Sociologie, 2017.

³³ Chauvin S., « Le worker center et ses spectres : les conditions d'une mobilisation collective des travailleurs précaires à Chicago », *Sociologies pratiques*, 2007, n°15, p. 41-54 ; Scandella F., « Renouveau syndical dans le secteur du nettoyage. La campagne londonienne « justice for cleaners », in Bérout S. et Bouffartigue P. (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Paris, La Dispute, 2009, p. 117-131.

³⁴ Hocquelet M., « Mobiliser des employés de Walmart malgré des discours et pratiques du géant de la distribution : UFCW et Our Walmart face à 50 ans d'antisyndicalisme », *La Revue de l'IRE*, n° 88, 2016, p. 129-156.

³⁵ Ce fut le cas lors de la grève des sans-papiers à Paris en 2008 où de nombreuses associations et collectifs divers se sont joint la mobilisation, Cf. Barron P., Bory A., Chauvin S., Jounin N., Tourette L., *On bosse ici, on reste ici. La grève des sans-papiers : une aventure inédite*, Paris, La Découverte, 2011 ; c'est également ce que révèle la mobilisation de chômeurs et chômeuses : Cohen V. et Dunezat X., *Quand les chômeurs se mobilisent*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2018.

Notre recherche se nourrit de cette abondante littérature et vise à élargir l'étude des bornes du « moment syndical » en appréhendant certes la manière dont les salariées rencontrées sont exposées à un moment donné au syndicalisme, mais en ne se focalisant pas uniquement sur cette expérience. En effet, nous aborderons également leur rapport au travail et la manière dont elles articulent les sphères professionnelles et privées. Certaines mobilisent en dehors du travail et du syndicat des ressources considérées *a priori* non militantes pour s'engager. Charles Berthonneau identifie par exemple comment la détention de dispositions agonistiques propres à certaines femmes de classes populaires ou la manière dont elles sont amenées à devoir se débrouiller seules, dans le cas d'expériences monoparentales, peuvent constituer autant d'expériences favorables à l'acquisition de « ressources » protestataires³⁶. Dans notre recherche, nous prêtons une attention particulière à la manière dont les femmes rencontrées, confrontées à un travail qui se définit par une grande précarité, parviennent à contenir, voire juguler leurs précarités. Pour comprendre comment elles s'accommodent de leur « travail paupérisant »³⁷, notre recherche se propose d'appréhender le syndicalisme comme une réponse potentiellement « efficace » pour répondre aux difficultés sociales éprouvées par les femmes de ménage. Toutefois, la réponse syndicale n'est pas la seule que les individus peuvent mobiliser. On comprend dès lors l'importance d'accéder à tout ce qui se joue en dehors du syndicat en observant à la fois ce qui précède et ce qui suit le « moment syndical » afin d'éviter de tomber dans une appréciation téléologique de l'engagement syndical.

Ces femmes de chambre syndiquées à la CNT-SO ne sont pas seulement des travailleuses, pas plus qu'elles ne sont seulement des syndiquées : elles sont aussi mariées, célibataires, séparées ou veuves ; elles sont mères, filles ou sœurs et entretiennent de nombreux liens de parenté avec des personnes restées au pays ou installées en France, elles sont membres d'une communauté religieuse ou culturelle, et s'inscrivent ainsi dans de nombreuses trajectoires de vie. Et c'est bien parce qu'elles sont prises dans différents réseaux d'interconnaissance qu'elles s'accommodent, de manière différenciée, des situations vécues. La vulnérabilité se gère et se combat aussi par l'entretien de liens familiaux, de sociabilités dans des groupes de pairs (nationaux, religieux ou culturels). La population enquêtée est complexe et hétérogène mais elle a en commun d'être confrontée à un moment donné à la même condition laborieuse : le travail dans le secteur du nettoyage. C'est précisément cette hétérogénéité sociale qui produit, observés en synchronie, des comportements variables : certaines acceptent leur situation,

³⁶ Berthonneau C., « La « grande gueule » et « l'assistante sociale » : dispositions et capital militants de déléguées syndicales en milieu populaire », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 235, 2020, p. 64-79.

³⁷ Devetter F.-X. et Rousseau S., *Du balai, essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, Paris, Raisons d'agir, 2011.

certaines la condamnent mais ne se mobilisent pas pour autant ; certaines, enfin, investissent la lutte pour manifester leurs désirs de changement. Ces différentes options ne sont pas incompatibles entre elles au fil du temps, car elles évoluent selon les moments et selon les rencontres.

Saisir une configuration sociale dynamique par l'approche intersectionnelle

Qu'est-ce que le potentiel d'émancipation de ces femmes doit à la multiplication des rapports sociaux de domination dans lesquels elles sont prises ? Notre travail se propose de désenclaver du seul registre professionnel les ressorts sociaux de l'engagement syndical. Considérer certaines mobilisations comme improbables reviendrait à considérer que d'autres le seraient davantage. Partant, il y aurait de « bonnes » ressources, les ressources légitimes et compatibles avec les activités politiques et syndicales, et les autres. Lilian Mathieu associe plusieurs éléments à l'improbabilité de certaines mobilisations qui tiennent notamment au contexte de travail et aux trajectoires sociales des travailleurs-euses qui s'y trouvent affilié-e-s. Il note pourtant que des salariés « peu ou pas socialisés à l'action militante, et donc dépourvus de dispositions protestataires, peuvent s'engager dans une grève en grande partie sous l'effet de mécanismes propres à l'ordre de l'interaction »³⁸. Ainsi, toutes les ressources sociales concourant à l'émergence et au maintien d'une mobilisation ne sont pas forcément « politiques », « militantes », ni même légitimes. Dans le fond, prolongeant l'initiative de L. Mathieu, il ne s'agit pas ici d'expliquer le politique par le politique mais bien le social par lui-même dans une perspective intersectionnelle à même d'intégrer la pluralité constitutive de l'individu, ses cercles de socialisations et leurs articulations.

Dans la lignée de travaux féministes visant notamment à « politiser » l'intime³⁹, nous considérons qu'il est indispensable de ne pas cloisonner les sphères privées et publiques⁴⁰. Il s'agit ici de poursuivre l'invitation proposée par Camille Schmoll, c'est-à-dire de « restituer les engagements des femmes dans la multiplicité de leurs déclinaisons [pour appréhender] la façon dont elles déjouent, négocient, subvertissent, au fil de leurs parcours migratoires, les frontières

³⁸ Mathieu L., « La politisation par la grève ? Une enquête sur les salariés du commerce », in Sainsaulieu I. et Surdez M. (dir.), *Sens politiques du travail*, Paris, Armand Colin, 2012, p. 104.

³⁹ Delphy C., « Pour un féminisme matérialiste », *L'Arc*, 6, 1975

⁴⁰ Falquet J., Hirata H., Kergoat D., Labari B., Le Feuvre N., Sow F., (dir.), *Le sexe de la mondialisation. Genre, classe, race et nouvelle division du travail*, Paris, Presses de Sciences Po, Paris, 2010 ; voir également sur le décloisonnement public/privé, Lambert A., Dietrich-Ragon P. et Bonvalet C. (dir.), *Le monde privé des femmes. Genre et habitat dans la société française*, Paris, Éditions de l'Ined, 2018.

du genre et, plus largement, les rapports de domination »⁴¹. Ce sont précisément ces parcours non linéaires qui nous intéressent dans cette thèse. L'acte d'immigrer peut ainsi être analysé comme une transgression à l'ordre établi, une manière de s'émanciper voire une opportunité de s'élever socialement. Dans le même temps, le coût social de la migration et en particulier celui de l'accueil qui est réservé aux personnes migrantes dans nos sociétés, encourage la possibilité d'un renforcement d'oppressions multiples. Ces deux modalités ne sont pas nécessairement opposées, l'immigration peut également être tout cela à la fois. Notre recherche vise à compléter les travaux sur les femmes migrantes qui demeurent encore trop peu nombreux et entretiennent ce que Mirjana Morokvasic qualifie d'« invisibilité continue »⁴². Dès lors, rendre compte des luttes de femmes de ménage, en grande partie primo-arrivantes, contribue à construire une nouvelle visibilité. En refusant d'appréhender l'interaction des dominations de classe, de genre et de race comme relevant d'un simple cumul qui contribue *in fine* à cloisonner les catégories sociales, nous optons pour le recours au concept d'intersectionnalité⁴³ qui envisage la complexité des identités. Dans cette optique, il s'agit de penser les interactions « dans la production et la reproduction des inégalités sociales »⁴⁴.

Nous l'avons vu, dans le champ de la sociologie et de la science politique un certain nombre de travaux se sont intéressés à l'analyse des conflits menés par des travailleurs-euses précaires. Parmi ces derniers, certains se sont particulièrement focalisés sur les mobilisations professionnelles de femmes de ménage. Au début des années 2000, Carinne Eff⁴⁵ et Isabelle Puech⁴⁶ consacrent des travaux à une mobilisation de femmes de chambre à Paris⁴⁷. Ces contributions reviennent largement sur la construction des revendications salariales et sur l'organisation concrète des grèves. Aujourd'hui, les conditions de travail et d'emploi dans ce segment d'activité n'ont pas évolué et les obstacles à la mobilisation demeurent identiques.

⁴¹ Schmoll C., « Migrants et engagées », *Hommes & Migrations*, n° 1331, 2020, p. 8-15, p.10.

⁴² Morokvasic M., « L'(in)visibilité continue », *Cahiers du Genre*, 2011, n° 51, p. 25-47.

⁴³ C'est la juriste Kimberlé W. Crenshaw qui a pour la première fois, en 1991, proposé le concept d'intersectionnalité. Cette dernière montre combien la question de la violence envers les femmes noires n'est pensée et prise en charge ni par les mouvements féministes (dominé par des femmes blanches et plutôt issues de milieux sociaux favorisés), ni par les mouvements anti-racistes (où la question des violence n'est pas abordée de crainte d'alimenter les stéréotypes sur la « sauvagerie » des Noirs et qui ne souhaitent pas risquer de diviser la communauté), Crenshaw W. K., « Cartographie des marges : intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », *in* « Féminismes : penser la pluralité », *Cahiers du genre*, n°39, 2005, p. 51-82.

⁴⁴ Bilge S., « Théorisations féministes de l'intersectionnalité », *Diogenes*, 2009, vol. 225, p. 70-88.

⁴⁵ Eff C., « Journal d'une femme de chambre/1. La lutte improbable des salariées d'Arcade », *art. cit.*

⁴⁶ Puech I., « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *art. cit.*

⁴⁷ Mentionnons également l'article Abdallah Mogniss H., « Frotter, toujours frotter, c'est fini, il faut payer », *Plein droit*, 2010, n° 87, p. 32-36

Concernant un autre segment de l'activité de nettoyage, les travaux de Jean-Michel Denis⁴⁸ ont complété l'analyse des freins entravant la syndicalisation en montrant ce que la précarisation du travail et de l'emploi entraîne comme répercussions en termes de conflictualité au travail, d'action collective et de syndicalisation. Ses recherches sur ce secteur d'activité, très ancrées en sociologie du travail et des relations professionnelles ont principalement permis d'éclairer les évolutions des logiques d'implantation et d'organisation syndicale à l'épreuve de la sous-traitance. Dans ce contexte, il révèle par exemple que, davantage que celle de l'entreprise, c'est la taille du chantier sur lequel sont envoyé-e-s les travailleurs-euses qui se répercute sur le déroulé de l'activité entraînant notamment le non-respect des règles conventionnelles⁴⁹. En s'inscrivant dans la continuité de ces recherches et en les complétant, notamment par le recours à une méthode ethnographique, Cristina Nizzoli⁵⁰ s'est particulièrement intéressée aux pratiques syndicales en actes dans ce secteur d'activité et à la manière dont elles sont façonnées par des rapports de domination multiples. L'ensemble de ces travaux, en mettant la focale sur les luttes syndicales et professionnelles, permettent de saisir très finement les pratiques protestataires et la manière dont les organisations s'ajustent, souvent non sans tensions internes, à cette catégorie de salarié-e-s précaires. Ils révèlent que les entraves au syndicalisme dans ce secteur s'inscrivent en premier lieu dans le cumul des précarités dans lesquelles sont inscrit-e-s les salarié-e-s. La désinformation des salarié-e-s du nettoyage rend d'autant plus difficile leur syndicalisation qu'ils n'ont parfois pas conscience de l'illégalité de certaines pratiques patronales. Ce faisant, en ayant observé de nombreuses permanences syndicales à Bologne et à Marseille, C. Nizzoli souligne comment les formes classiques du syndicalisme ne sont pas adaptées à ce secteur d'activité. Le suivi individuel s'impose dès lors comme une alternative nécessaire, cependant l'auteure précise que cette pratique n'est pas linéaire et oscille entre différentes facettes (relation de service, formation syndicale, construction d'un rapport de force) selon les pays mais également selon les trajectoires des militant-e-s syndicaux-ales. L'ensemble de ces travaux marquent un renouveau dans l'étude des mobilisations de précaires. En effet, ils ne se contentent pas seulement de décrire les facteurs endogènes pour appréhender les difficultés du développement syndical, ils les intègrent dans une analyse plus large. L'attention de ces chercheurs et chercheuses se porte en effet également sur les facteurs exogènes au syndicalisme en s'appuyant sur des travaux de sociologues du travail, de l'action collective et des mouvements sociaux. Ce faisant, ils incluent dans l'analyse

⁴⁸ Denis J.-M., « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel », *Politix*, 2009, n°85, p. 105-126.

⁴⁹ Denis J.-M., « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève ! », in Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Paris, La Dispute, 2009, p. 99-116.

⁵⁰ Nizzoli C., *C'est du propre !*, op. cit.

des obstacles à la syndicalisation des éléments induits par la transformation de l'organisation de travail et les recompositions salariales.

Cela dit, l'ensemble de ces travaux ne permettent pas de comprendre pourquoi certaines salariées se mobilisent là où d'autres continuent leur activité. On peut dès lors s'interroger : que font les salariées qui ne se syndiquent pas ou qui cessent de l'être ? Sont-elles davantage « soumises » que les salariées mobilisées ? Parce que le travail est « un objet central de l'intersectionnalité »⁵¹, notre recherche vise à décrire et comprendre la manière dont les différentes formes de domination, de race, de classe et de genre, non seulement s'imbriquent, mais offrent également la possibilité de constater que ces femmes ne sont pas uniquement « dominées » et qu'elles mobilisent à travers ces différentes appartenances des ressources sociales favorisant potentiellement l'engagement dans une lutte collective. Il apparaît également important de décrire comment et pourquoi d'autres ne s'engagent pas ou s'engagent éventuellement ailleurs ou dans autre chose. Rendre lisible le groupe des femmes « visibles » qui se mobilisent permet en creux d'interroger le groupe des femmes « invisibles » constituées de celles, la plupart, qui ne se mobilisent pas, plus ou pas encore. Nous nous plaçons de ce point de vue dans la lignée de nombreux travaux sur les mobilisations de migrantes : « Pour saisir la coexistence des diverses morphologies migratoires féminines, les analyses devraient œuvrer à la déconstruction d'une vision antinomique (femmes mobilisées = émancipées / femmes non-mobilisées = soumises) et rechercher les conditions de l'action dans l'intersection des plans de l'agir individuel, familial et collectif »⁵². Retracer les parcours et la sociogenèse de l'engagement de ces travailleuses permet ainsi d'éclairer les différentes logiques d'identifications sociales de travailleuses disqualifiées en situation de précarité. Dans un contexte italien, le travail de Carlotta Benvegnù s'est attaché à montrer l'influence des réseaux communautaires dans les mobilisations de travail de salarié-e-s employé-e-s au sein d'entrepôts de messagerie. Elle a notamment repéré que les liens d'interconnaissance (familiaux et communautaires), très forts dans ce contexte de travail marqué par une importante précarité, pouvaient jouer dans la construction d'un processus de syndicalisation⁵³. Pour notre part, nous cherchons donc à appréhender l'engagement syndical comme une ressource symbolique et matérielle, c'est-à-

⁵¹ Gallot F., Noûs C., Pochic S., *et al.*, « L'intersectionnalité au travail », *Travail, genre et sociétés*, n° 44, 2020, p. 25-30.

⁵² Miranda A. *et al.*, « Les mobilisations des migrantes : un processus d'émancipation invisible ? Introduction », *Cahiers du Genre* 2011/2, n° 51, p. 5-24.

⁵³ Benvegnù C. et Tranchant L., « Warehousing consent? Mobilité de la main-d'œuvre et stratégies syndicales au principe d'une conflictualité différenciée dans les entrepôts italiens et français », *Travail et emploi*, 2020, n° 162, p. 47-69.

dire comme une ressource parmi d'autres⁵⁴, peut-être même à défaut d'autres⁵⁵, permettant la réaffirmation aux yeux de tous de l'existence d'un groupe social invisible, bien qu'effectif.

Appréhender ensemble le travail et le hors travail

On l'a vu depuis les années 2000, l'analyse sociologique de l'action et de l'engagement au plan syndical a connu un renouveau. Si nous nous situons dans la lignée de ces travaux ayant opéré un décloisonnement disciplinaire⁵⁶ et œuvrant pour une « sociologie politique du syndicalisme »⁵⁷, nous proposons de décloisonner encore davantage les différents sous-champs disciplinaires visant à renseigner les mobilisations de précaires. L'enjeu de cette thèse réside en effet dans la volonté de saisir ensemble la vie professionnelle et syndicale avec les temps relevant de la sphère privée. Nous l'avons vu, en tant que principal pourvoyeur d'emplois précaires, le secteur du nettoyage contraint les femmes à accepter des contrats à temps partiel reposant sur des horaires atypiques, décalés et morcelés. Cette donnée n'est pas sans effets sur l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle⁵⁸ constituant une forme de « violence économique » faite aux femmes de ménage⁵⁹. Il nous semble impératif, dès lors que l'on s'intéresse à ce secteur, de prêter une attention particulière à la question de l'articulation des temps de vie, d'autant que le syndicalisme se confronte régulièrement à cet enjeu. Des travaux ont bien montré que les femmes demeurent moins représentées que leurs homologues masculins dans et par les organisations syndicales⁶⁰ notamment en raison de l'inégale répartition, en détriment des femmes, de la charge que constitue l'articulation des temps de

⁵⁴ Nous pouvons faire l'hypothèse que le local peut jouer dans l'affirmation d'une appartenance sociale, nous renvoyons notamment au travail de Renahy N., « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *art. cit.*

⁵⁵ Mathieu L., *Comment lutter ? Sociologie et mouvements sociaux*, Paris, Textuel, 2004.

⁵⁶ Sawicki F. et Siméant J., « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », *Sociologie du travail*, Vol. 51 - n° 1 | 2009, 97-125 ; Giraud B., « Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique », *Politix*, 2/2009, Vol. 22, p. 13-29 ; Bérout, S., *Pour une sociologie politique du syndicalisme : structures, pratiques et représentations*, Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches, ENS Paris, 2017.

⁵⁷ Bérout S., « Pour une sociologie politique du syndicalisme : structures, pratiques et représentations », *op. cit.* ; Giraud B., Yon K., et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme. Introduction à l'analyse sociologique des syndicats*, *op. cit.*

⁵⁸ Les féministes préfèrent le terme d'*articulation* des temps à celui de *conciliation* pour ne pas préjuger l'importance d'un temps au détriment d'un autre.

⁵⁹ Maruani M. et Puech I., « Les dégâts de la violence économique » *Travail, genre et sociétés*, 2006, n° 16, p. 17-18.

⁶⁰ Guillaume C., *Syndiquées Défendre les intérêts des femmes au travail*, Paris, Presses de Sciences po, 2018.

vie⁶¹. Près de la moitié des salariées rencontrées dans l'enquête sont en situation de monoparentalité et la grande majorité est mère de famille. Renseigner les situations familiales et personnelles de ces salariées s'avère ainsi tout à fait nécessaire pour comprendre les conséquences que cela peut avoir en matière de disponibilités biographiques. L'originalité de notre démarche se situe dans l'intention d'observer à la fois ce qui se joue au travail et en dehors du travail. En effet, nombre de salariées mobilisent, précisément pour faciliter l'articulation de leurs temps de vie, des ressources diverses. Pour étayer cela, cette recherche s'appuie sur une vaste littérature concernant les styles de vie des classes populaires⁶².

Prendre « garde à ne pas remiser le terrain du « privé » dans le hors sujet »⁶³ constitue donc un enjeu aussi bien théorique que méthodologique. Faisant nôtre cette assertion, nous avons privilégié la globalité de la vie de ces femmes au moment où nous les avons rencontrées, et cherché à saisir *ensemble et de manière dynamique*, le travail et le hors-travail pour comprendre comment les salariées sont amenées, ou non, à s'emparer de l'outil syndical dans la gestion de leur quotidien. C'est aussi d'une certaine manière ce qu'ont proposé Stéphane Beaud et Michel Pialoux dans leur recherche sur les ouvriers des usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard. Invitant à décroquer la sociologie du travail classique tendant à « ne voir les salariés qu'au travail »⁶⁴, les auteurs ont adopté une démarche multidimensionnelle attentive à tous les registres de la vie des ouvriers.

Articuler dans l'analyse sociologique les différents temps sociaux dans lesquels sont insérées les interlocutrices correspond à un double objectif. D'une part, cela permet d'envisager de manière dynamique la façon dont elles sont prises dans différents rapports sociaux de genre, de classe et de race⁶⁵. Ce faisant, appréhender ensemble les temps publics et les moments plus confidentiels suppose de comprendre et de saisir, au sens de cerner et discerner, les dominations plurielles que ces individus subissent en tant que femmes, racisées et immigrées, pauvres et travaillant au bas de la hiérarchie sociale. Opérer un détour par les parcours conjugaux et familiaux permet alors d'appréhender comment ces espaces peuvent constituer des refuges ou de potentiels dangers. D'autre part, parce « les relations de domination sont, en

⁶¹ Lescurieux M., *Le temps de militer. Carrière syndicale et disponibilité biographique des femmes et des hommes de la CFDT*, Thèse de Doctorat en Sociologie, 2021.

⁶² Pour une synthèse de l'abondante littérature sur les classes populaires, Cf. Siblot Y., Cartier M., Coutant I., Masclat O. et Renahy N., *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin, 2015.

⁶³ Clair I., « Faire du terrain en féministe », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2016, n° 213, p. 66-83, p. 69.

⁶⁴ Beaud S. et Pialoux M., *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, La Découverte, 2012.

⁶⁵ Kergoat D., « Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux », in Dorlin E. (dr.), *Sexe, race, classe, pour une épistémologie de la domination*, Paris, Presses universitaires de France, 2009, p. 111-125.

même temps, des relations de résistance »⁶⁶, adopter une telle approche décloisonnée invite à prendre en compte les multiples stratégies d’ajustement voire de contournement reposant précisément sur l’existence de ces liens divers⁶⁷.

S’agissant ici de décrire une sociogenèse, cette étude propose de se positionner en amont du phénomène que nous souhaitons renseigner : la mobilisation de salariées du nettoyage. De cette manière, cette recherche n’est pas centrée exclusivement sur le syndicalisme et les mobilisations en tant que telles mais bien davantage sur les diverses stratégies de résistance, de contournement ou d’adaptation des classes populaires. Dans la lignée du travail d’Ana Portilla qui s’est intéressée aux sociabilités religieuses de migrant·e·s aux États-Unis⁶⁸, nous considérons que le syndicat dans notre cas peut constituer une ressource sociale, et donc, fournir un capital social au même titre que le culte, en ce qu’il confère aux individus des moyens susceptibles de pallier les incertitudes dues à leurs statuts. En analysant l’intrication des différentes logiques d’identifications (incluant les trajectoires familiales, migratoires, scolaires, résidentielles, religieuses, mais aussi en termes de participation militante) du groupe social étudié, l’enjeu est bien de comprendre la manière dont celles-ci peuvent encourager ou, au contraire, entraver l’action collective.

La littérature mobilisée dans cette recherche emprunte autant à la sociologie du travail (partie 1), à la sociologie des mobilisations et de l’action collective (partie 2), qu’à la sociologie des classes populaires et de leur relégation dans la société (partie 3). Le fil conducteur de ce travail ne réside donc pas tant dans les grèves, plus ou moins victorieuses, conduites par les salariées rencontrées, que sur les stratégies de celles-ci pour « s’en sortir malgré tout »⁶⁹, parmi lesquelles le syndicat se révèle dans certains cas être un recours presque évident pour défendre ses droits au travail. La question des ressources qu’elles mobilisent pour contrer les situations de dominations plurielles auxquelles elles sont confrontées s’avère de ce point de vue tout à fait centrale dans la compréhension de la genèse du fait syndical. L’objectif de ce travail vise à renseigner « les luttes et les rêves » pour reprendre le titre de l’ouvrage de Michèle Zancarini-Fournel⁷⁰ mais aussi les urgences matérielles de la vie quotidienne de ces femmes de classes populaires qui, sans se qualifier ouvertement féministes, revendiquent le droit à défendre leur dignité au travail.

⁶⁶ Scott J.C., *La domination et les arts de la résistance. Fragments du discours subalterne*, Paris, Éditions Amsterdam, 2009.

⁶⁷ C’est aussi ce que proposent de faire les membres du collectif Rosa Bonheur dans leur dernier ouvrage *La ville vue d’en bas*, *op. cit.*

⁶⁸ Portilla A., « Une famille dans l’église. Sociabilités des classes populaires immigrées aux États-Unis », *art. cit.*

⁶⁹ Faure S. et Thin D. (dir.), *S’en sortir malgré tout*, *op. cit.*

⁷⁰ Zancarini-Fournel M., *Les luttes et les rêves. Une histoire populaire de la France de 1685 à nos jours*, Paris, La Découverte, 2016.

Crise du syndicalisme de lutte de classe ? La CNT-SO un modèle des recompositions syndicales contemporaines

La récurrence des conflits marseillais (vingt-deux durant la période de l'enquête) invite à nuancer le discours sur le déclin du syndicalisme français. Considérant qu'en France le taux de syndicalisation demeure parmi les plus faibles d'Europe mais que les organisations syndicales conservent une capacité mobilisatrice relativement impressionnante⁷¹, notre travail s'inscrit dans la continuité de nombreuses recherches notamment conduites par Sophie Bérourd⁷² nuancant la « crise du syndicalisme » en appréhendant davantage la conflictualité au travail sous le prisme des recompositions des luttes⁷³. Le nettoyage est bien, ici, une fenêtre ouverte sur des processus se déployant plus généralement à l'échelle de la société contemporaine car, si cette étude se concentre sur les mobilisations agitant le secteur, nous savons par ailleurs que ce dernier ne résume en aucun cas la hausse des inégalités dont souffrent les travailleur·euses confronté·e-s à la précarisation des conditions de travail et d'emploi. On assiste depuis quelques années à un redéploiement « diffus et protéiforme » des conflits sociaux⁷⁴. On l'a vu, certains d'entre eux ont d'ailleurs su s'articuler d'une manière particulière avec d'autres sphères non directement liées au travail⁷⁵. En l'occurrence et sur de nombreux points, la branche de la propreté partage – parfois jusqu'à l'identique – des propriétés structurelles avec d'autres secteurs d'activités (c'est, entre autres, le cas des métiers de l'aide à domicile⁷⁶, des employées de la grande distribution⁷⁷ ou encore des salarié·e-s de vente de grandes entreprises⁷⁸).

⁷¹ Giraud B., Yon K., et Bérourd S., *Sociologie politique du syndicalisme. Introduction à l'analyse sociologique des syndicats*, Paris, Armand Colin, 2018.

⁷² Bérourd S., *Pour une sociologie politique du syndicalisme : structures, pratiques et représentations*, Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches, ENS Paris, 2017.

⁷³ Citons par exemple : Bérourd S. et Bouffartigue P. (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Paris, La Dispute, 2009 ; Mischi J., *Le Bourg et l'Atelier. Sociologie du combat syndical*, Marseille, Agone, 2016 ; Giraud B., « Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique », *Politix*, n°86, 2009, p. 13-29 ; Berthonneau C., *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation*, op. cit. ; Nizzoli C., « Quel renouveau pour le syndicalisme contemporain ? », *Chronique Internationale de l'IREES*, n° 160, 2017, p. 3-18.

⁷⁴ Giraud B. et Péliisse J., « Une résurgence ou un oubli des conflits sociaux », Giraud B., Péliisse J., « Une résurgence ou un oubli des conflits sociaux », *La vie des idées*, 6 janvier 2009.

⁷⁵ Ce fut le cas lors de la grève des sans-papiers à Paris en 2008 où de nombreuses associations se sont joint la mobilisation, Cf. Barron P., Bory A., Chauvin S., Jounin N., Tourette L., *On bosse ici, on reste ici. La grève des sans-papiers : une aventure inédite*, op. cit.

⁷⁶ Avril C., *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, 2014.

⁷⁷ Benquet M., *Les damnées de la caisse. Grève dans un hypermarché*, op. cit.

⁷⁸ Collovald A. et Mathieu L., « Mobilisations improbables et apprentissages d'un répertoire syndical », *Politix*, n° 86, 2009, p. 119-143.

Renseigner les caractéristiques propres aux salariées du secteur du nettoyage revient ainsi à dépeindre la réalité de nombre de travailleuses précaires immigrées.

Malgré la faible visibilité de ces luttes dans les médias nationaux et le peu de cas qu'en font les agendas parlementaires et ministériels, les conflits et le travail dans le secteur du nettoyage intéressent, en plus des recherches dont nous avons fait mention plus haut, des publics et des attentions de diverses natures : politiques, artistiques, culturelles, etc.⁷⁹ C'est aussi cet intérêt, désormais si récurrent, qui nous conforte dans l'idée que ces luttes ne peuvent être pensées *uniquement* comme improbables. Les campagnes spécifiquement menées par les syndicats ainsi que la façon dont ils s'interrogent sur la syndicalisation des précaires suffit également à nous éloigner de ce paradigme.

Dès le début de notre recherche, les recompositions du travail syndical ont été mises en évidence par le terrain. Mais comment expliquer que la prégnance des luttes observées à Marseille puisse être portée par un syndicat comme la CNT-SO, marginal et très minoritaire dans le champ syndical ? Sans présenter ici dans le détail ce syndicat (ce que nous proposons dans le chapitre 4), précisons d'emblée ses principales caractéristiques. Ce syndicat est issu d'une scission d'avec la CNT-f en 2012 à la suite de conflits concernant la question du « permanentat »⁸⁰. Particulièrement présente dans les secteurs précaires tels que l'hôtellerie, le nettoyage, la restauration et le bâtiment, la CNT-SO ne compte pas plus de 3 500 adhérent·e·s au niveau national⁸¹. Du fait de sa non-représentativité au niveau de la branche du nettoyage comme dans n'importe quel autre secteur d'activité⁸², elle est régulièrement discréditée par les employeurs n'hésitant pas à refuser parfois de l'associer aux négociations. Sur le plan des pratiques syndicales, la CNT-SO valorise l'action directe tout en acceptant de recourir de manière très régulière à l'institution prud'homale dans le cadre de recours individuels. Dans un contexte de droitisation voire d'extrême droitisation de la vie politique institutionnelle et

⁷⁹ Cf. Bory A. et Pochic S., « Contester et résister aux restructurations », *Travail et Emploi*, 2014, n° 137, p. 5-20, dans cet article, les chercheuses ont montré que le regain d'intérêt pour les conflits du travail n'est pas seulement propre aux chercheur·euses en sciences sociales, mais touche également le monde artistique et particulièrement le cinéma. Notons d'ailleurs que plusieurs films documentaires ont retracé la lutte de femmes de ménages en grève : « Remue-ménage dans la sous-traitance » d'Ivora Cusack (2008) et « On a grèvé » de Denis Gheebrant (2014). Mentionnons également l'intérêt de certaines journalistes d'investigation pour ce secteur d'activité comme Aubenas F., *Le quai de Ouistreham*, Paris, Éditions de l'Olivier, 2010 qui a très récemment été adapté par Emmanuel Carrère au cinéma, ce qui témoigne de l'intérêt toujours très présent pour le grand public.

⁸⁰ Nous reviendrons plus en détail sur ces clivages. Notons que c'est principalement le fait de salarier des juristes, des permanents, qui apparaît problématique pour les militant·e·s de la CNT-f.

⁸¹ En choisissant le mode de calcul « équivalent année pleine », c'est-à-dire en divisant le nombre total d'adhérent·e·s par douze.

⁸² Aux dernières élections TPE (très petites entreprises) de 2021, la CNT-SO a réalisé un score de 1,98% (5 081 suffrages exprimés), contre par exemple 4,27% (10 973 suffrages exprimés) pour l'Union Syndicale Solidaire.

médiatique⁸³ dans lequel les syndicalistes sont particulièrement décriés, on peut dès lors s'interroger sur la possibilité d'un engagement de salariées pourtant *a priori* éloignées des formes classiques des mobilisations collectives qui plus est dans un syndicat minoritaire et aussi marqué idéologiquement.

L'approche comparative pour inscrire les (non-)mobilisations dans des configurations spatiales

Au regard de son succès dans le département des Bouches-du-Rhône, la CNT-SO cherche à importer ce modèle de développement dans le secteur du nettoyage hôtelier à Lyon. Les deux métropoles ont longtemps été concurrentes et leurs compositions sociales sont loin d'être similaires⁸⁴ ; toutefois, leur population est de taille comparable si l'on prend en compte l'échelle de l'agglomération⁸⁵. À la rentrée scolaire 2016, le syndicat du nettoyage lyonnais de la CNT-SO se lance dans un vaste chantier de syndicalisation ; c'est précisément dans ce cadre que je négocie mon entrée sur le terrain lyonnais⁸⁶. Pourtant, en dépit des moyens humains et matériels investis par l'organisation – en septembre 2016, parallèlement à mon embauche, le syndicat lyonnais emploie Lucile, une salariée chargée de « recruter » de nouvelles adhérentes dans le nettoyage hôtelier – la CNT-SO de Lyon ne parvient pas à se développer autant qu'elle l'escomptait. Ainsi s'impose la dernière curiosité dans laquelle s'insère notre recherche : comment se fait-il que les luttes marseillaises fleurissent tandis que le syndicat lyonnais peine à impulser des actions ? En choisissant deux terrains d'étude socialement et géographiquement différents, ce travail souhaite également renseigner la manière dont la dimension spatiale participe ou enrave l'émergence des mobilisations. Afin de saisir d'éventuelles spécificités territoriales, il semble intéressant de mettre en perspective le terrain marseillais avec le cas lyonnais. Ces régions métropolitaines sont toutes deux fortement marquées par les mémoires ouvrières et migratoires. Comment, dès lors, expliquer que les salariées rencontrées à Lyon dans le secteur du nettoyage ne se mobilisent pas davantage alors qu'elles auraient – comme l'atteste le cas marseillais – toutes les raisons *objectives* de le faire ?

⁸³ Bantigny L. et Palheta U., *Face à la menace fasciste : Sortir de l'autoritarisme*, Paris, Textuel, 2021.

⁸⁴ Selon que l'on prenne en considération la commune ou l'aire urbaine, Marseille et Lyon se disputent la place de deuxième plus grande ville de France. Marseille a la particularité d'avoir « absorbé » ses proches banlieues, ce que Lyon n'est pas parvenu à faire ; Léger J.-F., « Mixité sociale entre mythe et réalité : Paris, Lyon, Marseille », *Population & Avenir*, vol. 713, 2013, p. 4-8. Nous développerons plus précisément ces points dans le chapitre 8.

⁸⁵ 1.607.292 habitants à Marseille en 2018 et 1.669.730 habitants à Lyon pour cette même année 2018 (Source : Insee).

⁸⁶ Nous y reviendrons plus loin dans l'introduction et dans le chapitre 4.

Mettre en perspective le terrain marseillais, extra-ordinaire du point de vue de la récurrence des mobilisations dans le nettoyage, avec la configuration plus ordinaire du contexte lyonnais vise à permettre, en creux, d'esquisser les invariants socio-logiques des non-mobilisations, qui demeurent la norme. En effet, il ne s'agit pas dans ce travail de surestimer la capacité de mobilisation des femmes de ménage ou, d'une manière plus générale des travailleurs et travailleuses pauvres et précaires. Force est de constater que la règle en matière de conflictualité au travail dans ces secteurs précarisés demeure la rareté des luttes. Plusieurs raisons expliquent les plus grandes réticences de ces salarié-e-s à s'engager plus ou moins durablement. La fragilité de leurs contrats de travail, la très grande dépendance socio-économique à leurs revenus, leur moindre « capital militant »⁸⁷, mais également l'importance des stratégies de répression syndicales⁸⁸ à l'œuvre suffisent à comprendre le non-engagement.

En comparant ainsi deux configurations socio-spatiales différentes, sur lesquelles nous reviendrons plus avant, l'enjeu est d'analyser la manière dont l'influence plurielle des différents contextes sociaux dans lesquels gravitent les enquêtées favorisent ou au contraire, inhibent la possibilité de leurs engagements syndicaux. Nous allons ainsi chercher à replacer l'émergence des grèves et de l'engagement syndical dans des parcours de vie ponctués par différents types d'appartenances sociales. Nous envisagerons comment le syndicat constitue à *un moment donné* une ressource sociale à même de répondre aux besoins des salariées rencontrées. Cependant, nous verrons que les usages sociaux qui sont faits du syndicalisme ne sont pas forcément des usages spécifiques. Leur adhésion au syndicat leur procure un ensemble de bénéfices notamment matériels (de meilleures conditions de travail, parfois des indemnités financières), sociales (l'appartenance à un groupe), mais également symboliques (la mise en mot des difficultés éprouvées). Mais le syndicalisme n'est pas la seule ressource à même de fournir cela. Les réseaux de voisinages, les liens familiaux et communautaires, l'ancrage territorial, etc. sont également susceptibles de répondre à ces besoins. On ne prétend pas répondre ici à la question de la spécificité, ou non, ontologique du syndicalisme. Mais, au regard des usages sociaux qui sont faits des différentes ressources disponibles et mobilisables par ces femmes, il apparaît que c'est une question qui, parce qu'elle interroge la pertinence de la division du travail scientifique en sciences sociales et de l'hyperspécialisation, mérite d'être formulée. L'une des originalités de cette recherche est ainsi d'analyser ensemble le travail et le hors travail afin de comprendre comment le rapport au syndicat s'inscrit en parallèle ou en lien avec l'ensemble des autres dimensions de la vie de ces femmes.

⁸⁷ Matonti F. et Poupeau F., « Le capital militant. Essai de définition », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2004, n°155, p. 4-11.

⁸⁸ Cf. Biaggi C., *La gestion du fait syndical par les responsables de ressources humaines d'entreprises industrielles*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2021.

Présentation des matériaux et de la démarche d'enquête

Cette recherche repose sur une enquête ethnographique conduite de mars 2016 au début de l'année 2020. Pour autant, l'intensité de cette immersion sur le terrain n'a pas été régulière du début à la fin. Cela est notamment dû au choix d'un double terrain : marseillais et lyonnais/villeurbannais. Ce projet de recherche est né, on l'a vu, de l'observation de grèves à Marseille, dès le printemps 2016. De mars 2016 à aujourd'hui je n'ai cessé de m'intéresser de manière régulière à l'évolution des différents conflits menés par la CNT-SO dans le secteur du nettoyage au sein des hôtels marseillais. Il faut dire ici que ma place en tant qu'observatrice doit tout à la présence d'Anouck, juriste et, en 2016, unique salariée du syndicat à Marseille (jusqu'en janvier 2017). Amie d'enfance, camarade et « commère⁸⁹ » de mon fils, c'est grâce à elle que j'ai pu accéder à ce terrain. Elle a d'emblée acté ma présence sur le terrain des luttes syndicales mais également lors des permanences juridiques. De mars 2016 à septembre 2016 j'ai donc réalisé six séjours de terrain à Marseille d'une durée de trente-trois jours au total⁹⁰. Si je tenais déjà un carnet de terrain où je consignais la plupart de mes observations, je n'étais pas encore certaine de débiter un travail de thèse, cette décision était encore tributaire de l'obtention d'un contrat doctoral. Ce n'est qu'un an plus tard, en avril 2017 que j'ai obtenu l'allocation de recherche du Rize à Villeurbanne, me permettant ainsi de me consacrer à temps plein à mon travail de recherche. Le terrain marseillais avait donc débuté avant le commencement officiel de mon doctorat et huit nouveaux séjours de terrain intensif ont suivi. Les prises de contact avec mes futures interlocutrices se faisaient exclusivement par le biais d'Anouck puis de Léna lorsque celle-ci fut recrutée en janvier 2017 en qualité de juriste pour seconder Anouck⁹¹. Leur rôle « d'informatrices » privilégiées en a fait de véritable « personnes ressources »⁹² pour l'enquête, mais cela a également contribué à biaiser quelque peu mon échantillon marseillais (n=21) puisqu'elles me présentaient en majorité les salariées dont elles se sentaient plus proches : « Ah, tu verras, Niora est très sympa, elle va accepter c'est sûr », ou alors « Mariama, on peut compter sur elle ». En retour, les salariées qui m'étaient présentées, s'estimaient peut-être « redevables » voire complices des juristes qui les aident à régler leurs problèmes, acceptaient bien volontiers de me rencontrer⁹³. Cette proximité entre les juristes et les salariées qui m'avaient été présentées était d'autant plus forte qu'elles avaient mené des grèves ensemble.

⁸⁹ Les Capverdiennes rencontrées parlent de « commère » pour évoquer le statut de marraine.

⁹⁰ Pour avoir un détail des quatorze séjours de terrain, Cf. Annexe 3 p. 516.

⁹¹ Précisons que nous reviendrons plus en détail sur les trajectoires des juristes dans les chapitres suivants.

⁹² Sur le rôle de ces informateurs, voir notamment Mauger G. « Enquêter en milieu populaire », *art. cit.*, et De Sardan J.-P. O., « La politique du terrain », *Enquête* [En ligne], 1995.

⁹³ Inversement, lorsque les salariées prenaient de la distance avec le syndicat, il est arrivé que certaines ne souhaitent alors plus me rencontrer. Ce sentiment de « redevabilité » n'opérant plus.

Lorsque je rencontrais une salariée gréviste ou ancienne gréviste, il n'était pas rare que ses collègues souhaitent me rencontrer pour me livrer, à leur tour, leur propre version. En tout cas, je demandais systématiquement aux personnes rencontrées lors d'un premier entretien si elles pouvaient me mettre en relation avec une de leur collègue, sœur, amie ou encore cousine travaillant dans le nettoyage. Avant chaque venue sur le terrain marseillais, je m'assurais de programmer quelques rendez-vous avec des enquêtées⁹⁴. Lorsque cela m'était possible, je me rendais sur place dès l'éclosion d'un nouveau conflit. Si je n'ai malheureusement pas pu suivre l'intégralité des vingt-deux grèves, pour des raisons d'emploi du temps, j'ai toutefois pu assister au déroulement de sept conflits. J'ai également observé deux assemblées générales du syndicat du nettoyage et participé à des temps plus festifs organisés par les militant·e·s. Enfin, j'ai eu l'occasion de manifester dans le cortège du syndicat de la CNT-SO à Marseille en compagnie parfois de certaines de mes enquêtées, à plusieurs reprises⁹⁵.

Sur le terrain villeurbannais, où le syndicat étant implanté dans le quartier des Gratte-Ciel, mon entrée a été négociée différemment. Comme je l'ai indiqué précédemment, n'ayant pas encore obtenu de contrat doctoral, je demeurais à la rentrée scolaire 2016-2017 dans l'incertitude quant à ma poursuite en doctorat et dans une situation relativement précaire d'un point de vue économique. Le lundi 12 septembre 2016, alors que je sors d'un entretien d'embauche pour un emploi alimentaire en qualité de « vendeuse » à temps partiel auprès d'une chaîne de magasin de thé, Anouck m'apprend qu'une grève est en train de se préparer à Marseille. Elle doit se rendre à Lyon⁹⁶ au cours de la semaine, pour rencontrer Michel⁹⁷, juriste et membre fondateur de la CNT-SO à Paris. Ce dernier a en effet programmé une réunion le mercredi 14 pour tenter de sortir la situation syndicale lyonnaise de l'impasse dans laquelle elle se trouve, et impulser une nouvelle dynamique. Il est notamment question d'initier un partenariat avec une association pour relancer la syndicalisation dans le secteur du nettoyage et en particulier dans le nettoyage hôtelier, une jeune femme, Lucile, salariée d'une association spécialisée dans le *community organizing* est sur le point d'être recrutée à Lyon. Anouck me convie à cette réunion ; sur place, je rencontre officiellement Michel⁹⁸. Nous échangeons longuement lors de nombreuses pauses cigarettes. Constatant le « fâcheux état » dans lequel

⁹⁴ Cet élément était d'autant plus important que nombre de salariées annulaient au dernier moment certains rendez-vous.

⁹⁵ Notamment à la suite de l'adoption des lois Rebsamen et Macron (2015), de la loi Travail (2016) ou encore aux ordonnances (2017) visant à modifier non seulement le Code du travail, mais également l'ensemble des instances de défense ou de représentation des salarié·e·s (l'institution prud'homale et l'instauration du CSE).

⁹⁶ Précisons que les échanges entre Marseille et Lyon ne sont plus aussi réguliers désormais. S'il existe toujours un suivi entre les différents locaux le lien réunissant les deux structures est moindre du fait du développement récent de la structure lyonnaise désormais moins « dépendante » des autres.

⁹⁷ Nous présenterons plus précisément les différent·e·s salarié·e·s du syndicat plus avant dans le texte.

⁹⁸ Que j'avais déjà croisé lors d'une manifestation à Paris en 2015.

se trouve la CNT-SO de Lyon, il me propose de manière officieuse un travail qui consisterait à assurer les permanences cinq jours par semaine de 14h à 18h. Enchantée de cette belle opportunité, j'accepte sans hésiter ; Michel indique qu'il doit d'abord s'assurer de la possibilité de ce recrutement. La grève de Marseille se précise, les grévistes occuperont le parvis de l'hôtel dès le jeudi 15 septembre. La veille, Michel, Anouck et moi-même prenons un train à destination de Marseille afin d'être sur place pour le début du conflit. Michel ayant rapidement obtenu la confirmation qu'un recrutement était possible, c'est donc dans ce TGV, entre Lyon et Marseille que je signe mon contrat de travail. Michel me lance d'un ton amusé : « Ce sera plus intéressant que de vendre du thé, non ? ». Je suis officiellement embauchée le 19 septembre 2016. À la mi-mars 2017, je mets fin à ce contrat car j'ai entre temps obtenu l'allocation doctorale du Rize à Villeurbanne. Toutefois, je négocie auprès de la CNT-SO la possibilité de continuer à assister aux différentes réunions du syndicat, de tenir certaines permanences ainsi que de suivre l'avancement de dossiers prud'homaux.

Dans les deux villes, ma présence sur le terrain syndical a été relativement évidente à négocier⁹⁹. Il faut noter qu'en plus de ces nombreux temps d'observations et de participation aux activités syndicales se sont ajoutés quatorze entretiens semi-directifs réalisés avec les salarié-e-s (juristes ou chargé-e-s de développement) du syndicat¹⁰⁰.

Cette nouvelle expérience professionnelle parmi les équipes de la CNT-SO s'est avérée à la fois tout à fait stimulante pour le travail de recherche qui s'annonçait mais aussi source d'inquiétude. En effet, à l'exception d'une première année de droit validée à la Faculté de Droit de Montpellier et d'un module de droit du travail suivi l'année précédente dans le cadre de mon master 2, j'étais finalement peu familière de ces questions. Quelque peu amusée par mon stress, Anouck me rassure par quelques mots, relus avec affection dans mon cahier de terrain : « T'inquiète pas, ça va pas être compliqué. Les adhérents ils arrivent, ils ont juste envie de se plaindre, de râler, ou de pleurer ; tu les rassures, tu les prends dans les bras et tu fais "là, là, là" ça va aller ».

Ce recrutement inespéré, m'offrant dans le même temps un salaire et une position d'observation participante, m'a ainsi permis d'obtenir de très nombreuses informations à la fois sur le secteur étudié et sur les enjeux de la syndicalisation. Les six mois de présence intensive à Villeurbanne se sont effectivement avérés très formateurs. Je me suis tout d'abord familiarisé avec le droit du travail en me penchant plus spécifiquement sur la lecture de la Convention collective des entreprises de propreté et de certains articles du Code du travail. J'ai pu assister à une vingtaine d'audiences prud'homales concernant, ou non, les enquêtées rencontrées et

⁹⁹ À l'exception d'une période difficile à Lyon à la rentrée scolaire 2017-2018 sur laquelle je reviendrai plus précisément dans la dernière partie du chapitre 4.

¹⁰⁰ Auxquels s'ajoutent les nombreux entretiens menés avec les femmes de ménage auprès des deux villes que nous présentons juste après.

suivre des procédures prud'homales dans leur entièreté. Souvent seule dans le local de Villeurbanne, j'accueillais, écoutais et dans la mesure du possible, conseillais les salarié-e-s. Ce poste privilégié m'a ainsi permis de constituer un panel d'enquêtées (n=20). Certaines ont été « choisies » par la régularité de leur affluence à ce moment-là de l'enquête, d'autre parce qu'elles présentaient *a priori* des profils relativement similaires que les interlocutrices marseillaises. Toutefois, afin de diversifier mon échantillon, j'ai également souhaité rencontrer des salariées moins investies syndicalement, certaines n'ayant parfois cotisé qu'un ou deux mois¹⁰¹.

En plus d'enrichir mon matériau empirique et ma connaissance indigène, l'aubaine de ce recrutement, ouvrant un second terrain, a permis d'investiguer de nouvelles pistes de réflexions parmi lesquelles la question de la dimension spatiale des (non-)mobilisations. Ce faisant, la comparaison est devenue au fur et à mesure, un support privilégié du raisonnement sociologique¹⁰². Comment se fait-il que les salariées du nettoyage syndiquées à la CNT-SO parviennent à se mobiliser à Marseille alors qu'à Lyon, où leurs conditions d'existence apparaissent semblables du point de vue de certaines caractéristiques objectives (secteur d'activité, syndicat, trajectoires migratoires, etc.), elles n'y parviennent pas ? Comme nous l'avons présenté plus haut, la comparaison ne s'est pas limitée à une comparaison géographique, nous avons également cherché à comparer les types d'usages faits par les salariées des différentes ressources sociales qu'elles ont su mobiliser afin d'appréhender la manière dont certains pouvaient entrer en opposition ou au contraire favoriser l'adhésion syndicale. Par ailleurs, le suivi longitudinal de certaines enquêtées a permis de comparer ces usages dans le temps, révélant aussi bien des régularités que des ruptures, notamment dans l'adhésion syndicale. Précisons que la démarche comparative a également suscité certains réajustements sur les terrains. En effet, la présence d'une chercheuse sur deux terrains géographiquement éloignés comme Marseille et Lyon engendre mécaniquement des absences plus ou moins longues sur l'un des deux terrains¹⁰³. Si le terrain marseillais a constitué dans un premier temps le terrain d'enquête le plus conséquent avec un suivi régulier de grèves, de permanences syndicales et de salariées, mon recrutement à Villeurbanne à la CNT-SO puis au Rize a ensuite inversé ce mouvement. Ainsi, lors de mes dernières visites à Marseille, j'ai pu constater l'évolution des équipes syndicales de femmes de chambre (à l'exception de certaines rares femmes de chambre, comme Mariama, devenues des « anciennes »). En effet, le *turn-over*

¹⁰¹ Cf. Annexe 4 et 5 pour une présentation précise de la période et de la durée de l'adhésion syndicale des salariées enquêtées.

¹⁰² Paugam S. et Van de Velde C., « Le raisonnement comparatiste », in Paugam S. (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, PUF, 2010, p. 357-375 ; De Verdalle L, Vigour C., Le Bianic T., « S'inscrire dans une démarche comparative. Enjeux et controverses », *Terrains & travaux*, 2012, n° 21, p. 5-21.

¹⁰³ Emperador Badimon M., « Observer le militantisme par intermittence : les effets de la discontinuité sur le terrain », *Politix*, 2017, n° 118, p. 209-232.

des adhérent·e·s des secteurs les plus précarisés est tel qu'un suivi dans le moyen terme conduit indéniablement à aborder les ressorts du désengagement.

La plupart des enquêtées sont issues de l'immigration. Certaines sont françaises de parents français, d'autres filles de parents immigrés mais la plupart sont primo-arrivantes sur le territoire français. En majorité elles sont venues d'Afrique du Nord et de l'Ouest ; d'Espagne, du Portugal ou de l'Est de l'Europe¹⁰⁴. Elles sont issues de milieux plus ou moins favorisés. Certaines, diplômées – une minorité – ont connu un déclassement social avec la migration là où d'autres au contraire parviennent à s'élever socialement depuis leur arrivée. Quoiqu'il en soit, toutes – à l'exception d'une salariée de la région lyonnaise, Kristina¹⁰⁵ – sont aujourd'hui dans des situations relativement fragiles et instables d'un point de vue économique. Elles sont ainsi prises dans des rapports de domination pluriels dus aussi bien à leur classe sociale, à leurs origines migratoires, à leur sexe, qu'au métier auquel elles sont assignées du fait, précisément, de ces propriétés sociales. Pour saisir la variété de ces dominations et la diversité de ces trajectoires et de ces profils, des entretiens biographiques répétés dans le temps ont été réalisés. En tout, ce sont quarante-et-une salariées du nettoyage qui ont été rencontrées formellement et parfois à plusieurs reprises dans le cadre d'entretiens enregistrés et retranscrits (n=70)¹⁰⁶. À ces soixante-dix entretiens se sont ajoutées de nombreuses discussions informelles dans des contextes divers (moments syndicaux, familiaux, festifs, etc.). Se mettre en récit est une compétence inégalement répartie dans la société et qui suppose d'avoir suffisamment de distance avec sa propre existence. Pour les personnes les plus vulnérables, qui vivent dans une urgence du quotidien, n'ayant ni le temps, ni le loisir de « se raconter », les faire parler s'est avéré parfois réellement délicat. Cette difficulté a notamment pu être surmontée par la mise en confiance permise par une enquête sur le temps long et les liens de réciprocité nous unissant. En effet, un certain nombre d'éléments sont à prendre en compte pour quiconque enquête sur un terrain militant. Xavier Dunezat a par exemple bien montré les frontières, parfois difficilement traçables, entre ce que recouvre le travail militant et le travail sociologique, rappelant que ces deux casquettes ne sont pas incompatibles¹⁰⁷. Pour autant, mener un travail ethnographique auprès d'adhérentes d'un syndicat de lutte suppose nécessairement de « prendre parti », au moins *a minima*. Cette injonction a été plus nettement ressentie sur le terrain lyonnais où les

¹⁰⁴ Nous revenons plus précisément sur les origines migratoires, sociales et familiales dans le cœur du texte dès le premier chapitre.

¹⁰⁵ Pour une présentation de l'ensemble des enquêtées ainsi que de leurs principales propriétés sociales, Cf. Annexe 6 (Lyon) et 7 (Marseille) p. 519 à 522 (et le double marque-page pour la version imprimée).

¹⁰⁶ Cf. Annexe 1 et 2 : « Matériaux empirique Lyon » et « Matériaux empirique Marseille » p. 514 et 515.

¹⁰⁷ Dunezat X., « Travail militant et/ou travail sociologique ? Faire de la sociologie des mouvements sociaux en militant », in Naudier D., *Des sociologues sans qualités ? Pratiques de recherche et engagement*, Paris, La Découverte, 2011.

salariées m'avaient, dans un premier temps, étiquetée comme étant membre du syndicat et là pour les « aider ». Parmi les liens de réciprocité évoqués plus haut, je fais par exemple référence au fait « qu'en échange » d'un entretien les enquêtées me demandaient parfois certains services comme le fait de les aider à rédiger un CV, voire à les déposer auprès des employeurs¹⁰⁸. L'entretien de ces relations privilégiées avec certaines interlocutrices a été une posture d'enquête réfléchie en amont. En effet, l'objectif était de multiplier les points de vue, en essayant de sortir de l'exercice de l'entretien sociologique pour accéder à des scènes sociales plus privées. C'est ainsi que j'ai eu l'occasion de participer à diverses expériences quotidiennes allant de simples sorties au marché, pour « faire les boutiques », ou pour accompagner les enfants à l'école, en passant par le partage de repas familiaux ou de pratique d'un culte évangéliste. Cette méthode d'enquête a permis de produire des matériaux empiriques très détaillés qui figurent dans la thèse. Notre parti pris a été d'accorder une importance très forte aux différents cas étudiés ainsi qu'aux trajectoires des enquêtées dont certaines se retrouvent tout au long de la thèse mobilisées dans les différents chapitres. Ces matériaux empiriques issus d'une démarche inductive ne constituent pas un propos illustratif d'une proposition théorique mais, articulés les uns aux autres ainsi qu'à la littérature, permettent une montée en généralité.

Plan détaillé de la thèse

L'exploration de la sociogenèse du recours au syndicalisme par des femmes travaillant dans le secteur du nettoyage à Lyon et à Marseille se déroulera en trois parties et huit chapitres. La **première partie** dresse un état des lieux relativement exhaustif de l'activité professionnelle pour l'inscrire dans un « choix des possibles » plus large pour les salariées.

Nous avons souhaité débiter ce travail par le commencement en consacrant un **premier chapitre** à la recherche d'un travail dans le secteur du nettoyage. Ce choix d'écriture repose sur la volonté d'intégrer à notre étude une démarche processuelle. En effet, nombre de salariées n'ont pas toujours été femmes de ménage et ne le seront pas toute leur vie. Ainsi, il nous semblait important de ne pas enfermer ces salariées dans un secteur d'activité et de les replacer d'emblée dans des trajectoires dynamiques. C'est d'ailleurs souvent par le biais de contacts amicaux, familiaux, de voisinages, etc. que l'embauche fonctionne dans ce secteur.

Le **deuxième chapitre** se concentre très précisément sur les relations et les conditions de travail. En présentant dans un premier temps les principaux acquis (et les faiblesses) de la convention collective qui encadre les relations de travail dans la branche de la propreté, ce chapitre se divise ensuite en deux sous parties consacrées aux principales activités

¹⁰⁸ Cf. Chapitre 1.

professionnelles : agent d'entretien et femme de chambre. Si les deux activités sont regroupées dans la même catégorie d'emploi : « agent de service échelon 1 », elles révèlent deux réalités bien distinctes sur lesquelles nous reviendrons en détail. Notons d'emblée que ces distinctions ne sont pas anecdotiques et s'avèrent essentielles pour comprendre l'émergence potentielle du syndicalisme.

La première partie de la thèse se termine par un **troisième chapitre** visant à décrire l'état de santé des femmes de ménage. Ce secteur propose une activité professionnelle réputée pour être non seulement difficile, dégradée et dégradante mais également très fortement accidentogène. On pourrait penser qu'à la dureté d'un métier et à sa figure repoussoir serait associés des contreparties matérielles, mais il n'en est rien, les salariées employées sur des contrats à temps partiels dans la très grande majorité des cas sont, par-dessus tout, rémunérées partiellement. C'est ainsi que la plupart des salariées finissent par changer d'emploi¹⁰⁹. Celles qui n'ont pas d'autres alternatives se blessent de manière plus durable, et plus gravement, que dans le reste des autres secteurs. Certaines adoptent des attitudes individuelles pour tenter de se réapproprier leur travail et de « se ménager » autant qu'il est possible.

Quelle que soit la ville étudiée, les conditions de travail et d'emploi sont relativement similaires – il s'agit d'ailleurs bien souvent des mêmes employeurs – les salariées sont globalement confrontées aux mêmes dures réalités. Pourtant, les salariées marseillaises se tournent davantage que les Lyonnaises vers la CNT-SO. **La seconde partie** s'intéresse ainsi plus directement au syndicalisme qui s'impose dans cette configuration comme une alternative sérieuse aux yeux des enquêtées pour défendre leurs droits.

Dans le **quatrième chapitre** nous dressons une description plus exhaustive du syndicat étudié afin d'une part, de le situer plus précisément dans le champ syndical et d'autre part d'offrir un aperçu des ressources dont il dispose. Ce faisant, nous apporterons des analyses prenant en compte les causes endogènes du syndicalisme pour comprendre son (non-)recours par les salariées. Nous évoquerons ainsi des différences d'ordre plus structurel entre les deux syndicats des villes étudiées comme la présence d'un réseau militant plus intense à Marseille par exemple.

Le **cinquième chapitre** vise à appréhender le syndicalisme comme une ressource sociale permettant aux individus de pallier les difficultés attachées à leur situation sociale précaire et à une condition professionnelle qui « n'arrange pas ». S'il existe bel et bien, le syndicat est une ressource qui ne va pas de soi pour les interlocutrices. Ce chapitre revient donc sur les parcours étonnants et parfois sinueux conduisant au local de la CNT-SO. Une fois syndiquées, les salariées

¹⁰⁹ Dubost C.-L. Tranchant L., « Changer d'emploi, est-ce changer de position sociale ? La structure des classes populaires au prisme des mobilités professionnelles des ouvriers et des employés », *Sociétés contemporaines*, 2019, n° 114, p. 59-88.

recourent à des usages « classiques » offerts par le syndicalisme : des grèves collectives ou des procédures prud'homales. Nous verrons que le syndicat procure également aux adhérentes une modalité d'intégration sociale.

Le **sixième chapitre**, le dernier de cette partie, se consacre à l'étude des effets de politisation du syndicalisme sur les adhérentes. Que ce soit à travers l'adoption de comportement agonistiques induits par les grèves ou par l'élaboration d'un discours construit offrant une grille de lecture classiste du monde social par le recours prud'homal, le syndicat contribue indéniablement à produire du politique – entendu dans son acception élargie. Par ailleurs, profitant du contexte électoral de 2017, nous avons cherché à interroger les incidences de l'engagement syndical et d'une socialisation professionnelle¹¹⁰ spécifique dans la construction d'un rapport spécifique à la politique et/ou au vote.

La deuxième partie vise ainsi plus largement à comprendre ce que les femmes de ménage font concrètement de la ressource syndicale. Cependant, considérant que celle-ci n'est qu'une ressource parmi d'autre, voire à défaut d'autre, la **troisième partie** de la thèse, qui constitue le cœur de la démonstration, se concentre sur la compréhension de ce qui rend précisément possible l'usage de cette ressource plutôt qu'une autre. Dit autrement, il vise à renseigner les ressorts sociaux de l'engagement syndical.

En ce sens, le **septième chapitre** s'appuie sur la prise en compte des différentes sphères sociales dans lesquelles sont inscrites les salariées rencontrées. Ainsi, les différents cercles de sociabilités familiales, communautaires ou encore religieuses apparaissent comme autant de modalités de gestion de la grande pauvreté jouant tantôt comme moteur, tantôt comme frein à l'engagement syndical. Nous verrons ainsi que certaines dispositions acquises dans d'autres espaces de socialisation, *a priori* non politiques, s'avèrent transférables dans l'engagement syndical. C'est aussi parfois parce que plus aucune ressource n'est directement mobilisable par les salariées qu'elles se tournent vers le syndicalisme, seul espace à même de répondre à leurs besoins immédiats.

En se consacrant également à l'étude des implications du travail précaire, notamment dans les assignations à des lieux de résidence, le **huitième et dernier chapitre** propose des cartographies des lieux de résidence dans les deux villes. Ce faisant, il met en lumière ce que les (non-)mobilisations doivent à l'inscription spatiale du « monde privé des ouvriers »¹¹¹.

¹¹⁰ Beaumont A., *Déformations professionnelles. Le travail comme institution socialisatrice : comprendre la transformation des employés de l'hôtellerie de luxe*, Thèse de Doctorat en Science politique, 2021.

¹¹¹ Schwartz O., *Le monde privé des ouvriers*, *op. cit.*

PREMIÈRE PARTIE

FEMMES DE MÉNAGE

UN PROLÉTARIAT DE SERVICE FÉMININ ET IMMIGRÉ



Figure 1 « De bon matin » - Illustration d'Amélie Bridel¹¹²

¹¹² Les illustrations présentes dans la thèse sont issues d'une collaboration initiée et financée par Le Rize visant à produire une bande-dessinée issue de la cette doctorale. Amélie Bridel, illustratrice a entrepris un travail d'écriture graphique d'une partie de mon travail de thèse et a accepté que soient reproduites ici certains de ces dessins. La bande-dessinée *Sous-traitées* est actuellement terminée, elle peut être consultée sur le réseau social Instagram à ce lien : <https://www.instagram.com/ahcesujet/>. Par ailleurs, le projet éditorial n'est pas encore achevé.

Introduction de la première partie

Le secteur du nettoyage s'apparente à un véritable laboratoire pour quiconque s'intéresse à l'étude des formes d'emplois précaires et à ses répercussions. Y sont assignées depuis des décennies des populations caractérisées par autant de propriétés sociales perçues comme stigmatisantes dans l'accès à l'emploi : être femme, issue de l'immigration, peu ou pas qualifiée, maîtrisant parfois mal le français, en situation de monoparentalité, etc. Cette branche d'activité regroupe en son sein les différentes facettes de la précarité professionnelle : celle du travail, de l'emploi et de la représentation¹¹³. Parmi les populations concernées par ces contrats courts ou par leur maintien dans des situations de sous-emploi on retrouve une surreprésentation de travailleurs et de travailleuses non-qualifié-e-s¹¹⁴. L'on sait pourtant que les classifications professionnelles – largement assimilées aux « qualifications » dans le langage ordinaire – reposent, et sont donc effectivement construites socialement, fondamentalement sur des rapports de force. Il convient donc de les dénaturiser.

La plupart des travaux consacrés à l'étude de la notion de précarité s'attachent, non sans fondement, principalement à la précarité professionnelle¹¹⁵. En effet, le travail, en tant que garantie de l'insertion dans la société, demeure – même s'il est aliénant – un espace de socialisation central des individus¹¹⁶. « Observer le travail »¹¹⁷ dans toutes ses dimensions, c'est-à-dire en prenant au sérieux à la fois les pratiques banales et les comportements des gens ordinaires, mais également les stratégies patronales pour « réprimer et domestiquer »¹¹⁸ la main-d'œuvre, permet ainsi de dépeindre une large partie du quotidien des gens et des leviers dont ils disposent, ou non, pour le gérer. Cette première partie constitue une étape indispensable de notre raisonnement et permet de clarifier ce dont on parle concrètement. Son objectif est de présenter ensemble le travail et les travailleuses en insistant sur les effets

¹¹³ Bérout S. et Bouffartigue P. (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, op. cit.

¹¹⁴ Amossé T. et Chardon O., « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale ? », in *Économie et statistique*, n°393-394, 2006

¹¹⁵ On pense en particulier à Cingolani P. *La précarité*, Paris, PUF, [2005] 2015 ; Paugam S., *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, PUF, 2007 ; Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, op. cit.; Castel R., *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu* op. cit.

¹¹⁶ Beaumont A., *Déformations professionnelles. Le travail comme institution socialisatrice : comprendre la transformation des employés de l'hôtellerie de luxe*, op. cit.

¹¹⁷ Arborio A.-M., Cohen Y., Fournier P., Hatzfeld N., Lomba C. et Muller S., *Observer le travail. Histoire, ethnographie, approches combinées*, Paris, La Découverte, 2008.

¹¹⁸ Pénissat É. (coord.), *Réprimer et domestiquer : stratégies patronales*, Marseille, Agone, 2013.

socialisateurs du travail, notamment sur les apprentissages au premier lieu desquels, pour les salarié-e-s subalternes, se trouve l'incorporation de son rôle et de sa place dans la hiérarchie interne au travail. Cet élément est nécessaire pour comprendre, *in fine*, comment l'intériorisation de sa relégation dans la sphère productive peut, ou non, produire des comportements d'abnégation, ou au contraire de « prise de revanche » dans ce que Martin Thibault appelle les « sphères du dehors »¹¹⁹. L'auteur montre notamment comment la reprise d'étude ou la fréquentation de lieux plus ouverts socialement permet aux ouvriers qu'il étudie de se mettre à distance de leur groupe de référence et à accéder à une nouvelle identité sociale, plus valorisante à leurs yeux.

Ainsi, pour retracer la sociogenèse des engagements syndicaux, il convient de débiter cette thèse par une présentation détaillée de la situation laborieuse, une sorte d'état des lieux des conditions de travail dans le secteur du nettoyage. Dans l'optique de saisir des configurations, chacun des premiers sous-chapitres de cette partie sera consacré à la précision de données de cadrage sur les entreprises de propreté (chapitre 1) sur la convention collective du nettoyage (chapitre 2) et sur la santé au travail (chapitre 3). Ces données plus macro, permettront d'objectiver les réalités vécues subjectivement par les salariées rencontrées.

L'objectif de cette partie inaugurale vise à renseigner précisément les travailleuses et leurs conditions objectives et matérielles de travail et d'existence. Tout au long de ces trois premiers chapitres seront ainsi présentés successivement des portraits de certaines enquêtées qui permettront d'aller voir au plus près *qui* sont ces salariées précaires¹²⁰. L'un des partis pris est ainsi de les mettre en avant en restituant non seulement leurs socialisations primaires mais en précisant également leurs diverses caractéristiques et ancrages sociaux. Nous accordons en effet une importance très grande aux contextes sociaux d'appartenance en prêtant une attention à la pluralité des groupes de pairs et la manière dont leurs frontières sont mouvantes et non figées. Ces récits de vie ne sont pas seulement un style d'écriture mais participent pleinement de la démonstration de la thèse. La plupart des portraits présentés dans ces premiers chapitres se retrouveront tout au long du texte. Restituer ainsi les trajectoires de ces salariées constitue un préalable pour appréhender leurs quotidiens mais également leurs engagements dans de nouvelles pratiques, *a fortiori* syndicales. Les chapitres sont construits en partant toujours du point de vue des salariées rencontrées, de leurs connaissances concrètes et sensibles que celles-ci ont des entreprises et du secteur d'activité.

Cette première partie se propose ainsi de tenir ensemble le travail et les travailleuses. En présentant la population enquêtée, elle permet *in fine* de décrire le type de population

¹¹⁹ Thibault M., *Ouvriers malgré tout. Enquête sur les ateliers de maintenance des trains de la Régie des transports parisiens*, Paris, Raisons d'agir, 2013.

¹²⁰ Pour faciliter le suivi de ces trajectoires, Cf. l'annexe n°6 récapitulant les principales propriétés sociales de ces salariées.

recherchée par les sociétés de nettoyage profitant de logiques de recrutement « au bas de l'échelle ». Cela dit, les travailleuses du nettoyage ne sont pas salariées dans ce secteur toute leur vie, certaines se retrouvent par la force des choses confrontées à cette activité. Pour reprendre les termes d'une enquêtée : « le nettoyage c'est ton choix quand tu n'as pas le choix » (chapitre 1). Cette première partie a également pour but d'évoquer la pénibilité de cette activité. L'invisibilité qui dissimule ces travailleuses amplifie les chances d'être « maltraitées » au travail et dévalorise le statut de ces femmes. Elle n'est pourtant qu'un exemple des difficultés inhérentes à cette activité. En s'appuyant sur les pratiques et les appartenances hors-travail, cette partie montre que la plupart des salariées rencontrées, prises dans des situations de monoparentalité (chapitre 2), ne peuvent se permettre de démissionner. Toutes en revanche parviennent à « se ménager » au travail en mettant en œuvre des stratégies essentiellement individuelles de contournement et d'adaptation (chapitre 3).

Les différentes caractéristiques communes au groupe étudié invitent à élargir davantage les contours de la définition de la classe ouvrière contemporaine. À l'instar d'Olivier Schwartz, nous utiliserons plutôt le terme de classes populaires ou, d'un prolétariat de service féminin et immigré. Tout d'abord pour une raison taxonomique, puisque certaines travailleuses du nettoyage – une minorité – ne sont pas comptabilisées parmi les ouvrières mais bien en tant qu'employées dans la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS). Ainsi il apparaît abusif d'utiliser le qualificatif « d'ouvrière » pour désigner, aussi, des employées. Ensuite, parce que la définition qu'en donne O. Schwartz nous semble particulièrement appropriée. Il considère en effet que les classes populaires – issues dans la moitié des cas de parents ouvriers-ères – se définissent par la conjonction de deux dimensions sociales. D'une part une position sociale dominée du fait de son statut professionnel et social et, d'autre part, un comportement culturel – et scolaire – distinct et éloigné des pratiques légitimes des classes dominantes. La faiblesse des ressources économiques conduisant à une certaine vulnérabilité des conditions d'existence et inversement. Dans la définition d'O. Schwartz il s'agit également de prendre en compte « tout l'éventail des catégories les moins dotées d'une société », en incluant notamment les sans-emplois¹²¹. Car en effet, les choses ne sont pas figées dans le temps et nulle situation n'est acquise. Nombre de salariées du nettoyage finissent par quitter, si elles en ont l'opportunité, cette branche d'activité. Si ces bifurcations professionnelles s'accompagnent souvent d'une amélioration du style de vie, l'augmentation de revenus se montre rarement suffisamment substantielle pour échapper tout à fait à leur condition de classe. Selon les auteurs de l'ouvrage *Sociologie des classes populaires contemporaines*, un

¹²¹ Schwartz O., « Peut-on parler des classes populaires ? », *La vie des idées*, 13 septembre 2011, p. 1-49

élément caractéristique des classes populaires réside précisément dans « la permanence de la condition subalterne »¹²².

¹²² Cartier M. *et al.* « De la sociologie de la classe ouvrière à la sociologie des classes populaires. Penser ensemble la condition des ouvriers et des employé·e·s », *Savoir/Agir*, n° 34, décembre 2015, p. 61.

Chapitre 1. (En)quête d'un emploi dans le nettoyage

« Si vous être prêt et motivé, dans l'hôtellerie, les cafés, la restauration, dans le bâtiment, il n'y a pas un endroit où je vais où ils ne me disent pas qu'ils cherchent des gens. Pas un. [...] Non mais c'est vrai. Il y a des métiers qui nécessitent des compétences particulières, quand les gens ne les ont pas, on les forme, c'est pour ça qu'on investit. Mais après, il y a des tas de métiers ... c'est aussi ... il faut y aller. Maintenant hôtels, cafés, restaurants, je traverse la rue, je vous en trouve, ils veulent simplement des gens qui sont prêts à travailler. Avec les contraintes du métier. »

Emmanuel Macron, le 18 septembre 2018.

Dans l'imaginaire de certain-e-s, les métiers peu qualifiés seraient facilement accessibles pour qui voudrait travailler. La réalité est bien différente. L'enquête de terrain donne à voir de nombreux cas de salariées placées en grande difficulté à la suite d'un licenciement ou d'une fin de contrat. S'il est vrai que le secteur du nettoyage, dit « en tension »¹²³, propose un grand nombre de postes, il convient de s'interroger sur la nature des conditions d'emplois qui sont offertes à une main-d'œuvre toujours plus nombreuse.

Avant toute chose, si cette étude a pris pour entrée méthodologique « la vie des gens »¹²⁴, dans le souci de la replacer dans une configuration sociale plus large, il apparaît pertinent d'apporter quelques précisions à propos des entreprises du nettoyage. Ce premier chapitre vise donc dans un premier temps à présenter les acteurs auxquels sont confrontées les salariées du nettoyage. Leurs employeurs sont généralement de grandes entreprises à la recherche d'une grande flexibilité. L'exigence d'une rentabilité économique contribue à précariser toujours davantage les conditions d'emploi et de travail dans lesquelles sont engagées ces travailleuses. Nous verrons notamment qu'il n'est pas tout à fait anodin que les salariées les plus « recherchées » soient aussi les moins qualifiées.

Dans un second temps ce chapitre s'attachera à examiner – du point de vue des salariées cette fois – la manière dont le secteur du nettoyage semble s'être socialement *imposé* à elles. Dans le souci de rendre compte d'une continuité, et parce que l'étude s'est poursuivie durant plusieurs années, il est important de noter que les salariées n'ont pas toujours été femmes de ménage. Une série de portraits permettra de décrire empiriquement la complexité de ces parcours de vie.

¹²³ Est désigné un métier dit « en tension » un métier qui offre davantage de postes qu'il n'y a de candidats.

¹²⁴ Ducloux T., *Le ballon des pèlerins. Sociogenèse du recours au religieux dans les trajectoires carcérales*, Thèse de doctorat en sociologie, 2018.

Enfin, une dernière partie sera consacrée à l'examen des conditions d'accès à ces emplois. Pourtant faiblement attractifs, ces derniers sont généralement pourvus par le biais de ce que l'on appelle « le bouche-à-oreille ». Nous verrons que cette logique de recrutement relativement efficace et, disons-le, pratique pour l'employeur peut également se révéler opportune d'un point de vue syndical.

1. À la recherche d'une main-d'œuvre « disqualifiée »

Le secteur du nettoyage constitue en France un secteur relativement prospère d'un point de vue économique. Comprendre l'état de santé de ce secteur d'activité et des sociétés de nettoyage permet dans un premier temps de bien contextualiser l'enquête et donc les personnes rencontrées. Alors même que ce secteur est plutôt en bonne santé économique, notamment en raison des gains réalisés par le système de la sous-traitance, nous verrons qu'il embauche une main-d'œuvre marquée par de nombreux stigmates sociaux.

1.1. LES SOCIÉTÉS DE NETTOYAGE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Entre 2016 et 2020, dates du début et de fin de l'enquête de terrain, l'ensemble des entreprises de propreté a vu leur chiffre d'affaires augmenter de presque deux milliards et demi d'euros, passant de plus de 12,36 à 16 milliards d'euros¹²⁵. La Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP) est la seule organisation patronale représentative de ce secteur. Tous les ans, elle produit un document répertoriant les diverses données socio-économiques concernant la branche du nettoyage. Et, tous les ans, elle se targue de la bonne santé économique qui caractérise ce secteur d'activité. Ayant peu subi la crise de 2008, sa croissance est stable et demeure supérieure à celles des autres services aux entreprises¹²⁶, à l'exception de l'intérim (+5% dans le nettoyage contre +2,2% en 2015)¹²⁷. Autre indice de son succès, ce secteur emploie aujourd'hui en France près de 510 000 personnes, soit presque 2% de la population active du pays. En tout, les effectifs de salarié·e-s de la branche du nettoyage croissent depuis 2008 davantage que ceux du reste des secteurs d'activité¹²⁸.

Dans cette thèse, nous utiliserons le terme « nettoyage » comme synonyme de celui de « propreté » ou encore d'« entretien ». L'usage du terme « nettoyage » apparaît à certains comme permettant de couvrir un spectre de métier plus large que celui de « propreté » utilisé par les entreprises¹²⁹. Pour cette étude, seules les salariées du secteur de la propreté ont été étudiées, c'est-à-dire un secteur qui ne comprend ni l'entretien de la voie publique, le service

¹²⁵ Selon les données produites par la FEP « Chiffres clés et actions prioritaires » 2016 et 2020.

¹²⁶ Les services aux entreprises sont l'ensemble des services administratifs et de soutiens aux entreprises tels que la location de véhicule et d'équipement, la sécurité, le nettoyage, l'accueil, les centres d'appel, etc.

¹²⁷ Nous nous basons sur le rapport suivant : Geay M., Souquet C., « Le secteur du nettoyage », *Insee Première* n° 1960, Insee, mars 2018.

¹²⁸ Cf. le graphique page suivante.

¹²⁹ Desjonquères A., « Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ? », *Dares Analyses* n° 043, Dares, septembre 2019

aux particuliers, le recyclage des déchets, ni encore le nettoyage réalisé en interne par les salariées du secteur public.

En 2019, on recensait plus de douze mille entreprises spécialisées dans le secteur de la propreté. Ce chiffre est assez constant depuis quelques années, excepté si l'on compte le nombre d'auto-entrepreneurs-euses qui ne cesse de croître depuis les années 2010¹³⁰. Cela dit, cette croissance remarquable examinée chez les auto-entrepreneurs-euses n'est pas tellement significative de l'ensemble du secteur puisque ces derniers-ères ne réalisent à peine plus d'1,5% du chiffre d'affaires total du secteur. Elle est, en revanche, emblématique en termes de nouvelle modalité de précarisation de l'emploi. En fait, la répartition de la masse salariale est assez spécifique : 80% des entreprises de moins de vingt salariées n'embauchent que 11% de la main-d'œuvre totale ; à l'inverse, 50% des travailleuses sont employées par des sociétés de plus de cinq cents employées qui ne représentent que 0,8% de l'ensemble des entreprises du secteur. Dit autrement, dans la propreté, la main-d'œuvre est majoritairement embauchée dans de grandes entreprises bien qu'elles soient moins nombreuses que les très petites entreprises (TPE) et les petites et moyennes entreprises (PME). Cela a une importance lorsque l'on s'intéresse aux processus de syndicalisation : on sait combien il est plus aisé pour les organisations syndicales de s'implanter dans de grandes entreprises que dans des TPE ou PME¹³¹. L'échantillon de l'enquête est à cet égard relativement représentatif des données statistiques puisque sur les quarante-et-une enquêtées, trente-et-une d'entre elles ont été, au moins une fois au cours de la durée du terrain, embauchées par une société de plus de cinq cents salariées¹³². Si durant la période de l'observation participante au sein du syndicat de Lyon, de nombreuses adhérentes mettaient en cause diverses sociétés de plus de cinq cents¹³³, seules quatre d'entre elles seront finalement présentées dans les cas empiriques retenus pour la thèse, il s'agit des sociétés *Clean Express*, *LM Propreté*, *Integr'*, et *Nett'Plus*¹³⁴. Quiconque portant un regard attentif sur son environnement a connaissance de ces grandes sociétés : présentes dans les gares, les rues, dans les grands centres commerciaux et dans la plupart des équipements publics, leurs noms et logos sont subrepticement entrés dans les inconscients. Sur les quarante-et-une personnes constituant l'échantillon de la recherche, vingt d'entre elles ont également travaillé au cours de

¹³⁰ Les auto-entrepreneurs étaient près de 32 000 dans la propreté en 2019.

¹³¹ En raison du plus grand isolement des travailleurs et des travailleuses. Cela se traduit notamment par une plus faible représentation syndicale : « Alors que les salariés des TPE représentent près d'un tiers du corps électoral, leurs suffrages ne pèsent que pour 6% dans le résultat global [...] du fait de la très faible participation au scrutin TPE », Haute T., « Évolution du paysage syndical et du salariat : analyse des élections aux comités d'entreprises (2009-2016), *La revue de l'IREs*, 2018, n° 94-95, p. 57-89, p. 60.

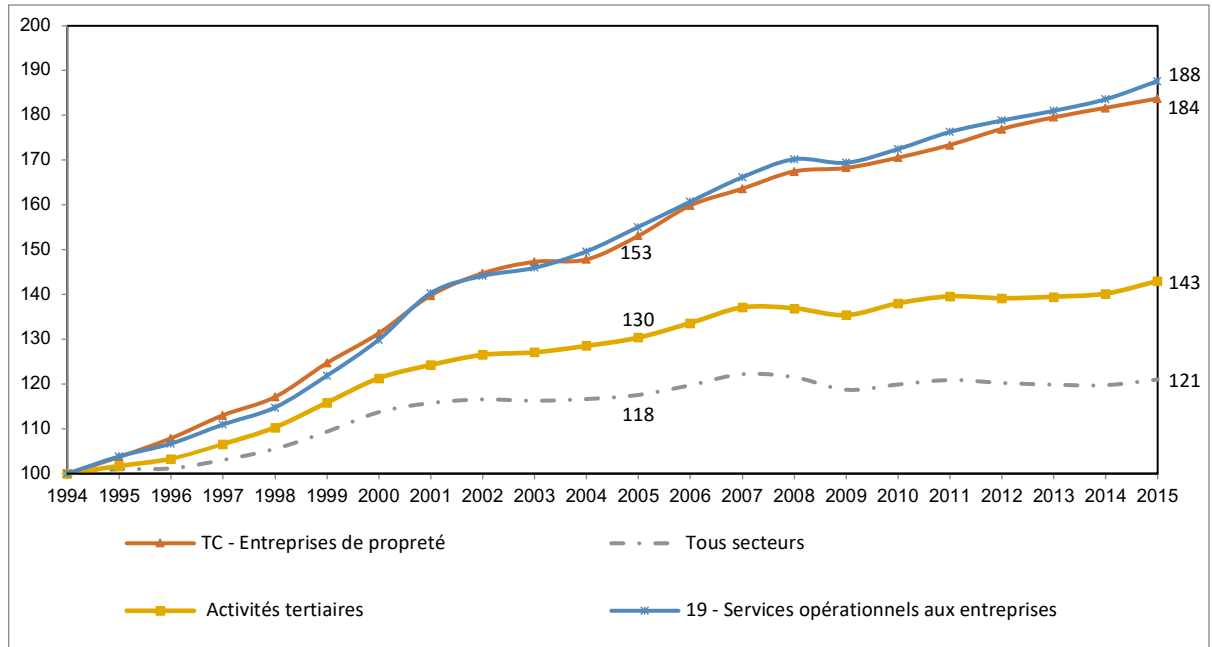
¹³² Et le syndicat étudié peine à recruter et à pérenniser l'engagement des salarié·e·s isolé·e·s.

¹³³ Aucune des grandes sociétés n'est épargnée par les procédures juridiques conduites par le syndicat CNT-SO en comptant les trois principales villes d'implantation.

¹³⁴ L'ensemble des noms de sociétés de nettoyage, d'hôtels, de sites de travail ainsi que de personnes ont été modifiés afin de garantir l'anonymat de la recherche.

leur carrière pour des sociétés moins importantes (entre cent et deux cents salariées). Une présentation succincte de ces sociétés sera apportée au fur et à mesure des cas développés dans le texte.

Graphique 1 : Évolution des effectifs dans le secteur du nettoyage de 1994 à 2015



Source : UNEDIC Statistique France métropolitaine au 31 décembre – ACOSS Exploitation Céreq

Les entreprises de propreté sont spécialisées dans plusieurs segments d'activité parmi lesquels le nettoyage des bureaux (qui représente 40% du chiffre d'affaires total), des immeubles (19%), les commerces et l'hôtellerie (12%), le nettoyage industriel (11%), le scolaire, la santé, les transports, etc. Cet élément est loin d'être anecdotique pour qui s'intéresse aux conditions d'implantation syndicale. En effet, les conditions de travail ne sont pas identiques selon que l'on soit agent-e de service hospitalier (ASH), femme de chambre, ou agent-e d'entretien de bureaux. Dans le premier cas par exemple, des dispositions spécifiques concernant des mesures sanitaires strictes sont mentionnées. Dans le cas des femmes¹³⁵ de chambre les chances de travailler en équipe – et par cette occasion de former un « collectif de travail », variable selon la taille de l'établissement – existent bel et bien. Au contraire, les femmes¹³⁶ de ménage des bureaux exercent leur emploi dans la plupart des cas seules à des horaires soit très matinaux soit, au contraire très tardifs. Très concrètement, l'opportunité d'échanger à propos de ses conditions de travail voire de se concerter pour revendiquer

¹³⁵ Ou valets de chambre, nettement moins nombreux. Durant la période de l'enquête je n'ai eu l'occasion qu'une seule fois de rencontrer un valet de chambre.

¹³⁶ Ou hommes, idem.

d'éventuelles améliorations varie incontestablement selon les segments d'activités dans lesquels les salariées sont embauchées.

D'ailleurs, pour éviter que les syndicats ne s'implantent durablement dans l'entreprise par le biais de la désignation d'une déléguée syndicale, d'une Représentante de la Section Syndicale (RSS) ou de la demande d'élections professionnelles notamment, certaines entreprises n'hésitent pas à contourner *a priori* légalement les dispositions réglementaires. À cet égard, présentons brièvement le cas de l'une d'entre elles que nous appellerons *Brillance*. Inconnue du syndicat jusqu'en octobre 2016, cette entreprise de nettoyage est une société locale composée de près de trois cents salariées. Le travail de l'organisatrice, Lucile, que le syndicat a recruté au mois de septembre de la même année, dans le but de mener une campagne de syndicalisation auprès des femmes de chambre bat son plein¹³⁷. Tous les jours, cette dernière arpente en effet les parvis des hôtels de la région lyonnaise dans le but de rencontrer des femmes de chambre et de les faire adhérer au syndicat. Son travail systématique commence à porter ses fruits, elle parvient à constituer un petit noyau de salariées dont trois d'entre elles travaillent pour la société *Brillance* mais sont affectées sur des chantiers différents¹³⁸. Lors de leur première visite au syndicat, les salariées se rendent au local munies des différents documents de travail : fiches de paie, contrats, etc.¹³⁹ Après examen de ces documents il apparaît clairement que la société est en réalité subdivisée en plusieurs filiales : *DIM Hygiène et Services*, intervenant dans l'entretien des hôpitaux et du scolaire notamment, *ÉcoPropri'* en charge de la gestion des immeubles et du commerce industriel et *Services ProNet*, spécialisée dans les hôtels et les commerces. Cette dernière filiale manque particulièrement à ses obligations légales. La liste des infractions à la convention collective voire au Code du travail est longue : paiement à la tâche et non à l'heure de travail, non-paiement des congés, absence de remboursement du transport, non-respect de la durée maximale de travail ou à l'inverse du nombre minimal d'heures de travail par contrat, etc. Pourtant, la plupart des salariées rencontrées par Lucile refusent de se syndiquer, craignant une répression de la part de leur employeur¹⁴⁰. Et pour cause, elles sont souvent en situation de vulnérabilité administrative et

¹³⁷ Lucile a été recrutée au même moment que moi par le syndicat CNT-SO pour redynamiser le développement syndical dans le secteur du nettoyage à Lyon, en particulier dans le secteur hôtelier. Nous revenons plus en détail sur ce partenariat avec Lucile, alors salariée d'une association spécialisée dans le *community organizing* dans le chapitre 4 – « 3.3 La tentation de l'*union organizing* ».

¹³⁸ Deux d'entre elles font partie de l'échantillon, il s'agit de Maria et de Nadja.

¹³⁹ Nous présenterons plus en détail une permanence type et la division du travail syndical dans le chapitre 4.

¹⁴⁰ À propos des pratiques de répression patronale de l'engagement syndical, nous renvoyons notamment au chapitre 4 de l'ouvrage collectif écrit par Giraud B., Yon K. et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme. Introduction à l'analyse sociologique des syndicats*, Paris, Armand Colin, 2018 et en particulier Chappe V.-A., Denis J.-M., Guillaume C., et Pochic S., *La fin des discriminations syndicales ?*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, 2019.

préfèrent faire « profil bas » afin de pouvoir renouveler leurs titres de séjour. Les choses auraient pu s'arrêter là mais c'était sans compter sur la volonté d'une des salariées rencontrées par Lucile de se battre « coûte que coûte ».

Pour expliquer les pratiques patronales et *in fine* comprendre les moyens disponibles pour les salariées de les contrer ou de s'en accommoder, il est utile de se partir de l'expérience concrètes de salariées. Le cas de Nadja est significatif des stratégies patronales particulièrement entravantes pour le syndicalisme. Cette salariée est née en Algérie en 1985 au sein d'une famille plutôt aisée et dotée d'un capital social et culturel assez élevé. Son père, enseignant à l'Université, a tenu à ce que chacun de ses enfants puissent faire des études supérieures. Dans son pays, Nadja poursuit une scolarité classique puis étudie à l'Université et obtient une licence de français ; discipline qu'elle enseigne ensuite dans un lycée professionnel durant plusieurs années. En 2012, elle épouse un franco-algérien, de dix ans son aîné résidant en France à l'année et ne se rendant « au pays » que pour les vacances d'été. L'année suivante, elle immigre en France pour le rejoindre dans le Nord-Est, laissant derrière elle son fils de six ans – issu d'une première union – et une situation professionnelle stable et enrichissante. Parce qu'elle n'a pas de carte de séjour, son mari « en profite et pose ses conditions »¹⁴¹. Nadja, qui n'accepte plus ses « magouilles et ses commerces illégaux »¹⁴², décide de le quitter sans pour autant avoir obtenu sa carte de séjour. Elle obtient le divorce et se retrouve dans une situation administrative précaire. « Le temps des galères », pour reprendre ses termes, ne fait alors « que commencer ».

Elle décroche d'abord un récépissé d'un an qu'elle renouvellera plusieurs fois. Désespérée, elle évoque sa situation auprès d'une assistante sociale qui lui conseille de chercher un emploi dans le secteur de la propreté. Elle décroche plusieurs « petits boulots » en intérim ou en contrat à durée déterminée (CDD) dans ce domaine, d'abord à l'aéroport de Bâle puis « un peu partout ». Elle se retrouve ainsi quelques mois à Besançon et se rend finalement à Lyon où vit une partie de sa famille. Nadja obtient de son frère et sa belle-sœur l'accord de partager la chambre de sa nièce pour une durée indéterminée – où elle réside jusqu'au mois de janvier 2020. En 2015, elle parvient à trouver un travail dans un hôtel de la région lyonnaise qui a sous-traité ses activités de nettoyage à la société *Services ProNet* – elle-même gérée par la société *Brillance*. Et parce qu'elle est « volontaire » et qu'elle « travaille bien », le gestionnaire de la société de nettoyage lui propose un second petit contrat en tant qu'agente d'entretien dans une

¹⁴¹ L'ensemble des citations entre guillemets sont issues des quatre entretiens enregistrés menés avec Nadja (les 22 et 29 mai 2017, le 18 janvier 2018 ainsi que le 29 janvier 2019) ainsi que des multiples rencontres informelles recensées dans le carnet de terrain. Ce style d'écriture est fréquemment utilisé dans la thèse et en particulier pour les portraits d'enquêtées.

¹⁴² Elle reste très évasive à ce sujet, je n'arriverai pas à savoir précisément de quel ordre sont ces « magouilles ».

grande clinique de l'agglomération. En cumulant ces deux emplois, Nadja parvient péniblement à toucher à la fin du mois « entre 1100 et 1150 euros net ».

Un matin, devant l'hôtel, elle rencontre Lucile. Estimant qu'elle « mérite mieux » que ce travail, Nadja n'hésite pas à s'investir rapidement et durablement dans le syndicat. Lorsqu'elle se rend au local syndical pour la première fois en octobre 2016 et que l'on¹⁴³ examine avec elle ses fiches de paie, Nadja réalise qu'elle a en réalité deux employeurs : la société *Services ProNet* pour les heures passées à l'hôtel et la société *DIM Hygiène et Services* pour le travail effectué à la clinique. Tous les mois, la salariée reçoit deux bulletins de salaires différents. Dans les faits, Nadja a systématiquement affaire au même personnel encadrant et les deux sociétés sont domiciliées au même endroit. Rapidement, son employeur se rend compte qu'« il se passe des choses » – il arrive que certaines salariées, pour se faire bien voir de leur hiérarchie, « dénoncent » les tentatives d'implantation syndicale – mais n'a pas vraiment de prise, (ou de nom ?) et pas de cause réelle et sérieuse lui permettant de se séparer d'elle. Cela dit, les juristes du syndicat ne sont pas dupes, « dans le nettoyage, les patrons n'ont pas besoin de beaucoup de preuves pour licencier, ils les fabriquent quand ils n'en n'ont pas assez »¹⁴⁴. C'est ainsi qu'un jour son responsable appelle Nadja et lui laisse un message vocal lui demandant de ne plus venir travailler sur le second chantier qui lui a été attribué. Elle a le bon réflexe d'enregistrer ce message vocal¹⁴⁵. Nadja s'exécute et ne retourne plus travailler à la clinique. À plusieurs reprises son responsable lui demande de rédiger une lettre de démission, ce qu'elle refuse expressément puisque ce n'est pas de son propre chef qu'elle a cessé cette activité. Lucile écrit un courrier avec elle dans lequel elles stipulent clairement que Nadja s'oppose à l'injonction qui lui est faite de rédiger une lettre de démission. Du point de vue du syndicat, envoyer ce courrier, avec accusé de réception, permet de consolider le dossier pour une éventuelle procédure prud'homale. Au mois de novembre, Nadja reçoit plusieurs courriers : son bulletin de paie de *DIM Hygiène et Services* d'un montant de zéro euro notifiant une « absence injustifiée » – c'est un motif pour licenciement pour faute grave – ainsi qu'une lettre de convocation pour entretien préalable au licenciement. Elle se rend à l'entretien et sans surprises son employeur lui reproche l'absence sur le site de la clinique. Une semaine plus tard, elle reçoit un courrier de la part de la société *Brillance* lui indiquant qu'elle est licenciée de son poste à la clinique mais également de son emploi de femme de chambre, pourtant régi par un contrat de travail différent de celui de *DIM Hygiène et Services* et signé avec la société *Services ProNet*. Une procédure prud'homale en

¹⁴³ À cette époque je suis encore salariée du syndicat du nettoyage à Villeurbanne.

¹⁴⁴ Extrait d'un entretien avec Anouck, juriste du syndicat marseillais, réalisé le 21 janvier 2019. Cf. Portrait d'Anouck p. 238 (Chapitre 4 – « 2.2 (Sur)vivre dans le champ syndical : entre adaptation... »).

¹⁴⁵ En vue de consolider son dossier pour l'audience prud'homale qui se tiendra quelques mois après les faits, Nadja fera expertiser ce message par un huissier. Cette expertise coûte 300 euros, à la charge de la salariée. Les 300 euros lui seront remboursés au titre de l'article 700 lors de la résolution de son dossier au Prud'hommes.

référé¹⁴⁶ est rapidement déclenchée et en moins de deux mois le Conseil de Prud'hommes de Lyon donne raison à Nadja, condamnant la société à lui verser des dommages et intérêts.

L'expérience singulière de Nadja permet d'éclairer dans le détail une pratique de contournement mise place par une entreprise de nettoyage. Ce cas n'est – loin s'en faut ! – pas isolé. Les juristes¹⁴⁷ du syndicat CNT-SO, notamment l'antenne parisienne, ont à cœur de tenir à jour un Livre Noir du nettoyage et s'évertuent à y faire figurer les abus les plus fréquemment constatés. Si la société *Brillance* s'applique à élaborer de telles stratégies de divisions de filiales c'est en premier lieu pour échapper à la barre les cinquante salariées par site, se dérochant ainsi à l'obligation d'instaurer un CE et d'avoir à composer avec le syndicalisme. De surcroît, ces stratégies relèvent aussi parfois de manœuvres purement financières, n'épargnant au demeurant pas les salariées embauchées. Car c'est bien au détriment du salaire que ces sociétés de nettoyage prospèrent. Depuis le début du terrain de l'enquête, les salaires ont en effet augmenté de manière beaucoup moins nette que le chiffre d'affaires :

Tableau 1 Évolution des salaires applicables dans le secteur du nettoyage entre 2016 et 2019

Niveau	Échelon	Taux horaire 2016*	Taux horaire 2019*
AS (Agent·e de service)	1	9,94	10,30
	2	9,97	10,31
	3	10,02	10,36
AQS (Agent·e qualifié·e de service)	1	10,08	10,42
	2	10,16	10,51
	3	10,26	10,61
ATQS (Agent·e très qualifié·e de service)	1	10,45	10,81
	2	11,04	11,42
	3	11,87	12,27

*En Euros

¹⁴⁶ La procédure de référé permet un avancement plus rapide que la procédure classique dite « au fond ». Cette procédure permet au salarié de saisir le Conseil de Prud'homme pour faire cesser « un trouble manifestement illicite ». Plusieurs conditions doivent être réunies pour que la procédure de référé soit acceptée, en particulier le caractère urgent de la demande qui ne se heurte à aucune contestation sérieuse « de fond ».

¹⁴⁷ Nous présenterons les divers profils dans le chapitre 4.

1.2. L'EXTERNALISATION DU « SALE BOULOT » : UNE RENTABILITÉ ÉCONOMIQUE

Quels que soient les segments d'activités concernés ou la taille des entreprises, force est de constater que ce secteur du nettoyage jouit d'une certaine opulence économique¹⁴⁸. Ce « succès » trouve en grande partie son origine dans la pratique de l'externalisation des activités de nettoyage. L'usage désormais banal sinon « indispensable » – à en croire certain-e-s employeurs-euses – d'un acteur intermédiaire dans le service du nettoyage s'est fait progressivement depuis les années 1970. Ces années initient en effet la recherche d'une plus grande « flexibilité » pour faire face aux « aléas du marché ». Jusqu'alors et depuis l'après-guerre, durant la période dite des « Trente Glorieuses », les relations de travail étaient marquées par un emploi à temps plein, en contrat à durée indéterminée avec unicité de l'employeur, assurant aux salarié-e-s une certaine stabilité et sécurité économique. C'est précisément cette position salariale qui assurait – et assure toujours aujourd'hui – une certaine protection voire une identité sociale aux travailleurs-euses¹⁴⁹. Les nombreuses conquêtes sociales acquises durant cette période (notamment l'instauration d'un salaire minimum, l'amélioration des salaires, la représentation syndicale dans l'entreprise, la consécration de la Sécurité sociale, l'allongement de la durée des congés payés, etc.) n'ont pas été octroyées mais bel et bien gagnées à travers les luttes menées par les travailleurs et les travailleuses. La crise du marché du travail après les années 1970, période que Robert Castel a qualifiée de « montée des incertitudes »¹⁵⁰ a notamment entraîné une profonde métamorphose de la société salariale. Caractérisée par une augmentation massive du taux de chômage, par le développement de diverses formes de contrats de travail dits atypiques et précaires, et par le recours à la sous-traitance¹⁵¹, cette période a vu se développer divers types de précarités faisant émerger des logiques de différenciation et de fractionnement au sein même du salariat d'exécution¹⁵². Si « les

¹⁴⁸ Notons qu'en 2014, nombre d'entreprises de propreté ont bénéficié du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) – à savoir, la réduction des cotisations sociales sur les salaires. Cet allègement d'impôt, qui a été largement controversé, a profité au secteur du nettoyage qui a vu son taux de marge augmenté durant cette période (2014 à 2019).

¹⁴⁹ Castel R., *La métamorphose de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Gallimard, [1995], 1999

¹⁵⁰ Castel R., *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Le Seuil, 2009

¹⁵¹ Nous utilisons dans cette thèse le terme sous-traitance et externalisation comme des synonymes pour décrire le fait qu'une société spécialisée dans un domaine d'activité passe un contrat commercial avec une autre société pour lui fournir un service spécifique, elle met alors à disposition de la société cliente ses propres salarié-e-s. En réalité, les deux termes ne renvoient pas exactement à la même : « La sous-traitance concerne [...] des "tâches", alors que l'externalisation concerne "l'ensemble des opérations constituant une activité dont [une entreprise] a besoin mais qui ne fait pas partie de son cœur de métier » in Schütz G. *Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtesse-s d'accueil*, La Dispute, Paris, 2018, p. 93.

¹⁵² Bérout S., « Les classes populaires au travail. Quelle représentation ? *Savoir/Agir*, 2019, p. 65-72

femmes ont toujours travaillé »¹⁵³, les années 1970 ont aussi été celles de la salarisation massive des femmes et des étrangers-ères sur le marché du travail, bouleversant ainsi la morphologie du groupe ouvrier. Ce faisant, la figure de l'ouvrier blanc embauché dans la même usine toute sa vie selon les mêmes conditions de travail et d'emploi disparaissait peu à peu. Stéphane Beaud et Michel Pialoux ont notamment montré comment la confrontation entre salariés bénéficiant des différents types d'emplois en contrat à durée indéterminée (CDI) et travailleurs dont les emplois sont « atypiques » ont déstabilisé la classe ouvrière¹⁵⁴. La définition extensive de l'emploi atypique suppose que le ou la salarié-e ne dispose pas d'un contrat à durée indéterminée, qu'il ou elle ne travaille pas à temps complet et/ou qu'il ou elle n'exerce pas son activité au sein des locaux de son employeur¹⁵⁵.

Dans les années 1970, le secteur du nettoyage a fait figure de pionnier dans l'instauration du travail intermédié¹⁵⁶, il faut dire que le contexte s'y prêtait particulièrement. D'un point de vue managérial, plusieurs éléments conduisent les entreprises à externaliser une partie de leur travail. Dans sa recherche doctorale, Gabrielle Schütz a finement renseigné ces différentes pratiques d'intermédiation en se focalisant spécifiquement sur les hôtesse d'accueil¹⁵⁷. Elle a notamment identifié les différentes raisons conduisant les entreprises à sous-traiter en faisant appel à des prestataires de services spécialisés. C'est en particulier la logique capitaliste et la quête d'une réduction du coût du travail qui dictent le recours à la sous-traitance. Cette pratique se justifie également par la recherche d'une plus grande efficacité : « Présentée comme une division du travail par spécialisation des entreprises, l'externalisation est vue comme bénéfique en termes d'efficacité et de productivité. La qualité des services rendus par les prestataires serait meilleure que celle des services auparavant réalisés en interne, et l'entreprise cliente pourrait réserver ses investissements à son propre cœur de « métier », où elle deviendrait à son tour plus efficace. »¹⁵⁸ Mais l'argumentaire de la spécialisation se révèle finalement assez peu convaincant car ce sont généralement les activités considérées comme les moins complexes – comme le nettoyage, l'accueil ou encore la sécurité – qui sont sous-traitées. Au final, l'auteure ajoute « l'externalisation répond bien plus à une logique de division taylorienne verticale du

¹⁵³ Schweitzer S., *Les femmes ont toujours travaillé. Une histoire du travail des femmes aux XIXe et XXe siècles*, Paris, Odile Jacob, 2002.

¹⁵⁴ Beaud S. et Pialoux M. *Retour sur la condition ouvrière*, op. cit., dans cet ouvrage, les auteurs ont bien montré comment on est passé d'une socialisation ouvrière à une véritable socialisation de la précarité.

¹⁵⁵ Everaere C., *Les emplois atypiques. Quelles réponses au besoin de flexicurité ?*, Rueil-Malmaison, Les Éditions Liaisons, 2014.

¹⁵⁶ Voir notamment Sauviat C., « Le nettoyage industriel : un marché de services gouverné par la demande. France, États-Unis, Suède », *IRES*, Document de travail, 1997 ; Scandella F., « Les dessous d'une industrie en pleine extension », *HesaMag*, Dossier 3/26, 2010, p. 12-16 et Abraham K. G. et Taylor S. K., « Firms' Use of Outside Contractors : Theory and Evidence », *Journal of Labor Economics*, vol. 14, n° 3, p. 394-424.

¹⁵⁷ Schütz G., *Travail et relations hiérarchiques en contexte d'externalisation : les prestations de services d'hôtesse d'accueil*, Thèse de doctorat en sociologie, 2011.

¹⁵⁸ *Ibid.*, p.94.

travail [...] qu'à une logique de spécialisation horizontale »¹⁵⁹. En filigrane il s'agit bien plutôt d'une logique de délégation du « sale boulot » à des prestataires extérieurs¹⁶⁰.

L'externalisation induit une relation tripartite assez complexe qu'il convient de préciser. Ainsi, la salariée est embauchée par une société prestataire d'un service spécialisé. Cette dernière conclut un contrat commercial avec une société cliente, par exemple un hôtel ou un local commercial. Il revient ensuite à la société cliente d'indiquer à la salariée la marche à suivre ; dans le langage consacré on nomme cette société cliente « le donneur d'ordre ». Même si le donneur d'ordre n'est pas engagé dans une relation de travail directe avec les salariées de la société prestataire – puisqu'il signe un contrat commercial – il n'en demeure pas moins qu'une main-d'œuvre spécifique est mise à sa disposition. Cette manœuvre induit une forme de désresponsabilisation du donneur d'ordre. Pour autant, dans les faits les travailleuses se voient désormais assujetties à plusieurs rapports hiérarchiques dans un rapport de double subordination – pouvant se transformer en double exploitation. Cela dit, nous verrons à la fin de ce chapitre comment le syndicat se joue parfois de la sous-traitance et parvient à faire contre mauvaise fortune bon cœur en organisant des grèves sur plusieurs chantiers régis par la même société de nettoyage.

Nous considérons que « la sous-traitance se présente comme l'une des modalités de ce contournement [des protections salariales], dont la logique consiste à faire éclater formellement le collectif de travail tout en maintenant l'unité réelle du capital, malgré une fragmentation apparente »¹⁶¹. Cette fragmentation n'est qu'apparente, en effet, car de nombreuses sociétés de nettoyage sont regroupées au sein d'un syndicat assez conséquent : la Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP). Sur leur site internet étaient disponibles jusqu'il y a peu les diaporamas photos de leur assemblée générale annuelle, traditionnellement suivie d'un gala. On pouvait y voir les différent·e·s dirigeant·e·s en réelle connivence, préservant ainsi leurs intérêts. Une vidéo de présentation figurant sur le site internet se révèle assez éclairante sur la manière dont les logiques d'entente s'articulent aux logiques concurrentielles.

La vidéo de promotion de la FEP propose une « solution » aux nouveaux dirigeants arrivant dans cette organisation patronale, elle explique notamment aux sociétés de nettoyage comment l'intégrer leur est indispensable pour « protéger » leur « business ». C'est ainsi que quatre hommes blancs et dirigeants de sociétés se succèdent pour réciter un même texte. Tous ont en commun leur air triomphant et convaincu, âgés entre la quarantaine et la soixantaine,

¹⁵⁹ *Ibid.*, p. 103.

¹⁶⁰ Nizzoli C., *C'est du propre !*, *op. cit.*

¹⁶¹ Tinel B., Perraudin C., Thévenot N., Valentin J., « La sous-traitance comme moyen de subordination réelle de la force de travail », *Actuel Marx*, n°41, 2007, p. 153-164.

leur posture altière incarne parfaitement l'image du patron qui se veut accessible, le tutoiement est de rigueur :

« Tu as créé ta boîte ? Tu l'as reprise peut-être ? Déjà, Bravo ! Tu peux être fier de toi. Mais parfois il t'arrive peut-être de te sentir seul. C'est vrai que c'est pas toujours facile de prendre du recul. Pas facile de suivre, de comprendre les évolutions fiscales, sociales, législatives, ou encore de défendre ses intérêts, de savoir à qui s'adresser. Pas facile non plus de passer à l'étape d'après. Ça, je l'ai vécu, moi aussi, moi aussi, moi aussi. On t'a parlé de la FEP ? Si c'est pas le cas, moi je t'en parle : ça m'a permis de rencontrer des hommes, des femmes, des dirigeants, comme toi, comme moi. D'échanger sur des problématiques, de trouver des solutions parfois même de nous regrouper face à la concurrence. Ça m'a permis de me former et de m'informer. D'être conseillé sur des problématiques de gestion quotidienne ou de réglementation par exemple. Bref, tout ce qui n'est pas opérationnel. Aujourd'hui je me concentre davantage sur mon métier, mes équipes, mes clients, mon business. Ça a fait du bien à ma boîte, et à moi aussi d'ailleurs. La FEP, c'est une fédération professionnelle du monde de la propreté. La FEP est présente sur tout le territoire et forcément proche de chez toi. Viens partager tes idées, ton énergie, ton expérience, je peux te garantir, tu recevras beaucoup en retour. Moi je pensais trouver des concurrents, je m'y suis même fait des copains. »¹⁶²

Ce dirigeant l'évoque, une certaine entente caractérise les relations entre responsables de cette fédération patronale. En réalité, il existe de nombreux « petits arrangements » entre eux. Les sociétés ont intérêt à se mettre d'accord sur les prix pratiqués pour s'imposer à leurs clients. Mais les relations entre ces dirigeants du nettoyage sont marquées par une concurrence. Si la sous-traitance a pour conséquence d'isoler les salariées et de les assujettir plus encore – à leur employeur et à leur donneur d'ordre – en revanche on comprend bien comment les choses fonctionnent différemment du côté des sociétés de nettoyage. Ce marché révèle un véritable rapport de force entre plusieurs entités. La pression exercée par les sociétés clientes sur les sociétés de nettoyage entraîne une véritable chute du prix à la défaveur des salariées¹⁶³. En dépit du discours tenu par les représentants de la FEP, c'est bien la concurrence qui régit les règles du marché de la propreté. Cette mise en concurrence perpétuelle entre les différentes sociétés influence la réalité du travail de femme de ménage¹⁶⁴.

Cela dit, si le recours à l'externalisation, conjugué à une activité principalement féminine, permet de comprendre la déqualification de l'activité¹⁶⁵, il ne saurait à lui seul expliquer pourquoi et surtout comment le secteur du nettoyage parvient à être en aussi bonne santé

¹⁶² Vidéo consultée le 06 février 2020 sur le site internet de la FEP.

¹⁶³ Pour une analyse sur l'impact de la sous-traitance sur les conditions d'emploi, Cf. notamment Bailly F. et Devetter F.-X., « Bas salaire et qualité de l'emploi dans les activités du nettoyage : quelle influence du statut juridique de l'employeur ? », *Économie et Société*, série « Socioéconomie du Travail », n°7, 2015 ; Scandella F., « Les dessous d'une industrie en pleine extension », *art. cit.*

¹⁶⁴ Nous verrons dans le chapitre suivant les dispositions prévues par la convention collective pour faire face à la rudesse de cette concurrence, sur ce point nous renvoyons notamment à l'article de Denis J.-M., « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel », *art. cit.*

¹⁶⁵ Cf. le travail de Schütz G., *Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtesse d'accueil*, *op cit.*

économique. En effet, d'autres secteurs d'activités également régis par la sous-traitance ont été étudiés et ne donnent pas à voir de tels profits économiques. C'est en particulier le cas du monde de l'hôtellerie décrit par G. Schütz. Il est vrai que le recours à la sous-traitance permet d'être plus rentable mais cette rentabilité progresse d'autant plus qu'elle se fait au détriment des conditions de travail et d'emploi. Quelque part, c'est bien une main-d'œuvre « exploitable » et « corvéable » que recherchent les sociétés spécialisées dans la propreté : « C'est une main-d'œuvre particulièrement appréciée par certains employeurs, dans la mesure où ces femmes sont souvent adaptables, habituées à se débrouiller seules en cumulant éventuellement plusieurs emplois, et ne cherchant pas à revendiquer de droits collectifs – du moins dans un premier temps »¹⁶⁶. Finalement c'est peut-être aussi parce que le secteur du nettoyage embauche une main-d'œuvre particulièrement fragile, vulnérable et non-qualifiée qu'il y est permis de bafouer leurs droits.

1.3. UNE MAIN-D'ŒUVRE FORTEMENT PRÉCARISÉE

La notion même de qualification professionnelle mériterait quelques précisions. En effet, les chercheurs-euses ayant travaillé sur ces questions attestent que les qualifications professionnelles sont des constructions et des représentations sociales issues de rapports de domination¹⁶⁷. La valorisation de certaines compétences et la dévalorisation d'autres n'ont finalement que peu à voir avec le contenu réel des activités exercées : « l'analyse des qualifications ouvrières est marquée par l'absence de celles des femmes »¹⁶⁸. La reconnaissance des qualifications est « le résultat de luttes dans le cadre de rapports sociaux spécifiques »¹⁶⁹. L'histoire des femmes au travail et du travail des femmes témoigne qu'il existe bel et bien une corrélation entre dimension genrée de l'activité et sa qualification – donc, très concrètement sa gratification. G. Schütz a bien montré comment « le genre et l'externalisation se conjuguent pour déqualifier l'activité »¹⁷⁰. Plus largement, les femmes subissent aujourd'hui plus que leurs homologues masculins une discrimination au travail. Un rapport du conseil économique, social et environnemental (CESE), publié en octobre 2018 réactualise certaines données concernant le « Temps de vie des femmes ». En s'intéressant en particulier au travail des femmes, sa

¹⁶⁶ Merckling O. *Femmes de l'immigration dans le travail précaire*, Paris, L'Harmattan, 2011, p.76.

¹⁶⁷ Notons par exemple les travaux de Masson S., « Travail en débat, travailleuses invisibles. Quelques enjeux sexués autour de la redéfinition du "travail" », *Cahiers du genre*, n°26, 1999, p. 13-32 ; de Amossé T., « Professions au féminin, représentation statistique, construction sociale », *Travail, genre et sociétés*, n°11, 2004, p. 47-62 ; mais aussi de Jany-Catrice F., « La dévalorisation des services "relationnels" dans les pratiques et les conventions dominantes », *L'homme et la société*, n° 163-164, 2007, p. 15-33.

¹⁶⁸ Pinard R. *L'envers du travail. Le genre de l'émancipation ouvrière*, Montréal, Lux, 2019, p. 327.

¹⁶⁹ *Ibid.*, p. 233.

¹⁷⁰ Ce point est notamment développé dans le chapitre 3 de sa thèse : Schütz G., *Travail et relations hiérarchiques en contexte d'externalisation : les prestations de services d'hôtesse d'accueil*, op. cit.

rapporteuse, Raphaëlle Manière indique notamment que « les conditions d'emploi des femmes sont moins favorables en termes de stabilité et de niveau de qualification ». D'ailleurs, en France dans l'ensemble des secteurs d'activité, 60% des emplois non qualifiés¹⁷¹ et 80% des temps partiels¹⁷² sont occupés par des femmes. Le secteur du nettoyage n'échappe pas à cette inégale répartition de la main-d'œuvre en fonction du genre. Le monde de la propreté est marqué par une forte féminisation. 66% des salariées sont des femmes¹⁷³ et plus la qualification professionnelle est basse, plus les femmes sont nombreuses : 73% de femmes chez les agentes de services – échelon 1 de la grille des salaires applicables et des qualifications – contre 32% de femmes cadre et 37% en poste de maîtrise d'exploitation, qui équivaut à un poste d'inspecteur-riche¹⁷⁴. Dans la même tendance, on constate que les temps partiels sont inégalement répartis selon les sexes. Dans 75% des cas, les contrats de travail sont signés à temps partiel, et les trois-quarts du temps les femmes constituent cette main-d'œuvre de sous-emploi. Ainsi, respectivement 75% des contrats de moins de 16 heures, 76% des contrats de moins de 24 heures et 72% des contrats de moins de 35 heures sont occupés par elles.¹⁷⁵ Ces chiffres révèlent *in fine* que plus on descend dans la hiérarchie professionnelle plus le travail dans le nettoyage se féminise, se précarise (voire se rentabilise ?). Comme l'écrit Isabelle Puech, « pour l'employeur, l'intérêt d'embaucher ces salariés sans expériences ni qualification s'inscrit dans une politique générale de recherche de flexibilité et de compression maximale des coûts. Dans ce cadre, la sous-traitance et le travail à temps partiel constituent des instruments privilégiés »¹⁷⁶.

Le nettoyage est emblématique des discriminations de genre structurant le travail, et l'étude de ce secteur permet de rappeler comment la qualification est une construction genrée¹⁷⁷. La non-reconnaissance de la qualification des secteurs féminins s'explique par le fait que les compétences afférentes seraient en réalité une émanation des qualités « naturelles » des femmes¹⁷⁸. En fait, le sexe féminin serait « naturellement » compatible avec l'activité de

¹⁷¹ Étude « Les temps de vie des femmes », remise au CESE le 11 octobre 2018, présentée au nom de la délégation aux droits des Femmes et à l'égalité et portée par Raphaëlle Manière.

¹⁷² « L'essor du temps partiel au fil des générations : quelle incidence sur les premières parties de carrières des femmes et des hommes », *DARES Analyses*, n°33, 2017.

¹⁷³ Selon les données de la FEP, ce chiffre est assez constant depuis les années 1995.

¹⁷⁴ 44% des salariées dans le nettoyage sont non-diplômées, chiffres cités dans « Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ? » *DARES Analyses*, Septembre 2019, n°043.

¹⁷⁵ Toujours selon les chiffres produits par la FEP.

¹⁷⁶ Puech I., « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, Vol. 46 – n° 2, 2004, p. 150-167, p. 155.

¹⁷⁷ Campinos-Dubernet M. et Marry C., « De l'utilisation d'un concept empirique : la qualification. Quel rapport à la formation ? » in Tanguy L. (dir.) ; *L'introuvable relation formation/emploi. Un état des recherches en France*, Paris, La Documentation Française, p. 197-232.

¹⁷⁸ Nous renvoyons au travail de Madeleine Guilbert à propos des ouvrières, *Les fonctions des femmes dans l'industrie*, Paris, La Haye, Mouton, 1966.

nettoyage¹⁷⁹. Ce « métier de femme »¹⁸⁰, pour reprendre Michelle Perrot, assigne les femmes à des activités dans la continuité du rôle féminin de la sphère domestique¹⁸¹.



Figure 2 Photographie - 10 décembre 2019, manifestation interprofessionnelle contre la réforme des retraites, Lyon

L'absence de reconnaissance de qualification professionnelle se fonde sur des justifications pratiques et factuelles. Le secteur du nettoyage recrute parmi les plus dominées du monde social. Cela se caractérise de manière très concrète par le niveau de diplôme qui est particulièrement faible. Ainsi, dans ce secteur, 49% des hommes et 60% des femmes n'ont aucun diplôme, contre respectivement 21% et 20% dans tous les secteurs confondus¹⁸². Mais dans une perspective intersectionnelle, il s'agit de décrire la manière dont les individus subissent simultanément diverses formes de dominations en raison de leurs catégories ou de *formations sociales*¹⁸³ de race, de genre, de classe, etc. Ainsi, en plus de leur genre et de leur non-qualification (en termes de diplômes) les salariées du nettoyage ont en commun d'être pour la plupart d'origine étrangère. La FEP, une fois de plus, produit des données à ce sujet indiquant que le secteur de la propreté embauche plus de 30% de salariées de nationalité étrangère, ce

¹⁷⁹ D'autres recherches ont montré que ces compétences « naturelles » car féminine se décline dans un nombre important d'activités : l'accueil, l'aide à la personne, le soin d'une manière générale, Cf. Maruani M. (dir.), *Je travaille, donc je suis. Perspectives féministes*, Paris, La Découverte, 2018.

¹⁸⁰ Perrot M., « Qu'est-ce qu'un métier de femme ? », *Le Mouvement social*, n°140, 1987, p. 3-8

¹⁸¹ Pour plus de données bibliographiques sur le sujet, nous renvoyons à l'article de synthèse rédigé par Gallot F. et Tabutaud A., « Du renouveau de l'histoire des femmes au travail : note critique autour de quelques travaux récents », *Sociologie du travail*, vol. 61, n°3, 2019.

¹⁸² Source : Céreq – Portraits Statistiques de Branche (PSB) – Entreprises de propreté, 2012-2014

¹⁸³ Sur ce point, nous renvoyons à l'article de Bilge S., « Le blanchiment de l'intersectionnalité », *Recherches féministes*, n° 28, 2015, p. 9-32

qui est bien plus que le reste des secteurs d'activités (6%). Dans ses recherches consacrées aux travailleurs intérimaires du bâtiment, Nicolas Jounin a renseigné la part de la main-d'œuvre immigrée. Il montre notamment comment le secteur du « service aux entreprises » est celui qui regroupe le plus de travailleurs immigrés et que leur nombre est en constante augmentation¹⁸⁴. La catégorie « étranger » est une catégorie légale qui définit toute personne qui n'a pas la nationalité française qu'elle soit ou non née en France. Précisons que la notion « immigré » renvoie à toute personne née étrangère à l'étranger et résidant en France depuis au moins un an. Dans ce secteur, on peut considérer que l'appartenance nationale repose sur un implicite de couleur (la blancheur renvoie à la nationalité française). Mais, force est de constater que la branche de la propreté est marquée par la non-blanchité de sa main-d'œuvre. Cela reflète la composition ethno-raciale des classes populaires en France. Certains labeurs particulièrement caractérisés par leur dureté et la faiblesse de leur gratification – tant sur le plan matériel que symbolique – sont peu convoités par les salarié·e·s « aisé·e·s » et – disons-le – « blancs·ches ». Si nous n'avons pas en France de statistiques ethniques, il appert que la plupart des employées dans le nettoyage n'ont pas la peau blanche. Sur les quarante-et-une enquêtées, seulement cinq salariées sont blanches, deux d'entre elles étant respectivement polonaise et espagnole, les deux autres sont françaises de naissance. Deux autres travailleuses ont la nationalité française et sont nées en France de parents maghrébins et une dernière est née en France de parents turcs.

Pour ajouter à la disqualification, sinon à la précarité des situations sociales dans lesquelles sont pris les individus rencontrés, il convient d'évoquer leur situation juridique. En effet, pour nombre de salariées de ce secteur, c'est la précarité juridique qui peut expliquer leur entrée – et leur maintien – dans ce travail. En effet, accepter un poste dans le nettoyage – y compris en situation de sous-emploi, à condition de cumuler plusieurs contrats – permet de consolider son dossier vis-à-vis de la Préfecture dans le cas d'une demande de régularisation¹⁸⁵. Pour obtenir une carte de séjour, la salariée doit fournir la preuve qu'elle a travaillé depuis un certain nombre de temps¹⁸⁶. Cette carte de séjour est la plupart du temps d'une durée d'un an, elle est ensuite renouvelable. Le cas de Nadja mentionné plus haut nous rappelle la difficulté que constitue l'obtention d'un titre de séjour. Au bout d'un certain nombre de demandes, l'étrangère se voit en général octroyer une carte de séjour de dix ans – ce n'est pas toujours le cas, le profil de Nadja est sur ce point assez exemplaire. Dans notre enquête, près de la moitié

¹⁸⁴ Jounin N., « Les immigrés du BTP à l'ombre de la pénurie de "main-d'œuvre" », *revue Agone*, 40, 2008.

¹⁸⁵ Chauvin S., Le Courant S., Tourette L., « Le travail de l'irrégularité. Les migrant·e·s sans papiers et l'économie morale de l'emploi », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 37, 2021, p.139-161.

¹⁸⁶ Huit mois sur les deux dernières années ou trente mois sur les cinq dernières années si la personne vit en France depuis cinq ans ou plus. Si l'individu n'est domicilié en France que depuis trois ans, il doit avoir travaillé vingt-quatre mois dont huit dans les douze derniers mois.

des personnes rencontrées détiennent une carte de séjour de dix ans, cela s'explique en partie par le fait que l'immigration ait eu lieu depuis un certain nombre d'années déjà.

Tableau 2 Répartition des enquêtées en fonction de leur situation

Situation juridique	Nationalité française depuis naissance	Nationalité française acquise	Nationalité européenne (Espagne, Pologne, Portugal)	Titre de séjour de 10 ans	Carte de séjour d'un an	Sans-papiers
Lyon (n=20)	4	5	2	7	1	1
Marseille (n=21)	2	1	6	12	0	0
Total (n=41)	6	6	8	19	1	1

Tableau 3 Répartition des enquêtées en fonction de leur origine nationale

Origine nationale	Immigrées venues à l'âge adulte	Dont Europe (Espagne, Pologne)	Dont Maghreb	Dont Cap Vert, Guinée Bissao et Portugal ¹⁸⁷	Dont Sénégal, Mali, Ghana	Dont Congo, Angola	Dont Comores
Lyon (n=20)	15	1	5	0	3	4	2
Marseille (n=21)	19	3	3	10	0	0	4
Total (n=41)	34	3	8	10	3	4	6

Sans présenter dans le détail l'origine à la fois sociale mais aussi nationale de chaque enquêtée, nous pouvons d'emblée constater qu'elles appartiennent aux franges les plus disqualifiées de la société contemporaine et la grande majorité (34 sur 41) sont primo-arrivantes. Trouver un emploi dans le nettoyage revient souvent pour certaines salariées en situation irrégulière – dans un premier temps – à trouver des « petits bouts de légalité » pour reprendre l'expression de Sébastien Chauvin¹⁸⁸. La précarité se décline sous plusieurs formes. Or, si l'inverse est moins vrai, la précarité sociale conduit vraisemblablement à une précarité professionnelle¹⁸⁹.

Précisons que l'on ne parle pas ici de la même précarité que celle décrite par N. Jounin¹⁹⁰ ou S. Chauvin¹⁹¹ dans leurs travaux respectifs sur les intérimaires du quartier Magenta à Paris ou les journaliers de Chicago qui n'ont, dans les tous les cas, aucune certitude sur le fait même

¹⁸⁷ Le Portugal n'est pas répertorié avec les autres pays européens car dans les femmes de nationalité portugaise rencontrées sont toutes dans une trajectoire migratoire depuis la Guinée Bissao ou le Cap Vert.

¹⁸⁸ Chauvin S., *Intérim industriel et mouvements de journaliers à Chicago*, Thèse de doctorat en sociologie, 2007, p.82.

¹⁸⁹ Cf. notamment *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Bérout S. et Bouffartigue P. (dir.), Paris, La Dispute, 2009 En effet, certains secteurs d'activité sont marqués par une précarité professionnelle mais embauche des salarié-e-s autrement qualifié-e-s, c'est le cas par exemple des travailleurs-euses des industries culturelles et créatives étudié-e-s par Cingolani P. in, *Révolutions précaires : essai sur l'avenir de l'émancipation*, Paris, La Découverte, 2014.

¹⁹⁰ Jounin N., *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La Découverte, 2008.

¹⁹¹ Chauvin S., *Intérim industriel et mouvements de journaliers à Chicago*, op. cit.

de trouver un emploi. Dans notre cas en effet, la plupart des femmes de ménage sont embauchées en CDI (plus de 83% des contrats signés, selon la FEP), elles ne sont donc pas placées dans une situation de *révocabilité permanente*. La précarité est liée ici à la faiblesse de leur nombre d'heures hebdomadaires, le CDI joue alors comme une sorte d'assignation à plus ou moins long terme de ce statut de précaire. C'est une forme de stabilité dans l'insécurité et la vulnérabilité. A l'instar de S. Chauvin, nous pouvons constater que les salariées du nettoyage s'installent dans un « régime d'emploi précaire »¹⁹². Cependant cette précarité est plurielle et non homogène.

Afin de saisir « les logiques de différenciation et de fractionnement des classes populaires »¹⁹³, il convient d'accorder une place importante aux différentes appartenances, notamment aux clivages liés aux trajectoires migratoires, aux identifications ethno- raciales, au genre, ou encore aux appartenances spatiales. Ce faisant, il apparaît possible de situer plus finement les salariées dans les différentes scènes sociales au sein desquelles elles sont inscrites. D'ailleurs notons ici que la dimension territoriale exerce une influence minime dans le choix de la main-d'œuvre, dans les deux villes étudiées, la main-d'œuvre est en proie aux mêmes logiques de dominations. Exceptée la particularité en termes d'origines nationales¹⁹⁴ – encore que la plupart soient primo-arrivantes – le secteur du nettoyage emploie dans tous les cas une population cumulant un certain nombre de handicaps : être femme, de couleur, primo-arrivantes et en procédure de régularisation. En suivant la trajectoire de Nadja, on comprend mieux comment le secteur du nettoyage s'impose à elle comme l'ultime alternative. S'intéresser aux ressorts sociaux de l'engagement dans le travail d'agent-e d'entretien pourrait permettre de préciser plus encore la définition des classes populaires. Selon Christelle Avril, les « milieux populaires » se définissent par « l'ensemble des groupes qui partagent le fait d'être éloignés des capitaux économiques, culturels, sociaux et d'occuper une position d'exécutant dans le monde du travail ».¹⁹⁵ Mais cette définition bien que particulièrement claire, ne permet pas de comprendre toutes les facettes du phénomène. En effet, qu'est-ce qui pousse les individus à « choisir » le secteur du nettoyage ? Est-ce la recherche d'un « petit boulot » voire d'une indépendance vis-à-vis du conjoint ? S'agit-il d'une nécessité économique ou bien d'une manière de mieux assurer son rôle parental ? L'exercice de cet emploi permet-il de faciliter les démarches de la naturalisation ou de préserver une forme de dignité sociale ? Il n'y a évidemment pas une seule « bonne réponse ». Et, pour comprendre l'entrée dans le travail de femme de chambre ou d'agente d'entretien, il convient de faire un pas de côté et de regarder ce qui se joue dans toutes les dimensions hors-travail. Car c'est bien parce que ces salariées sont

¹⁹² *Ibid.*

¹⁹³ Bérout S., « Les classes populaires au travail », *art. cit.* p. 66.

¹⁹⁴ *Cf.* Tab. 3.

¹⁹⁵ Avril C., *Les aides à domicile. Un autre monde populaire, op. cit.*

prises dans des relations d'interdépendance qu'elles se retrouvent confrontées à certains choix. En cela, la démarche intersectionnelle permet de saisir les individus dans leur globalité, et invite à observer également leur « monde privé »¹⁹⁶.

¹⁹⁶ Schwartz O., *Le monde privé des ouvriers, op. cit.*

2. Les ressorts sociaux de « l'engagement » dans le nettoyage

« La malédiction qui semble s'abattre sur les populations les moins qualifiées et se renforcer au cours du temps est le résultat d'un processus de sélection/exclusion à l'œuvre depuis plus de vingt ans et qui prend sa source dans les nouvelles pratiques de gestion du personnel des entreprises. Peu à peu, ont été « externalisés » et « précarisés » les moins compétents, les plus fragiles physiquement ou psychologiquement, les moins malléables, ce qui, par un processus cumulatif bien connu, ne pouvait que renforcer leurs handicaps dans la course à l'emploi. Nous savons que ceux qui sont « dehors » ne peuvent participer que de façon épisodique, mais il nous reste à montrer qu'on ne se contente pas de les empêcher d'entrer. Ils ont bien été aussi, dans un premier temps, mis dehors »¹⁹⁷.

Certains secteurs d'activité encouragent le recrutement d'une main-d'œuvre marquée par plusieurs propriétés sociales. À l'inverse des emplois qualifiés où il est établi qu'il est plus avantageux d'être un homme, diplômé, plutôt jeune – mais pas trop non plus –, le nettoyage offre une large quantité d'emploi pour les femmes de tout âge, immigrées, maîtrisant mal la langue voire analphabète, et non qualifiées. Cela dit il est important de préciser les contours des types d'emplois proposés, souvent à temps partiel, souvent entrecoupés dans le temps, etc. pour comprendre comment beaucoup de salariées du nettoyage se retrouvent parfois paradoxalement prise dans de véritables impasses en termes d'employabilité.

2.1. RÉINTÉGRER LES RECRUTEMENTS DANS DES PARCOURS BIOGRAPHIQUES

Dina et Misa : Des « carrières » entrecoupées

« Le temps partiel s'inscrit aussi de différentes manières dans les trajectoires professionnelles des femmes. Pour les femmes de milieux défavorisés (en moyenne les moins diplômées), le temps partiel contraint constitue une issue au chômage, mais conduit rarement à un emploi à temps complet ; leurs parcours alternant continuellement chômage, inactivité et travail à temps partiel »¹⁹⁸.

La poursuite du terrain durant plusieurs années a permis de saisir les maintiens mais également les changements de situations professionnelles chez les enquêtées rencontrées. Le

¹⁹⁷ Boltanski L. et Chiapelo E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, Paris, 2011, p. 343.

¹⁹⁸ Ulrich V., « Logiques d'emploi à temps partiel et trajectoires professionnelles des femmes », in *Entre famille et travail*, Pailhé A. et Solaz A. (dir.), INED, La Découverte, Paris 2009, p. 512, cité in Merckling O., *Femmes de l'immigration dans le travail précaire*, op. cit.

tableau suivant indique les variations de trajectoires professionnelles des salariées suivies. Si la majorité d'entre elles sont aujourd'hui toujours salariées dans le secteur de la propreté, un certain nombre a finalement cessé son activité que ce soit pour des raisons de santé, de reconfiguration familiale ou encore de reconversion professionnelle. Cela dit, à Lyon près d'une enquêtée sur deux s'est retrouvée en situation de recherche active d'emploi. La raison pour laquelle le terrain marseillais a été épargné par ces bifurcations professionnelles est relativement simple : le syndicat marseillais est en grande majorité composé de femmes de chambre dont les équipes – à mesure des grèves et des solidarités professionnelles – sont relativement soudées. De plus, les victoires successives dans les différents hôtels de Marseille ont permis d'obtenir des gains à la fois symboliques et matériels forts¹⁹⁹. Ceci explique sans doute en partie pourquoi les salariées rencontrées n'ont pas trouvé d'« intérêt » à changer de travail.

Tableau 4 Trajectoires professionnelles des enquêtées

Évolution des trajectoires professionnelles	Travaillent toujours dans le secteur du nettoyage	Arrêt temporaire d'activité	Arrêt durable d'activité	Situation de recherche d'emploi	Situation de reconversion professionnelle
Lyon (n=20)	9	3	3	8	5
Marseille (n=21)	15	1	4	0	1
Total (n=41)	24	4	7	8	6

L'unique enquêtée ayant opéré une reconversion professionnelle à Marseille est une ancienne femme de chambre qui a réussi à se faire embaucher dans un petit restaurant du centre-ville en tant qu'aide cuisinière. Dina est née en 1985 à Lisbonne de parents capverdiens. Son père était ouvrier du bâtiment et sa mère agente de service hospitalier (ASH) dans une clinique de la capitale portugaise. Elle grandit au Portugal avec sa mère tandis que son père parvient à trouver un emploi en France. Dina se marie jeune et sa mère profite du nouveau statut de sa fille pour rejoindre son époux en France. La mère de Dina travaille des années dans le nettoyage à Marseille. Dina résume cette alternative professionnelle ainsi : « par rapport au langage, elle savait pas trop parler donc elle a trouvé du travail que dans le nettoyage ». Les parents de Dina sont désormais à la retraite, ils vivent dans le même immeuble que leur fille, puisqu'elle a décidé d'aménager à côté de chez eux. Au Portugal, Dina n'a pas terminé sa dernière année de lycée parce qu'elle a « eu son premier enfant très tôt, [elle avait] 19 ans ». Exceptées les périodes de ses trois congés maternité, Dina a toujours travaillé. D'abord dans la

¹⁹⁹ Comme par exemple, l'obtention d'un treizième mois, d'une prime de panier, la requalification, etc.

restauration rapide au Portugal pendant six ans. Puis en 2008, la jeune femme décide de rejoindre ses parents à Marseille. Divorcée du père de ses enfants, qui « est parti faire sa vie au Luxembourg », Dina fait le voyage Lisbonne-Marseille avec ses trois enfants. « Je parlais pas le français alors d'abord je suis partie faire un cours de français pour apprendre à parler. C'était au collège Edgard Quinet à Saint-Charles. Donc c'est là que j'ai commencé à écrire et à parler français. Et après, quand j'arrivais à me débrouiller toute seule, au moins un peu, je suis partie chercher du travail. Donc c'est par rapport à une copine que j'ai trouvé le travail de femme de chambre. Mais j'avais jamais travaillé dans l'hôtellerie, c'était la première fois. »

Je n'ai obtenu de Dina qu'un seul entretien qu'elle a accepté de faire parce qu'il se déroulait en compagnie de sa collègue et amie, Misa²⁰⁰. Les deux amies n'ont qu'un an d'écart, elles se fréquentent en dehors du travail et du syndicat. Parmi les femmes de chambre rencontrées pour l'enquête, elles font partie de celles qui parlent très bien le français. Leur style vestimentaire est particulièrement soigné, façonnant ainsi une allure travaillée et quelque peu « branchée ». D'ailleurs Léna, juriste du syndicat, me prévient avant de les rencontrer : « tu vas voir, Dina et Misa c'est les deux fashionistas du syndicat ». En investissant spécifiquement les pratiques vestimentaires, ces deux amies se distinguent du reste de leur collègues. Nous rejoignons ici Beverly Skeggs lorsqu'elle montre combien le soin accordé à l'apparence physique et vestimentaire constitue une véritable garantie de respectabilité²⁰¹. Avant d'arriver en France à Marseille, toutes deux nourrissaient d'autres aspirations que d'être femme de chambre. Si l'idée de mener un entretien collectif me déplaisait au départ, cette expérience s'est avérée finalement assez riche. Les deux femmes étaient suffisamment proches l'une de l'autre pour « oser se raconter ». À certains moments même ma présence semblait presque accessoire, je n'avais plus besoin de relancer la discussion et les échanges se faisaient entre elles de manière très fluide et, selon toute apparence, sincère. Le passage suivant se révèle particulièrement éclairant sur la manière dont chacune d'elle vit le fait d'être aujourd'hui femme de chambre :

Misa : Mais quand je suis venue en France je suis pas venue pour faire le...

Dina : le nettoyage... moi non plus ! Moi je savais pas parler ...y'avait personne pour m'aider...

Misa : je voulais finir mes études ici...Mais avant tout il fallait apprendre à parler.

Dina : donc, je savais pas où aller...pour faire une formation, ma mère elle parlait pas français...donc...je connaissais rien. On m'a amené vers la sécurité sociale, pour l'administratif, la CAF et tout, je connaissais rien ! Je connaissais personne ! La famille ici, c'est comme si on n'avait pas de famille ! Parce que tout le monde va travailler... tu te retrouves seule, et c'est pour ça que je suis dans le nettoyage... mais c'est pas ça...j'ai pas fait le lycée pour rester dans le nettoyage...donc. Je vais faire ma formation de cuisine et sortir de l'hôtel parce que c'est pas ça que je veux faire de ma vie. [...] Si je suis venue ici,

²⁰⁰ Misa est aussi une femme de chambre capverdienne membre du syndicat. Nous précisons plus loin son profil.

²⁰¹ Skeggs B. *Des femmes respectables. Classe et genre en milieu populaire*, Agone, Marseille, 2015.

c'est juste pour améliorer ma vie, voilà. Mais c'est pas ça encore...je suis en train. Il faut que je fasse ma formation et passer mon permis parce que je l'ai pas fait encore et après, j'ai mon rêve. Je rêve d'ouvrir mon restaurant au Portugal, si Dieu le veut. Je vais batailler pour ça et repartir. Parce que là, y'a rien pour les immigrés. En tout cas rien d'autre que le nettoyage. (Entretien du 28 juin 2017).

Si Dina n'a pas (encore ?) réalisé son rêve, sa situation professionnelle a évolué depuis cet entretien. Elle a quitté le monde de la propreté qu'elle disait « réservé aux immigré-e-s ». En tant qu'aide cuisinière dans un petit restaurant, elle travaille désormais dans un milieu professionnel qui l'attire davantage et parvient tant bien que mal à mettre un peu d'argent de côté pour son projet de retour au Portugal. Plusieurs éléments ressortent de ce parcours. En particulier le fait que le nettoyage n'est pas un « choix » professionnel. La plupart des salariées rencontrées ont cherché à expliquer comment ce métier s'était finalement plus « imposé » à elles qu'elles ne l'avaient « choisi ».

Nadja et Anissa : Des « déclassées mobiles » dans le nettoyage

Afin de comprendre tous les ressorts sociaux de l'entrée dans le secteur du nettoyage, il apparaît tout à fait utile de replacer les recrutements de ces salariées dans des biographies dynamiques et complexes. Si de nombreux travaux ont permis de renseigner la réalité du travail des classes populaires contemporaines²⁰², rares sont ceux qui reviennent sur les conditions de recrutement des franges les plus populaires du salariat. À cet égard, dans son travail sur la profession de facteur, Marie Cartier a par exemple bien montré comment l'introduction d'un nouveau mode de recrutement – l'épreuve orale – a transformé la morphologie de la main-d'œuvre. En introduisant de plus en plus d'individus diplômés, cette nouveauté a contribué à casser peu à peu l'identité ouvrière attribuée à cette profession²⁰³. Dans une autre mesure, Marlène Benquet dans son travail sur les caissières d'un hyper marché, a également cherché à montrer qu'« il n'y a pas de trajectoire unique aboutissant à la caisse, mais des parcours variables en fonction notamment de la génération »²⁰⁴. En replaçant les trajectoires professionnelles dans des trajectoires familiales, conjugales, scolaires, etc. M. Benquet s'attache à montrer que le métier de caissière est distinctement vécu selon les individus. Elle note que la

²⁰² Cf. notamment aux travaux de Avril C., *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, op. cit. ; Benquet M., *Encaisser. Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, La Découverte, 2013 ; Chauvin S., *Intérim industriel et mouvements de journaliers à Chicago*, op. cit. ; Jounin N., *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, op. cit. ; Thibault M., *Ouvriers malgré tout*, op. cit. ; et dans une certaine mesure le travail de Barbier P., *De « petits » employés d'un « grand » magasin. Enquête sur les employés de la vente au Bazar de l'Opéra*, Thèse de doctorat en sociologie, 2012.

²⁰³ Cartier M., *Les facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, Paris, La Découverte, 2003.

²⁰⁴ Benquet M., *Encaisser. Enquête en immersion dans la grande distribution*, op. cit., p.188.

distinction d'appartenance générationnelle impacte fortement la manière dont les salariées se représentent leur travail. Les plus anciennes ne nourrissent pas de « sentiment de déclassement ou d'échec professionnel » là où les caissières les plus jeunes, bien souvent plus diplômées, entretiennent l'espoir d'un avenir meilleur. L'auteure poursuit en écrivant que la précarité de l'emploi de caissière est « en quelque sorte, minorée par une certaine stabilité conjugale et géographique »²⁰⁵. Dans son ouvrage, M. Benquet ne s'intéresse pas tant aux conditions d'entrée dans le travail qu'au rapport au travail entretenu par les salariées. Or, comprendre les modalités d'entrée dans une profession permet, en outre, d'appréhender le rapport entretenu à celle-ci.

Dans le nettoyage les clivages générationnels proposés par M. Benquet ne semblent pas œuvrer selon la même logique. Rappelons en effet que la moyenne d'âge de la main-d'œuvre y est assez élevée comparativement aux autres secteurs du tertiaire. De plus, contrairement aux salariées rencontrées par M. Benquet, pour notre enquête une majorité de salariées sont primo-arrivantes. Bien souvent, en plus d'une précarité professionnelle, ces salariées se trouvent dans des situations de précarité conjugale, juridique, etc. À l'instar de C. Avril dans son étude sur les aides à domiciles, leur « positions dans l'espace social dépend aussi des positions occupées dans le passé ainsi que des possibles pour l'avenir »²⁰⁶. Faire un détour par le parcours biographique de chacune des salariées rencontrées permet de comprendre comment le nettoyage s'est « imposé » à elles. Une fois de plus, le parcours de Nadja est relativement évocateur des aléas auxquels doit faire face la main-d'œuvre dans ce secteur. Dans son cas, le travail dans le secteur du nettoyage est apparu comme l'unique alternative pour vivre seule et « s'émanciper »²⁰⁷ de son mari. En ce qu'elle était diplômée en Algérie, Nadja pourrait appartenir au groupe des « déclassées mobiles »²⁰⁸ forgé par C. Avril à propos des femmes immigrées ayant connu un déclassement professionnel important en devenant aide à domicile, par rapport à leur situation dans le pays d'origine. En intégrant ce nouvel emploi, ces dernières sont « devenues vulnérables », contrairement aux « déclassées autochtones », souvent françaises, « blanches », issues des classes populaires stabilisées et détenant un certain capital d'autochtonie. Néanmoins, notons que dans les deux cas de figure chez C. Avril les salariées se réorientant vers l'aide à domicile le font suite à des bifurcations biographiques importantes « après leur faillite, leur licenciement ou leur divorce » pour les premières et/ou « sous la contrainte professionnelle

²⁰⁵ *Ibid.*, p. 189.

²⁰⁶ Avril C. *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, op. cit., p. 89.

²⁰⁷ Il s'agissait là d'une émancipation matérielle bien sûr car grâce à son salaire elle a pu vivre sans son conjoint, mais également d'une voie d'émancipation plus large en tant que femme victime de violences conjugales. Nadja ne l'a qu'évoqué qu'à demi-mots lors d'une rencontre non-enregistrée.

²⁰⁸ Nous renvoyons notamment au chapitre 3 de l'ouvrage de Avril C. *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, op. cit.

[...] ou familiale » pour les secondes²⁰⁹. Le parcours de Nadja permet de comprendre comment le travail de femme de chambre peut se constituer en une véritable opportunité. En rendant à ces trajectoires professionnelles toute leur épaisseur, le passage par les parcours biographiques complexifie l'analyse et permet d'isoler d'éventuelles contradictions.

Anissa (trente-trois ans, femme de chambre, Algérienne) a une trajectoire assez analogue à celle de Nadja, elle aussi pourrait faire partie de ce groupe des « déclassées mobiles ». À l'âge de vingt-huit ans, elle est diplômée d'une licence de communication et exerce dans le secteur du tourisme en Algérie. Anissa vit toujours chez ses parents qui « insist[ent] de plus en plus pour qu[']elle se marie » : « Comme tout le monde quand on est loin, on a une image [de la France] qui est vraiment rose, mais loin de la vérité ». C'est ainsi qu'en 2015, elle accepte d'épouser un cousin éloigné de la famille de vingt ans son aîné. Lorsqu'elle le rejoint en France, elle se rend compte qu'il n'est pas tel qu'il prétendait :

« Il m'avait promis que je pourrais continuer mes études, que je pourrais travailler, qu'avec lui, je pouvais réaliser mes rêves mais finalement non. Il avait gardé cette mentalité de « l'homme arabe », entre parenthèse. [...] La femme elle doit consacrer sa vie à son mari, à ses enfants, c'est ça la tradition. Il était comme ça. Mais il le cachait. » (Anissa, entretien du 25 septembre 2017).

Anissa déchantée très vite, elle se force à rester avec lui pour obtenir sa carte de séjour puis demande le divorce. Elle se retrouve dans une situation complexe :

« Soit je restais en France et j'assumais, soit je retournais au pays, mais le retour me sera lourdement facturé. Une femme vingt-huit ans, divorcée, elle est mal vue. Déjà, quand t'es une femme t'es soumise. Alors si t'es divorcée, c'est que t'es bonne à rien, t'as pas pu garder ton mari. Tu vois ? On s'en fout que ce soit toi qui as demandé le divorce. C'est la même chose que c'est toi ou lui. Pour eux c'est rien, que t'es dans la NASA, t'as le doctorat, rien, on s'en fout. T'es une femme et *en plus* t'es divorcée ». (Anissa, entretien du 25 septembre 2017).

Elle décide donc de rester en France, quitte à subir un déclassement social important. Grâce à une connaissance de sa mère, une femme algérienne d'une cinquantaine d'année qui est gouvernante dans un hôtel de la région lyonnaise, Anissa obtient un poste de femme de chambre à temps partiel puis parvient à réévaluer son volume horaire, sans pour autant aboutir à un temps plein. Pendant l'entretien enregistré, elle explique ainsi son rapport au travail :

« Ce que je veux dire c'est que ce travail, même si c'est pas ce que j'espérais. Même si je croyais jamais que je serai une femme de chambre, c'est grâce à ce travail que j'ai pu avancer. Et ça va. Les choses se sont améliorées. J'ai pu louer un studio, je vis seule, je suis bien. [...] Ce que j'ai vu dans ce travail-là, c'est qu'il n'y a pas une femme qui a travaillé dans le nettoyage et qui n'a pas de problème. Généralement c'est les problèmes qui dirigent les femmes vers ce travail. Ça demande pas de niveau, c'est le moyen unique

²⁰⁹ *Ibid.*, p. 95-97.

de s'en sortir un peu. Quand y a pas trop le choix. » (Anissa, entretien du 25 septembre 2017).

Contrairement à ce que C. Avril a montré dans son travail, où les aides à domicile « déclassées mobiles » « adhè[ent] à cette reconversion »²¹⁰, dans notre cas, l'emploi de femme de chambre est davantage vécu comme un tremplin, un emploi passager pour trouver une meilleure situation, notamment une autonomie et une (relative) sécurité financière. Ainsi, Anissa et Nadja, ayant toutes deux connues un fort déclassement depuis leur milieu d'origine, et pouvant s'apparenter aux « déclassées mobiles » étudiées par C. Avril, ne sont pas « fières » de leur emploi qu'elles cherchent à quitter.

Finalement, c'est en passant par les biographies des individus que l'on peut opérer une distinction entre celles qui considèrent que le travail de femme de ménage est une « voie de garage » et celles qui s'en saisissent comme un moyen d'accroître leurs choix des possibles. Cette distinction est importante pour comprendre le rapport de ces travailleuses à leur propre travail et, potentiellement, au rapport politique qu'elles sont susceptibles d'entretenir vis-à-vis de leurs conditions de travail. La distance critique n'est pas la même si cet emploi est durable, ou si c'est un « petit boulot » vu comme transitoire. Nous verrons plus loin dans la thèse la manière dont les socialisations antérieures font de la ressource syndicale un recours idéal pour rendre respectable la précarité.

2.2. DES DIFFICULTÉS À TROUVER UN TRAVAIL DANS UN SECTEUR POURTANT « EN TENSION »

Une note de la DARES le rappelle, le nettoyage ne compte pas parmi « les métiers que l'on fait à la fin des études »²¹¹. En effet, ces contrats sont, dans la plupart du temps, signés faute de mieux. Et, alors que ce secteur d'activité compte parmi ceux qui recrutent le plus actuellement en France, y trouver un emploi s'avère parfois plus complexe qu'il n'y paraît.

Maria à l'épreuve du chômage et de la recherche d'emploi

Pour rendre compte de cette épreuve, le parcours de Maria, de nationalité angolaise âgée de quarante-quatre ans, alternant entre des périodes de chômage et de contrats intérimaires est assez significatif. Le rapide récit de sa vie qui suit est le résultat de la mise en commun des différentes entrevues conduites avec elle s'échelonnant entre le mois d'octobre 2016 et aujourd'hui. En effet, si Maria était sur le principe très partante pour participer à l'enquête, elle

²¹⁰ *Ibid.*, p. 97.

²¹¹ « Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ? », *art. cit.*

s'est avérée très peu bavarde en situation d'entretiens enregistrés. D'autres types de rencontres ont été organisées afin de recueillir un maximum de données sur son parcours social et ses pratiques quotidiennes.

Maria est née en 1976 en Angola dans un petit village rural. Ses parents, issus de familles de cultivateurs, perpétuent la tradition familiale. Ils ont plusieurs enfants. Maria naît après une première fille puis deux garçons. Après elle, ses parents auront encore trois enfants. Mais la guerre civile éclate en Angola. Le pays est traversé par un conflit qui durera vingt-sept ans (de 1975 à 2002). La famille est obligée de quitter son village et de partir vivre à Luanda, la capitale du pays. Maria ne se souvient pas de ses premières années de vie au village. Ce dont elle se souvient par contre, c'est du chaos et de la guerre : « on fuyait, tout le temps on fuyait. Il y a des fois, on laissait la ville. On partait dans une autre ville parce que des policiers, des gens nous disaient de tout laisser sur place. On partait... Plusieurs mois, plusieurs années. Et quand on revient après, il n'y a plus rien. C'était trop tard ». À l'âge de neuf ans Maria déménage avec sa grande sœur au Congo Kinshasa. Elle considère aujourd'hui que c'est « [sa] grande sœur qui [l'a] élevée ». Sa sœur et son mari ont quatre enfants, Maria s'en occupe elle aussi. Elle ne va à l'école que jusqu'à ses dix ans. Ensuite, elle aide au « petit commerce » familial. Mais alors que Maria n'a que quinze ans, sa sœur et son mari décèdent dans un accident de voiture, laissant leurs quatre enfants orphelins. Maria, « sous le choc » et ne pouvant pas assumer seule la famille, décide que la famille doit retourner vivre en Angola chez ses parents. Eux aussi tiennent un « petit commerce », Maria leur donne un « coup de main » pour « faire tourner la boutique ». C'est à cette époque qu'elle rencontre son futur mari qui ne rentre au pays « que pour les vacances ». Le reste du temps il exerce au Portugal en tant qu'ouvrier du bâtiment. Leur histoire commence ainsi, en alternance : « le temps de bien apprendre à se connaître », dit-elle en plaisantant. En 2000, à l'âge de vingt-quatre ans, quand elle comprend que sa grossesse se confirme bel et bien – elle a déjà fait plusieurs fausses couches – Maria rejoint son mari au Portugal. Ils ont deux enfants, un garçon né en 2000 et une fille en 2004. Toute sa famille sauf elle ont la nationalité portugaise, Maria se contente d'un titre de séjour lui permettant de trouver des « petits boulots ». Elle alterne entre des emplois de femmes de chambre, de femme de ménage et de vendeuse. En 2010, son mari se fait licencier pour raison économique et la famille décide de quitter le Portugal pour la France. Ils se font héberger dans un premier temps par la famille de son mari – un cousin éloigné dont la femme trouve même un emploi en tant que femme de chambre pour Maria. La famille s'installe ensuite dans un appartement à loyer modéré dans une commune limitrophe située au nord de Lyon. Maria enchaîne ainsi plusieurs contrats en hôtellerie, toujours embauchée par des sociétés de nettoyage à qui les hôtels soustraient l'entretien des chambres. Un certain nombre d'éléments, au premier lieu desquels son adhésion syndicale, la conduisent à se faire licencier en janvier 2017. À cette date, je suis toujours salariée du syndicat. Maria sollicite mon aide pour rédiger des CV et des lettres de motivation. Une vingtaine de candidatures spontanées sont envoyées par la poste dans les jours

qui suivent mais Maria ne reçoit aucune réponse. Plusieurs mois plus tard, en mai 2017, alors que je ne travaille plus au syndicat, elle me demande de l'accompagner pour poser des CV.

Ayant été confrontée à la difficulté de « faire parler » certaines de mes enquêtées, d'autres stratégies ont dû être mises en place. En suivant O. Schwartz, on considère l'enquête ethnographique comme une « insertion personnelle et de longue durée », supposant une implication importante du ou de la chercheur-euse. En effet, c'est « cette insertion [qui] peut d'abord permettre d'observer directement les conduites des individus dans les circonstances variées et d'avoir accès à des fragments de vie quotidienne ». « La réussite de l'enquête accroît aussi les chances, pour l'enquêteur, d'assister à des "événements" »²¹². C'est pour cette raison que le suivi des enquêtées au long cours et dans diverses situations sociales m'est apparu comme autant d'opportunités de recherches empiriques, mais surtout comme une manière de palier le caractère peu prolixe de la plupart des enquêtées. Sur les trois entretiens réalisés avec Maria²¹³, le plus long ne dura pas plus d'une heure et demie. Si la relation d'enquête était pourtant déjà bien établie et que Maria acceptait de « jouer le jeu » en contribuant à mon projet de « livre sur les femmes de ménage », il n'en demeurait pas moins que les situations d'entretiens suscitaient un véritable malaise chez elle, rapprochant la situation d'enquête à ce qu'a écrit Gérard Mauger. « Si subtiles que soient les stratégies de ménagement, les techniques de neutralisation mises en œuvre dans la présentation qu'il [l'enquêteur] fait de lui-même et de son projet, doublement apparenté au « monde des riches » et au « monde des intellectuels » et invariablement classé par les enquêtés dans le « monde des autres », ne peut pas ne pas intimider [...] si bien que du point de vue des enquêtés, entrer en relation (d'enquête) avec le sociologue, c'est se placer en situation d'être doublement dominé, culturellement et économiquement »²¹⁴. Si les entretiens menés avec Maria ont apporté de précieux éléments de cadrage, ce n'est qu'en menant une enquête multi-située que j'ai pu, au fil des mois, reconstituer son parcours biographique²¹⁵. C'est aussi la régularité de nos rencontres qui ont permis non pas de réduire, mais de dépasser la distance sociale qui nous séparait²¹⁶. Malgré tout, certaines scènes furent parfois emplies de violence symbolique.

²¹² Schwartz O., « L'empirisme irréductible. La fin de l'empirisme ? », in Nels Anderson, *Le Hobo. Sociologie du sans-abri*, Armand Colin, Paris, 2011.

²¹³ Le 20 juin 2017 et le 18 avril 2018 et le 13 mai 2019.

²¹⁴ Mauger G., « Enquêter en milieu populaire », *Genèses. Sciences sociales et histoire*, 1991, Volume 6, n°1, p.125-143, p. 134.

²¹⁵ Sur les apports d'une enquête multi-située, Cf. notamment : Hannerz U., « Being there ... and there ... and there! Reflections on multi-site ethnography », *Ethnography*, 2003, p. 201-216.

²¹⁶ À l'instar de ce qu'ont pu faire d'autres chercheuses (blanches) ayant enquêté sur les classes populaires, Cf. Notamment Perrin-Heredia A., *Logiques économiques et comptes domestiques en milieux populaires. Ethnographie économique d'une « zone urbaine sensible »*, Thèse de doctorat en sociologie, 2010 et Le Bars J., *Conquérir la galère. Géographie féministe postcoloniale de femmes sans-papiers venues d'Afrique subsaharienne et du Maghreb en région parisienne*, Thèse de doctorat en géographie, 2017.

« C'est le premier jour de beau temps depuis quelques semaines (nous avons passé le premier mai sous la pluie), Maria arrive pile à l'heure à notre rendez-vous au local à Villeurbanne. Elle est assez apprêtée, elle arbore un ensemble en toile légère, on dirait du lin, elle a une nouvelle coiffure²¹⁷ et porte de jolies boucles d'oreilles assez discrètes. Pour la première fois de l'année, elle s'est chaussée de sandales élégantes qu'elle regrette un peu – il ne fait pas si chaud. Nadir aussi est présent à la permanence – c'est mardi après-midi donc ce sont les membres du bureau qui se chargent de l'animation. Il interpelle Maria à propos de sa recherche d'emploi : « Si vous postulez à *Clean Up* on vous présentera Suzie, au départ elle était comme vous [*sous-entendu : pas très syndiquée*], mais maintenant elle est déléguée syndicale, c'est elle qui défend les autres travailleurs ».

Nous nous mettons en route après avoir bu un café et décidons de commencer par la société de nettoyage LM Propreté²¹⁸. Le siège local de la société est situé dans une zone très étrange : il s'agit d'un « village d'entreprises » composé de différentes surfaces, d'ateliers et de bureaux. Maria entre seule, elle dépose son CV, je l'attends dehors, elle ressort au bout d'une minute : le responsable n'était pas là, ils ne voulaient pas prendre de CV. « C'est que le début, ça va marcher » me dit-elle dissimulant difficilement sa déception.

Nous continuons notre tournée des sociétés de nettoyage et nous dirigeons vers le quartier de la « Guillotière » où sont implantées plusieurs sociétés de nettoyage et agences d'intérim. Sur la route nous discutons de tout et de rien. J'apprends que Maria et son mari sont en pleine recherche d'un nouveau logement. Actuellement les enfants sont dans la même chambre, « ils commencent à être grands, ce serait bien qu'ils aient une chambre chacun ». La mère de Maria est malade, elle vit toujours en Angola. Tous les mois, Maria lui envoie de l'argent pour ses frais de médecin, jusqu'à 400 euros parfois. « À la fin du mois, il ne reste pas grand-chose. » Elle se plaint d'avoir grossi à cause du chômage « je reprends les chambres et dans une semaine j'ai perdu cinq kilos, c'est sûr ! ». Pendant que nous marchons, Maria me raconte qu'elle se sent vraiment fatiguée de ne rien faire et de rester à la maison toute la journée. Mais elle n'a pas le cœur à reprendre tout de suite, elle fait beaucoup d'hypertension et son médecin lui a conseillé de profiter du chômage pour se reposer.

Nous arrivons à la société de nettoyage *À vos plumeaux*, assez méconnue du syndicat, Maria me demande si le syndicat a beaucoup de dossiers avec cette société, ce n'est pas le cas. Elle considère ce point comme un bon présage. Elle ironise : « peut-être qu'ils respectent le code du travail ?! ». Cette société partage ses locaux avec un fleuriste. Les bureaux de la société de nettoyage sont situés sur une grande mezzanine ouverte sur le reste du magasin de fleur en rez-de-chaussée. Maria se présente, je reste en retrait mais la commerciale m'invite à m'installer au bureau avec elles. Nous voilà toutes les deux face à une employeuse potentielle pour Maria. La commerciale est jeune, trente ans tout au plus, elle est blonde coupée au carré, vêtue de manière sobre un jean et un chemisier clair, elle aussi porte des sandales, son vernis rouge aux ongles des mains est impeccable. Maria est très polie et donne l'impression d'être timide, un semi-entretien d'embauche débute, je suis un peu mal à l'aise d'assister à cette scène mais il est trop tard pour se dérober :

²¹⁷ Au cours de l'enquête de terrain, Maria a très régulièrement changé de cheveux et de coiffures, les ayant tantôt courts, longs, tantôt tressés, plaqués, lâchés ou attachés, avec des mèches blondes bien même parfois teints entièrement.

²¹⁸ Il s'agit d'un grand groupe présent dans quatre secteurs d'activités différents : l'hôtellerie, les bureaux, les commerces et l'évènementiel. Il réalise plus de 69 000 000 d'euros de chiffres d'affaires chaque année.

« - **La commerciale** : Vous avez le permis ?
Maria : Pas encore.
La commerciale : Vous avez des enfants ?
Maria : Oui.
La commerciale : Le plus jeune a quel âge ?
Maria : Huit ans.
La commerciale : Vous pouvez les faire accompagner à l'école ?
Maria : Oui, je peux me débrouiller. Là c'est moi qui m'en occupe puisque je travaille pas, mais quand je travaille je m'organise.
La commerciale : Le travail à l'hôtel Nuit Bleue, c'était en CDI ?
Maria : Oui, oui.
La commerciale : Alors, pourquoi vous avez laissé le CDI ? Ça ne vous plaisait pas ?
Maria : Oui...euh, en fait, faire les chambres c'est très fatigant je préfère faire les bureaux, les commerces, tout mais pas les chambres.
La commerciale : D'accord. Je vois que vous avez une expérience dans le tertiaire au Portugal, mais en France aussi ?
Maria : Oui au Portugal et en France, j'ai fait des bureaux déjà.
La commerciale : Ah oui ? [Elle attend une réponse]
Maria : Oui, la poussière, l'aspirateur, les poubelles, les vitres des bureaux, oui, oui j'ai déjà fait, je sais faire. Je connais ce travail.
[La commerciale note toutes les informations sur une grande fiche double essentiellement composée de cases à cocher.]
La commerciale : D'accord. Bon, on a rempli la fiche. On vous appellera, et si vous décrochez pas de toute façon on vous laissera un message.
Maria : Non, pas un message...
La commerciale : Ah. Vous ne savez pas lire c'est ça ?
Maria : Si, je sais lire mais mon téléphone ne reçoit pas les messages. »

En sortant Maria me dit « bon, il y a de l'espoir ! Elle a fait des photocopies de mes papiers, carte vitale et tout... ». (Extrait du carnet de terrain, 09 mai 2017).

Nous finissons par déposer des CV dans plusieurs agences d'intérim. Maria est surprise de découvrir le nombre d'agences d'intérim dans le quartier de « Saxe-Gambetta » à Lyon, elle passe presque tous les jours devant en bus (pour aller à l'église) sans jamais les avoir vues. Cet extrait d'entretien d'embauche révèle sans détour la violence symbolique à laquelle sont confrontées les salariées de ce secteur d'activité. Le simple fait qu'elle cherche un emploi dans le nettoyage assigne d'emblée Maria à certaines positions sociales. Comme si le seul fait de postuler était stigmatisant et disqualifiant. C'est ainsi que la salariée de la société de nettoyage présume non seulement que Maria ne sait pas lire mais également qu'elle seule a la charge des enfants. À ce titre, on peut citer un extrait d'un article de Sylvie Monchatre concernant les logiques de discrimination ayant cours au moment des recrutements. Elle écrit : « la discrimination commence par la mise à l'écart du marché du travail (Bataille, 1997), lorsque les recruteurs, dans une logique d'économie du jugement, déduisent les compétences des

candidats de caractéristiques extraprofessionnelles irréversiblement attachées à leur personne (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997) »²¹⁹.

Finalement, Maria ne recevra aucune réponse des sociétés démarchées ce jour-là. Un mois plus tard, après avoir postulé de manière spontanée à la mairie de la ville où elle réside, elle obtient un contrat de remplacement d'une durée d'un mois et demi à temps partiel pour faire le ménage dans un lycée. Elle l'accepte. Le travail lui plaît plutôt mais ils ne peuvent pas la garder. Pour être titulariser dans la fonction publique il faut être français ou européen. Mais Maria n'a qu'une carte de séjour de dix ans. Jusqu'à aujourd'hui, elle oscille entre de courtes périodes travaillées et de longs mois de chômage. Elle est régulièrement appelée pour faire les remplacements dans le lycée – parfois pour des périodes de plusieurs mois (six puis huit mois, parfois moins). Le cas de Maria est assez emblématique de la difficulté que représente l'embauche. Dans le nettoyage, décrocher un temps plein et qui plus est en CDI constitue « le sésame » pour reprendre une expression de Florence Aubenas²²⁰. Cette aubaine n'est pas répartie de la même manière selon les sexes, nous l'avons déjà mentionné, les hommes ont plus que les femmes accès à un temps plein²²¹.

S'il est si difficile de trouver un travail dans ce secteur, alors pourquoi continuer à qualifier cet emploi « en tension » ou évoquer une pénurie de main-d'œuvre ? N. Jounin à propos du secteur du BTP (bâtiment et travaux publics) et en particulier de main-d'œuvre intérimaire, explique que cette « pénurie n'en est pas vraiment une »²²². Si les entreprises de propreté, comme celles de gros œuvre du BTP, peinaient à recruter, on peut imaginer qu'elles tenteraient de trouver des solutions concrètes pour contrer ce manque d'attractivité. L'enjeu serait donc prioritairement d'améliorer les conditions de travail et le niveau de rémunération. La réalité est toute autre, en raison de sa faible attractivité le secteur du nettoyage enregistre un taux de rotation de la main-d'œuvre, aussi appelé *turn over*, particulièrement élevé : il est deux fois supérieur (132,2%) à celui de l'ensemble des autres métiers (un peu moins de 60%)²²³. Pour N. Jounin, « la pénurie est recrée périodiquement (et toujours compensée) par un système de dévalorisation de la main-d'œuvre dont elle est l'argument. Son invocation est un moyen de redoubler symboliquement la précarité du séjour et de l'emploi des immigrés utilisés [...] »²²⁴. S. Monchatre a également produit un certain nombre de travaux sur la question du recrutement dans des secteurs en tension à l'exemple de l'hôtellerie-restauration. Elle montre notamment comment le discours sur la pénurie de main-d'œuvre est à relativiser et relève bien plutôt d'un

²¹⁹ Monchatre S., « Petits arrangements avec la diversité. Le recrutement entre marché et mobilisation salariale », *Revue française de sociologie*, 2014, vol. 55, p. 41-72 ; p. 58.

²²⁰ Dans son ouvrage, Aubenas F., *Le quai de Ouistreham*, Paris, Éditions de l'Olivier, 2010.

²²¹ Notons d'ailleurs que les deux hommes enquêtés pour la thèse détiennent un temps plein.

²²² Jounin N., « Les immigrés du BTP à l'ombre de la pénurie de "main-d'œuvre" », *art. cit.*

²²³ Source : Céreq – Portraits Statistiques de Branche (PSB) – Entreprises de propreté, 2012-2014.

²²⁴ *Ibid.*

effet d'annonce. Elle écrit : « cette notion de pénurie de main-d'œuvre est, en outre, fragilisée par la persistance d'un taux de demande d'emploi particulièrement élevé dans ce secteur. Ce taux constitue « un indicateur des difficultés pour les demandeurs d'emploi d'accéder à ces métiers » (Dares, 2013)²²⁵ ». Odile Merckling poursuit « la notion de « pénurie de main-d'œuvre » demeure très relative, dans un contexte de mondialisation où il s'agit surtout pour le patronat de réduire les coûts salariaux de façon drastique pour rester compétitif [...], et d'abaisser les coûts des services rendus à la population – services non délocalisables »²²⁶. Dans le secteur du nettoyage, les difficultés de recrutement concernent en réalité des emplois très peu attractifs pour les salariées, que ce soit en raison du nombre d'heures travaillées (parfois des contrats de huit heures par semaine) ou encore en raison de la distance physique du lieu de travail. L'enquête de terrain a donné à voir de nombreux cas de recherches vaines d'emplois à temps complet ou quasi complet alors même que le secteur est connu pour offrir en particulier des emplois à temps partiel (75% des contrats signés). Ces difficiles quêtes de travail sont exacerbées par le fait que la plupart du temps, ce secteur embauche ses salariées par cooptation. Il est rare qu'une candidature spontanée adressée à une entreprise de nettoyage trouve une suite favorable. Ce phénomène n'est pas propre au nettoyage, N. Jounin a également montré comment le recrutement par interconnaissance œuvrait chez les intérimaires du BTP. Mais force est de constater que, si certains parcours de femmes de ménage favorisent leur employabilité dans le secteur du nettoyage, le recrutement dans le nettoyage ne s'y fonde pas seulement sur l'existence d'un savoir-faire ou d'une motivation personnelle chez les demandeuses d'emploi, ni sur la présence chez ces dernières de certaines propriétés sociales recherchées par les recruteurs.

²²⁵ Forté M. et Monchatre S. « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : quelle sélectivité sur un marché du travail en tension ? », *La revue de l'IREs*, 2013, n°76, p. 127-150, p. 135.

²²⁶ Merckling O., *Femmes de l'immigration dans le travail précaire*, op. cit., p. 39.

3. Les incidences d'un recrutement par interconnaissance

À l'instar de nombreux autres secteurs d'activité, l'embauche dans le nettoyage se fait souvent par cooptation. Ce mécanisme exacerbe les phénomènes d'interconnaissance et, nous le verrons plus tard, encourage parfois l'engagement dans le syndicalisme, mais il peut également être à l'origine d'une forme d'autocontrôle au travail.

3.1. LA COMMUNAUTÉ COMME PREMIÈRE « AGENCE DE PLACEMENT »

Maïda : trouver un emploi à l'autre bout de la France

À Lyon, Maria n'est pas la seule salariée qui a peiné à trouver un emploi pendant l'enquête de terrain. Maïda, trente-deux ans, née aux Comores en 1988 se révèle emblématique du « parcours du combattant » que peut constituer la recherche d'emploi. Maïda est une jeune femme d'un mètre soixante d'apparence mince et musclée. Avenante et assez bavarde, elle s'est toujours bien prêtée au jeu de l'enquête. Elle adopte un style tantôt sportif, tantôt apprêté. Dans le premier cas elle porte souvent un foulard sur le crâne et noué au haut de sa nuque, dans l'autre elle se coiffe avec les cheveux très plaqués ce qui lui donne l'air plus sévère qu'elle ne l'est réellement. En effet, Maïda est quelqu'un de jovial, elle sourit la plupart du temps et s'avère très sociable. Elle a deux piercings sur le visage, un au-dessus de la lèvre droite et un anneau fin à la narine gauche. Elle porte souvent de nombreux bijoux en or aux oreilles ainsi qu'aux doigts.

Élevée par son père (pêcheur) jusqu'à l'âge de huit ans aux Comores, Maïda et sa petite sœur rejoignent leur mère à Mayotte. Sur l'île, la mère de Maïda vit de l'argent envoyé par sa famille immigrée en France et complète ses revenus en gardant des enfants. Cette situation dure le temps de l'école primaire pour Maïda puis la décision de quitter Mayotte pour la métropole est prise. La mère et ses deux filles passent d'abord par Paris puis décident de s'installer à Lyon, plus précisément à Vaulx-en-Velin dans une grande tour HLM de quatorze étages. Maïda poursuit sa scolarité dans la région lyonnaise jusqu'à la terminale en lycée technique, à Vénissieux. Elle débute dans le secteur du nettoyage par le biais de stages réalisés dans le cadre de ses études au lycée : « Je faisais des stages parce que j'étais MHP²²⁷. C'est agent de maintenance des locaux, dans le nettoyage. Je faisais des stages à l'hôpital dans le nettoyage. »

²²⁷ Peu audible à la retranscription, nous ne sommes pas certaines de ce sigle. Il existe par ailleurs le sigle AMBL « Agent de maintenance des bâtiments et des locaux », qui semble correspondre au poste qu'elle occupait.

Rapidement la jeune fille trouve un emploi en tant qu'agent de service hospitalier dans un hôpital puis dans une clinique de la région lyonnaise. En 2015, l'hôtel dans lequel travaille sa mère recherche de nouvelles femmes de chambre. Maïda se propose et intègre l'équipe. Pendant deux ans, Maïda travaille dans cet hôtel milieu de gamme situé près du centre-ville de Lyon. Le travail est dur mais la société de nettoyage paie relativement bien – c'est-à-dire normalement – ses salariées. En février 2017, l'hôtel change de prestataire de service, Maïda et sa mère continuent à travailler sur le même site mais pour un nouvel employeur²²⁸. Ce changement de prestataire bouscule grandement l'organisation du travail, comme c'est souvent le cas dans ces configurations. Maïda est transférée sur un nouvel hôtel plus excentré. Elle refuse, motive son refus par un courrier et finit par se faire licencier au mois d'avril. Sa mère, elle, est maintenue sur le site initial de travail, mais les salaires sont nettement rabaissés : là où elle gagnait 1200 -1300 euros, elle ne touche désormais plus que 900 euros. En juin 2017 lors de notre premier entretien Maïda se désole de cette situation et déplore le fait qu'elle n'ait toujours pas trouvé de travail :

« **Maïda** : Mais elle [sa mère] peut pas continuer comme ça... Avec *PropRim* elle touchait 1200-1300 euros et là à peine elle a 900 euros... Et moi, du coup, je passe toutes mes journées à postuler. Mais ça sert à rien, au final j'ai pas de réponse. Même pas on me donne de réponse. Rien. Pôle emploi, j'ai un conseiller mais en fait, il sert à rien. J'ai envoyé un e-mail, mais on m'a pas répondu. Je postule partout... Mais je galère. Je trouve pas. C'est pas une vie ça. Même ma mère elle me dit : « sors, il fait beau ». Mais... [elle soupire] Sortir ? Pour aller où ? Moi, si je sors c'est pour aller au travail, je vais pas sortir pour aller me promener ou un truc comme ça. Non, non, non. Je préfère rester chez moi. On sait jamais peut être un jour on va m'appeler. Là j'avais trouvé mais ils demandent un véhicule.

Et t'as le permis ?

Maïda : Non ! Comment je le paye ?

Ouais...

Maïda : Ouais c'est chaud. » (Maïda, entretien du 21 juin 2017)

Maïda trouve un moyen de s'occuper en s'investissant beaucoup dans la salle de sport, elle joue également souvent au foot et a une « bande de potes » qu'elle voit régulièrement. Début 2018, elle se blesse au genou et peine à se rétablir. Son médecin lui prescrit « une incapacité de travailler en tant que femme de chambre » car elle « doit éviter certaines postures ». Maïda accuse difficilement le coup de cette prescription. Elle ne sort pratiquement plus de chez elle et se persuade qu'elle ne trouvera pas de travail. Puis elle se remet peu à peu de sa blessure²²⁹. Désespérée par sa situation, elle active tous ses réseaux. À l'automne 2019, Maïda trouve un poste avec l'appui de l'un de ses oncles paternels : elle obtient un CDI à temps

²²⁸ Ce maintien dans l'emploi en dépit des changements de prestataires est assuré par la convention collective du nettoyage et fixé par l'article 7, nous y reviendrons dans le chapitre suivant.

²²⁹ Lors du défilé du 1er mai 2018, Maïda peine à boucler le parcours de la manifestation. Elle poussera la poussette de mon fils durant toute la marche pour « s'aider ».

plein dans une usine de transformation de volailles en Bretagne. Pour sortir de cette période de chômage Maïda n'a pas eu à « traverser la rue »²³⁰ mais la France, en parcourant plus de 800 km pour commencer ce nouvel emploi. À l'occasion d'un échange téléphonique elle explique :

« **Maïda** : Je travaille dans la volaille, en fait, mon oncle paternel, il travaille là-bas, il m'a fait entrer.

C'est où du coup ?

Maïda : À Vannes.

À Vannes ? Oulalala mais t'es partie loin alors, je savais pas !

Maïda : Ouais ça s'est décidé vite fait [Sur un ton un peu blasé]. Mais c'est bien, c'est même pas dur. Tu enlèves les os, tu accroches le poulet par les cuisses. Le seul problème c'est il fait froid à l'usine.

Et tu habites où du coup ?

Maïda : Chez mon oncle. Avec mon cousin, avec la famille quoi.

Et ça va, ça se passe bien ?

Maïda : Ça va. C'est pratique, le matin, soit ils travaillent aux mêmes horaires que moi et on part ensemble, soit je prends le covoiturage.

Ah il travaille là-bas aussi ?

Maïda : Oui, mon oncle, mon cousin, tout le monde ! [Rires]. Mais à l'usine, y'a que des Comoriens ». (Maïda, échange téléphonique du 27 novembre 2019).

Cette bifurcation biographique place Maïda dans une certaine mélancolie. Au téléphone, sa voix est moins enjouée que d'habitude. Sa mère et son petit frère (né d'une seconde union) lui manquent, ses « potes » également. À Vannes, elle n'est pas encore parvenue à se faire de véritables ami-e-s. Elle sort peu et ne gagne pas suffisamment bien sa vie pour se permettre de descendre régulièrement à Lyon. En s'y prenant à l'avance avec la SNCF ou par covoiturage il faut compter un minimum de 150 euros pour l'aller-retour. Elle n'est même pas sûre de pouvoir assister au mariage d'une de ses très bonnes amies. Les sacrifices personnels pour l'obtention d'un CDI sont, dans le cas de Maïda, particulièrement importants. Par ailleurs, on perçoit combien il est utile de replacer les expériences de pertes et de recherche d'emploi dans des trajectoires plus vastes²³¹. « Qu'il s'agisse des travailleurs en situation précaire ou des travailleurs migrants, leur rapport au travail se fragmente parce qu'ils sont contraints à des mobilités professionnelles et/ou des circulations transnationales dans lesquelles ils passent d'un emploi précaire ou informel à un autre, d'un emploi précaire ou informel à une situation de chômage »²³².

²³⁰ Comme le suggérait Emmanuel Macron, le 18 septembre 2018.

²³¹ Bory A., Pochic S., « Expériences de pertes d'emploi : la crise vue d'en bas. Introduction », *Travail et emploi*, n° 138, 2014, p.5-18.

²³² Roulleau-Berger L., « Travail flexible, bifurcations biographiques et nouvelles économies morales », in Cingolani P., *Un travail sans limites ? Subordination, tensions, résistances*, Toulouse, Erès, 2012, p. 209-222.

Aminata : le refus du métier de femme de chambre

En s'appuyant sur le parcours de Maria – quarante-quatre ans, angolaise, licenciée, avec qui je suis allée poser des CV – il est possible de renseigner plusieurs niveaux de difficultés dans la recherche d'un emploi. En effet, son parcours professionnel révèle aussi combien l'insécurité administrative peut entraver cette quête. À la sortie du confinement suite à l'épidémie de Covid-19, Maria m'appelle pour « prendre des nouvelles ». Elle se lamente : « le vrai problème pour moi, c'est que j'ai pas la nationalité. Au lycée, ils m'ont dit qu'ils voulaient me garder mais qu'avec mon titre de séjour ils peuvent rien faire ». Dès la reprise de l'activité le 11 mai 2020, la responsable du lycée a téléphoné à Maria pour savoir si elle pouvait assurer un remplacement jusqu'à la fin du mois de juillet. Maria, comme toujours accepte cette proposition : « je préfère mille fois travailler que de rester à la maison à rien faire ». Pourtant, le contrat qu'on lui propose n'est pas reluisant, elle ne travaille que sept heures et demi par semaine, du lundi au vendredi soit tôt le matin de 07h à 08h30, soit de 18h à 19h30.

Pour souligner cette difficulté d'accès à l'emploi, le parcours d'une autre salariée, Aminata semble tout à fait intéressant à mobiliser. C'est une des enquêtées avec laquelle le suivi a été particulièrement régulier. Tout comme pour Maria, la faire parler en contexte d'entretien enregistré s'est avéré très compliqué, voire parfois gênant tant une relation de type plus amical s'était nouée. Je rencontre Aminata à la rentrée scolaire de 2016, elle est syndiquée depuis 2013 à la CNT-SO. Elle vit seule avec sa fille qui est alors scolarisée en classe de sixième. Lors d'une de ses visites au syndicat de Villeurbanne, Aminata informe qu'il lui est difficile d'assurer le suivi de la scolarité de sa fille puisqu'elle-même est analphabète. Elle est l'une des enquêtées parlant pourtant le mieux le français. Elle souhaiterait pouvoir recruter un·e soutien scolaire mais regrette de ne pas en avoir les moyens financiers. Dans l'optique de mener un terrain de recherche au plus près de la vie quotidienne des personnes rencontrées, et parce qu'elle avait évoqué qu'elle recherchait quelqu'un, je lui propose de passer faire un point mensuel avec sa fille Awa en échange de quoi elle m'inviterait à dîner. Aminata accepte volontiers. En tout, les « cours particuliers » d'Awa s'échelonnent du mois d'octobre 2016 au mois de mai 2017. Par la suite, je serai sollicitée quelques fois mais sans qu'il n'y ait un véritable suivi. En raison de cette proximité qui nous lie, Aminata accepte de m'accorder un entretien enregistré, même si elle ne semble pas très enthousiaste par l'idée. Après une heure d'entretien, je lui propose que l'on « parle un peu de [son] histoire ». Elle se prête au jeu pour raconter son enfance, le rythme de l'entretien est dynamique et les échanges sont plutôt fluides mais alors que nous arrivons au sujet de sa rencontre avec son mari, elle s'étonne :

« **Aminata** : C'est mon mari qui en premier est allé voir le syndicat. Mon mari toujours lui, il a toujours été syndiqué. Lui il rigole pas pour ça, parce qu'il accepte pas que quelqu'un lui manque de respect. C'est lui qui m'avait conseillé de venir au syndicat à l'époque. En fait, ils voulaient m'enlever ma pause au travail. Mais grâce à eux [le syndicat] ils me l'ont laissé.

D'accord. Donc par ton mari. Et, comment vous vous étiez rencontré avec ton mari ?

Aminata : *[elle semble très étonnée de la question...rit puis ajoute d'un ton stupéfait] Il faut que je te raconte ma vie quoi ! Ah non ! Ben je vais te raconter, d'accord, mais je veux pas enregistrer.*

Tu préfères que je coupe ?

Aminata : *[Elle rit encore] Mais non. Bon. Mais... mon mari je l'ai rencontré ici, en France. Je l'ai rencontré ici en France. [Elle prend le temps de boire, de manger du croissant, de boire encore une gorgée...ces quelques secondes semblent très longues].* » (Aminata, entretien du 10 avril 2017).

Le rythme de l'entretien ne repartira finalement pas. Aminata n'a été interviewée avec la présence du dictaphone qu'à cette occasion, pour la suite de l'enquête il a été souhaitable d'établir des rencontres suivies d'entretiens informels²³³. Je m'appliquais ensuite à annoter le plus rapidement que possible, dans le bus du retour bien souvent, l'essentiel de nos échanges. Cette attitude a été quelque peu surprenante car Aminata est quelqu'un de plutôt affable. Grande et élancée, elle porte régulièrement l'élégante tenue traditionnelle du boubou, en Wax ou Bazin coloré, ces jours-là, elle coiffe sa tête d'un moussor – foulard en tissu – du même coloris. Si elle a des rendez-vous à l'extérieur, pour le travail ou avec des services administratifs (Pôle Emploi, CAF, etc.) elle s'habille à l'occidentale, avec un pantalon et un haut plus classique. Dans tous les cas, son allure raffinée lui confère une certaine prestance.

Née au Sénégal en 1976, Aminata est arrivée en France à l'âge de vingt ans pour suivre son premier mari²³⁴. Elle débute sa carrière professionnelle par une formation pour devenir femme de chambre et commence à travailler l'année suivante durant près de trois ans. Le couple se sépare. Aminata trouve un travail à durée déterminée dans la restauration qui lui permet « de souffler, parce que femme de chambre, c'est trop dur... franchement ». Après un an de chômage, son second mari – avec lequel elle aura une fille, Awa, – la fait entrer en tant qu'agente de service dans une grande société de nettoyage²³⁵, que nous appellerons *Nett'Plus*. Ces techniques de recrutement par interconnaissance sont fréquentes dans ce secteur et rappellent les logiques de contrôle de la main-d'œuvre décrites par N. Jounin²³⁶. Elle travaille pour eux durant quinze années à l'entretien des sanitaires d'un grand centre commercial de Lyon. C'est avec l'appui de son mari, déjà syndiqué, qu'Aminata « prend [sa] carte en 2013 » à la CNT-SO. Le couple réside à proximité du local. Plusieurs événements tragiques viennent bouleverser sa vie. Son mari décède prématurément, puis quelques années plus tard, Aminata se fait licencier,

²³³ Bruneteaux P. et Lanzarini C., « Les entretiens informels », *Sociétés contemporaines*, n° 30, 1998, p.157-180.

²³⁴ Il s'agit d'un mariage arrangé avec un oncle de la famille éloignée, plus âgé que son propre père, pour lequel Aminata n'était pas consentante.

²³⁵ Un groupe employant plus de 80 000 personnes à l'échelle européenne.

²³⁶ Il montre notamment comment cette modalité d'embauche contraint les deux salariés à être de « bons » travailleurs pour ne pas compromettre son proche, dans Jounin N., *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, op. cit.

en raison de son engagement²³⁷. Après plusieurs mois de vaines recherches d'un contrat à temps complet dans le nettoyage, Aminata travaille désormais en intérim dans la restauration collective. Tout comme Maria, Aminata refusait catégoriquement de retourner dans l'hôtellerie :

« Et tellement que le travail était dur, et le chef d'équipe me faisait souffrir tellement que j'ai donné ma démission. Moi je supporte pas le travail avec l'angoisse. Je peux pas. Le travail est déjà dur, si quelqu'un d'autre t'angoisse dedans, comment tu vas devenir ? Tu vas mourir ! Moi non ! Après j'ai laissé ! J'ai continué mes recherches. J'ai cherché ailleurs. J'ai continué femme de chambre ailleurs. Je continue, je continue en femme de chambre jusqu'à ce que je commence à avoir mal au dos, alors là j'ai laissé. J'ai changé, plus possible de travailler comme femme de chambre. Ce travail-là c'est trop dur. Plus jamais je veux travailler comme femme de chambre. Je préfère rester au chômage. » (Aminata, entretien du 10 avril 2017).

Depuis la date de son licenciement, en 2017, Aminata enchaîne de petits contrats en intérim. Une amie et voisine lui a pourtant proposé un emploi de femme de chambre de 135 heures par mois, mais Aminata rejette formellement cette proposition.

Le refus explicite d'exercer un emploi de femme de chambre s'explique en tout premier lieu par les problèmes de santé le rendant difficile, voire parfois impossible. En effet, effectuer le nettoyage des chambres se révèle singulièrement éprouvant sur le plan physique. Dans son article consacré aux conditions de travail des femmes de chambre, I. Puech écrit : « les contraintes posturales sont, par la nature même de l'activité, particulièrement contraignantes : 87% des salariés doivent rester longtemps debout, 54% dans une posture pénible ou fatigante à la longue, 57% sont amenés à faire des déplacements à pied, longs ou fréquents, et plus de la moitié d'entre eux portent des charges lourdes »²³⁸. La répétition de gestes éreintants comme le fait de déplacer des objets lourds (les chariots, l'aspirateur, ou encore les lits) est particulièrement éprouvante. Saliha, une femme de chambre de la région lyonnaise déclare à propos des chariots de linge : « quand tu le pousses, on dirait que tu pousses un camion ». Lorsqu'elles nettoient les chambres, les salariées doivent refaire les lits en réitérant les mêmes mouvements. Toute la journée, elles astiquent les baignoires en se plaçant dans des postures extrêmement inconfortables pour le dos, elles brique les carreaux et les vitres malgré les épaules endolories. Bref, tous les jours, les femmes de chambre mettent leurs corps à rude épreuve. Sans cesse stimulés, ces corps fatigués sont bien souvent victimes de troubles musculo-squelettiques (TMS). La concurrence induite par la sous-traitance rend les cadences plus insoutenables encore. Nombre de femmes de chambre témoignent qu'à la reprise d'un chantier par un nouveau prestataire, c'est-à-dire pour elle à l'arrivée d'un nouvel employeur, le rythme

²³⁷ Nous reviendrons plus loin sur le détail de ce licenciement, Cf. Chapitre 3.

²³⁸ I. Puech, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambres », *art. cit.*, p. 154.

de travail est toujours plus infernal : « Vite, vite, il faut toujours aller plus vite » se désole Ourlizanda, une femme de chambre capverdienne à Marseille²³⁹.

Une note de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) concernant les femmes de chambre et les valets dans l'hôtellerie parue en 2012 propose un bref état des lieux des risques professionnel dans ce secteur²⁴⁰. Y est présenté une expérience consistant à enregistrer la fréquence cardiaque d'une femme de chambre réalisant cinq chambres (trois recouches et deux départs) sur une période de deux heures. Cette expérience révèle que la salariée est placée dans une situation de travail tout à fait éprouvante. Les chercheurs notent que ce n'est pas tant la difficulté des tâches mais l'absence de temps de récupération qui peuvent expliquer une accumulation de tensions se manifestant au final par une fatigue importante. Or, c'est en situation de tension et d'accumulation de fatigue que la plupart des accidents surviennent.

Un deuxième niveau d'interprétation peut permettre d'expliquer l'opposition à (ré)intégrer le nettoyage hôtelier. Un détour par les parcours migratoires et extra-professionnels est nécessaire afin d'en rendre compte. À Lyon, les salariées rencontrées exerçant dans l'hôtellerie et n'ayant pas véritablement de discours dépréciatif sur leur travail sont Nadja et Anissa. Or, ces deux salariées ont été rencontrées à un moment charnière de leur existence. En acceptant un emploi dans l'hôtellerie, elles considèrent toutes deux cette expérience comme un tremplin vers autre chose. Curieusement, les plus exigeantes s'avèrent être les moins diplômées. On pourrait, en apparence, déceler là un paradoxe. Mais c'est précisément parce que Maria comme Aminata n'ont pas d'autres perspectives d'évolution qu'elles prêtent une attention particulière à leurs conditions de travail. Plus âgées (quarante-quatre et quarante-neuf ans), elles sont aussi plus fatiguées physiquement et savent que le prochain CDI qu'elles signeront sera sûrement le dernier contrat de travail avant leur départ en retraite. Précisons que dans ce secteur d'activité les salarié-e-s s'arrêtent généralement de travailler plus tôt que dans le reste des secteurs. Les départs en retraite ou en pré-retraite ne constituent qu'1,1% des départs²⁴¹. Pour les plus dominées, choisir de refuser un emploi dans l'hôtellerie semble constituer une ultime exigence, une sorte d'exigence du désenchantement. En effet, dans les mentalités, le travail de femme de chambre est à l'hôtellerie ce que la plonge est à la restauration : un emploi invisible et mal considéré.

²³⁹ Entretien du 24 mars 2017, chez elle à Marseille.

²⁴⁰ « Femmes et valets dans l'hôtellerie », INRS, ED 991, mai 2012. Par ailleurs, nous développerons davantage ce point dans le chapitre 3.

²⁴¹ Selon les données produites par la FEP « Chiffres clés et actions prioritaires », 2019.

Houria : devenir femme de chambre par bouche-à-oreille

Les logiques de recrutement propres au monde de l'hôtellerie-restauration ont été analysées par S. Monchatre. La chercheuse note par exemple que les politiques de diversité à l'œuvre dans ces secteurs « renforcent la différenciation des usages des salariés selon leurs caractéristiques extraprofessionnelles »²⁴². En effet, les logiques de sélections résultent également d'une sélection en fonction de l'âge, du sexe, mais également de la couleur de peau ou de l'origine nationale. L'hôtellerie²⁴³, à l'instar d'autres secteurs, tels que le bâtiment²⁴⁴, constitue de véritables enclaves ethnicisées²⁴⁵.

À Marseille la grande majorité des salariées enquêtées qui occupent un emploi de femme de chambre ont moins de quarante ans. Après quarante-cinq ans, la plupart des femmes de ménage rencontrées témoignent de difficultés physiques à exercer leur activité. La surreprésentation de femmes de chambre dans le syndicat du nettoyage à Marseille s'explique notamment par le fait que dans le secteur du nettoyage hôtelier, le recrutement se passe en grande partie par bouche-à-oreille. « Les recruteurs recherchent des gens loyaux, sur qui ils veulent pouvoir compter. Or, le marché n'est pas le meilleur candidat pour satisfaire cette demande. Il amène des candidatures inconnues [...] le recours aux réseaux de proximité est donc bien plus prisé »²⁴⁶. D'une manière générale, la plupart des « sous-traitant de main-d'œuvre ont besoin de réseaux informels (famille, ethnicité) pour augmenter leur accès à la main-d'œuvre disponible (Granovetter et Tilly, p. 192) »²⁴⁷.

Effectivement la plupart des femmes de chambre rencontrées n'échappe pas à cette tendance : c'est généralement une amie, une voisine, une sœur ou bien une cousine qui leur a conseillé de déposer un CV de leur part directement auprès de la gouvernante de l'hôtel. Si elles connaissent le site sur lequel elles postulent puisqu'elles se rendent directement sur place, les chercheuses d'emploi méconnaissent bien souvent le nom de leur futur employeur. Dès le début, la sous-traitance institue une certaine confusion. Nous pouvons ici mobiliser le cas d'Houria, femme de chambre d'origine comorienne installée à Marseille depuis quelques années. Âgée de trente-cinq ans Houria a d'abord immigré à Mayotte en 2008 où elle a travaillé en tant qu'aide à domicile. La jeune femme de vingt-cinq ans s'éprend d'un homme d'origine

²⁴² Monchatre S., « Petits arrangements avec la diversité. Le recrutement entre marché et mobilisation salariale », *op. cit.*, p. 65.

²⁴³ Puech I., « Femmes et immigrées corvéables à merci », *Travail, genre et société*, 2006, 16, p. 39-51.

²⁴⁴ Jounin N., « L'ethnicisation en chantier, reconstruction des statuts par l'ethnique en milieu de travail », *Revue européenne des migrations internationales*, 2004, 20, 3, p. 103-126.

²⁴⁵ Roulleau-Berger L., *Migrer au féminin*, Paris, Presses Universitaires de France, 2010.

²⁴⁶ Monchatre S., « Petits arrangements avec la diversité. Le recrutement entre marché et mobilisation salariale », *op. cit.*, p. 60.

²⁴⁷ Chauvin S., *Intérim industriel et mouvements de journaliers à Chicago*, *op. cit.*, p. 214.

comorienne puis s'aperçoit qu'elle attend un enfant. Le jeune homme ne souhaite pas assumer un rôle de père dans la vie de cet enfant. Houria décide alors de quitter l'île où elle se souvient avoir beaucoup souffert de « racisme » :

« À Mayotte ils nous insultaient, ce sont des racistes. Il fallait que je me déplace quand même, que je bouge. Je supportais plus le racisme. Quand j'ai eu mon titre de séjour, je me suis dit qu'il fallait que je bouge pour faire ma vie. [...] Ici on est mieux qu'à Mayotte. Au moins ici on travaille, même si on gagne pas beaucoup, beaucoup, le moins qu'on trouve on paie le loyer on trouve pour manger. Ça va. » (Houria, entretien du 22 mars 2017).

En 2014, Houria arrive à Marseille après avoir fait une escale d'une semaine à Dubaï « pour pouvoir entrer sur le territoire, [elle] fait ensuite Dubaï-Turquie, puis Turquie-Nice ». Son frère et sa belle-sœur acceptent de l'héberger avec son fils dans leur T2 alors que le couple a déjà trois enfants. Cet hébergement censé ne durer qu'un temps s'éternise, faute de mieux. Pendant deux ans, Houria aide sa belle-sœur à s'occuper des plus petits en échange de l'accueil. En 2016, elle obtient un logement à loyer modéré dans les quartiers nord de Marseille. Elle décide alors de chercher un travail :

« **Houria** : D'abord j'allais à Pôle emploi, on me donnait des informations différentes... Patati patata, à chaque fois, on me faisait galérer... Jusqu'à 2016 que je trouve ce travail de femme de chambre.

Et comment t'as trouvé ?

Houria : C'est Hadidja qui m'a dit. Elle m'a dit : « ramène le CV, ils cherchent quelqu'un », c'était le mois de mai et pour l'été ils avaient besoin. Je suis allée à l'hôtel, on m'a dit de monter direct voir la gouvernante j'ai laissé mon CV. Le lendemain, on m'a pris direct en CDD un mois, et deuxième mois on m'a donné direct le CDI.

Et Hadidja alors, tu la connaissais d'avant le travail c'est ça ?

Houria : Ohlala, oui, je la connaissais aux Comores, c'est une amie d'enfance. On était du même village. Je savais qu'elle était déjà à Marseille, on était en contact. C'est aussi par rapport à elle que je voulais venir. Elle est venue ici avant moi, elle, elle est arrivée en 2011. Quand je suis arrivée ici je l'ai vue direct. On est ensemble. Niora²⁴⁸ aussi, je la connaissais de Mayotte elle. On est arrivées la même année à Marseille. Quand j'ai eu une place. Niora aussi est venue travailler avec nous à l'hôtel. » (Houria, entretien du 22 mars 2017).

À travers cet extrait, on voit bien comment à mesure des migrations, de véritables réseaux se mettent en place, permettant ainsi la garantie « des liens interpersonnels qui relient les migrants, les futurs migrants, et les non-migrants dans les espaces d'origine et de destination, à travers les liens de parenté, d'amitié, et une origine communautaire partagée »²⁴⁹. Ce « bouche-à-oreille » permet aux salariées de trouver un travail relativement rapidement sans avoir à

²⁴⁸ Niora est une enquêtée que nous avons particulièrement suivi à Marseille. Nous présenterons son parcours plus loin.

²⁴⁹ Cf. Massey, 1993, cité dans Potot, S., « Le réseau migrant : une organisation entre solidarité communautaire et 'zone de libre échange' ». *Migrations Société*, [en ligne] 2006.

perdre trop de temps dans des démarches qui n'aboutiraient pas. Comme l'écrit S. Monchatre « la mobilisation de réseaux est indispensable au fonctionnement du marché du travail. Elle fait intervenir ce « capital social », qui procure aux intéressés de précieuses « ressources d'interconnaissance et d'interreconnaissance » (Bourdieu, 1980) »²⁵⁰. Houria est recrutée par le truchement de son amie d'enfance et une fois embauchée, à son tour elle fait intégrer une personne qu'elle a connue lors de son parcours migratoire. Les trois collègues et amies se voient fréquemment à l'extérieur du travail. Nous verrons ainsi plus loin la manière dont le fait de partager avec ses collègues de travail plus qu'une simple activité peut rendre possible et encourager l'action collective et revendicative portée par le syndicat.

3.2 À BON ENTENDEUR... LES RÉPERCUSSIONS DE L'EMBAUCHE PAR « BOUCHE-À-OREILLE »

Quand les chef·fe·s d'équipe jouent le jeu de l'ethnisation

La gestion de la main-d'œuvre dans le secteur du nettoyage révèle de véritables dynamiques d'ethnisation²⁵¹. Le concept d'ethnicité ne se fonde évidemment pas sur une conception essentialiste des identités²⁵², mais bien sur une construction dynamique : « un groupe ne devient ethnique que lorsque ses membres viennent à se distinguer en se revendiquant pour eux, ou en assignant à d'autres individus, une commune origine (Poutignat et Streiff-Fénart, 1995) »²⁵³. En plus de cumuler diverses caractéristiques sociales déterminantes comme le genre ou la classe sociale, sur certains chantiers des noyaux de salariées d'origines nationales communes apparaissent. En effet, il n'est pas rare de constater la présence massive de salariées issues de mêmes régions du monde sur certains sites. Cela est particulièrement vrai dans les hôtels. Ainsi, à Marseille, des communautés de femmes de chambre capverdiennes et comoriennes sont largement représentées. Une place vacante en tant que femme de chambre

²⁵⁰ Monchatre S., « Petits arrangements avec la diversité. Le recrutement entra marché et mobilisation salariale », *art. cit.*, p. 48.

²⁵¹ Bien que largement renseignée pour le cas du secteur du nettoyage (P. Bataille, 1997 ; S. Chaïb, 2006 ; Puech, 2006 ; Nizzoli, 2015), cette dynamique n'est toutefois pas propre au secteur étudié dans la thèse. D'autres branches d'activité, particulièrement désqualifiées socialement, sont également caractérisées par l'existence de telles enclaves ethniques. C'est par exemple le cas dans le secteur du bâtiment (N. Jounin, 2008) et dans le secteur des aides à domicile (C. Avril, 2014).

²⁵² Hamidi C., « Catégorisations ethniques ordinaires et rapport au politique. Éléments sur le rapport au politique des jeunes de quartiers populaires », *Revue française de science politique*, Vol. 60, n° 4, 2010, p. 719-743 ; Poutignat P. et Streiff-Fénart J., « L'ancrage social des différences culturelles. L'apport des théories de l'ethnicité », *Diogenes*, 2017/2, p. 71-83.

²⁵³ Jounin N., Palomares E. et Rabaud A., « Ethnisations ordinaires, voix minoritaires », *Sociétés contemporaines*, 2008/2, n° 70, p. 7-23, p. 11.

ne le reste jamais très longtemps²⁵⁴. Les femmes migrantes non diplômées et leurs filles, qu'elles soient nées en France ou au pays, constituent une grande partie de la main-d'œuvre du secteur du nettoyage. Ce phénomène n'épargne pas d'autres secteurs d'activité pareillement dévalorisés sur le marché du travail, c'est notamment le cas des aides à domicile étudiées par C. Avril²⁵⁵.

Les employeurs ont bien conscience de ces mécanismes de cooptation : la « gestion ethnique » des travailleurs-euses n'est pas forcément si « souterraine et informelle »²⁵⁶. À Lyon, Sylvie qui occupait un poste de cheffe d'équipe dans le nettoyage a plus d'une fois fait mention de situations de travail et notamment de scènes de recrutement allant dans ce sens. Sylvie, âgée de soixante-et-un ans est l'enquêtée la plus âgée que j'ai rencontrée. Son profil est relativement atypique, mais constitue à cet égard un cas intéressant à étudier. Elle a été interviewée en avril 2015 alors que je menais un terrain exploratoire pour le mémoire de Master 2²⁵⁷. Lors de ma prise de poste au syndicat au mois de septembre 2016, elle occupe un rôle central au syndicat de Villeurbanne. Secrétaire du syndicat du nettoyage, c'est elle qui assure la plupart des permanences du mardi après-midi. Depuis le départ de l'ancien salarié, c'est sa persévérance et son engagement qui permettent au syndicat de survivre. Je n'ai pu obtenir qu'un seul entretien – de presque trois heures – en effet, par la suite, Sylvie a systématiquement repoussé la date que nous avions fixé. En début d'année 2018 après avoir déjà largement pris ses distances avec le militantisme, Sylvie finit par quitter subitement le syndicat sans jamais plus donner de nouvelles. Cette bretonne a « vécu plusieurs vies », elle n'a pas toujours travaillé dans le secteur de la propreté. Elle a aussi exercé en tant que « bonne chez des gens », secrétaire ou encore, femme de chambre. Sylvie a eu trois enfants, deux d'une première union en France alors qu'elle était jeune (qu'elle a eu à l'âge de vingt puis de vingt-trois ans) puis une dernière fille d'une union nouée en Allemagne. En effet, un beau jour, Sylvie a « tout plaqué pour partir : [s]on mec, [s]on métier. [Elle a] pris [s]es deux enfants et [ils sont] partis » en Allemagne. Mais victime de violence conjugale, elle a fini par rentrer en France :

« Et vous étiez partie en Allemagne pour du travail ?

Sylvie : En vacances. Pour pas croiser ma mère. Parce que ma mère avait retrouvé mon adresse et avait l'intention de venir me voir. Alors, je suis partie à la gare et le train qui

²⁵⁴ Notons à ce propos que les salariées ethnicisées ont en revanche, peu de chance de devenir un jour gouvernante. Cf. Chapitre 2.

²⁵⁵ Avril C. *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, op. cit.

²⁵⁶ Jounin N., « L'ethnicisation en chantier, reconstruction des statuts par l'ethnique en milieu de travail », art. cit.

²⁵⁷ Pour réaliser ma recherche, je comptais alors comparer deux secteurs d'activités emblématiques de formes de précarité. J'avais d'ores et déjà entamé un terrain auprès de travailleurs intérimaires du BTP et je souhaitais compléter cette étude en me focalisant également sur un secteur autrement précaire et spécifiquement féminin : le nettoyage. Néanmoins, par soucis de faisabilité je renonçai à ce second terrain en gardant en mémoire cette piste de recherche pour la suite.

correspondait à mes horaires partait pour Munich. Je suis rentrée chez moi, j'ai fait ma valise, j'ai pris mes gamins et j'suis partie. Donc après, là-bas, j'ai fait connaissance d'une fille. Une Grecque. Elle me dit : « rentre pas en France, je te trouve du travail et tu restes ». Je lui ai dit : « t'y arriveras pas, je parle pas allemand ». Elle me dit : « on parie ? » et elle m'a trouvé un boulot. Dans le nettoyage. Donc voilà, treize ans après je suis revenue. Longues vacances. Mais très bien. Ma dernière fille a un père africain, que j'ai rencontré en Allemagne. Je me suis séparée c'est le motif pour lequel je suis rentrée en France parce qu'il m'a défenestrée. De quatre étages. Alors après, pourquoi je fais du nettoyage ici ? Parce que j'arrivais plus à marcher comme il faut. Je me suis fait soigner ici. Puis je suis rentrée ici et ma jambe bloquait de temps en temps. Même si par rapport à la chute, j'ai rien eu. Je suis allée voir le médecin, je pouvais pas m'asseoir sur n'importe quelle chaise, j'ai dit : « dites-moi ce qu'il faut que je fasse ? » et il m'a dit : « y a pas 36 solutions, il faut que vous marchiez, beaucoup ». De là, je me suis dit, y a qu'un travail où j'suis sûre de marcher tout le temps : c'est le nettoyage. Je suis toujours tombée sur des sites où y'avait énormément de marche. Mais là maintenant il faudrait que je m'arrête de marcher, ils m'avaient dit à 50 ans il faudra vous mettre une prothèse à la hanche. Là je les ai dépassés et je l'ai toujours pas. » (Sylvie, entretien du 30 avril 2015).

On voit dans cet extrait de l'entretien que Sylvie justifie le « choix » du nettoyage par une prescription médicale. Il est utile toutefois de nuancer ce point. En effet, en tant qu'aînée d'une fratrie de quatre garçons et fille d'un soudeur-tuyauteur chez Citroën et d'une mère au foyer, Sylvie n'a pas profité d'une longue scolarité. À l'âge de dix-sept ans, elle travaillait déjà à l'usine avec son père. « À dix ans je n'aimais pas ma mère, à quinze ans je la détestais donc à dix-huit ans j'ai pris mes valises. » Sylvie n'a jamais compté sur sa famille pour l'aider puisque c'était d'ailleurs à elle en tant qu'unique fille de veiller au confort de ses frères. À travers le parcours de Sylvie, on voit comment le secteur du nettoyage s'impose à elle, à deux reprises. En tant qu'immigrée en Allemagne d'abord, puis en raison de sa condition physique mais aussi (et surtout) de son niveau de qualification. Ce secteur apparaît comme un choix professionnel tout à fait accessible. Il est toutefois notable de constater que sa condition de femme, française, blanche, maîtrisant la langue et l'écrit, lui permet de gravir relativement facilement des échelons et de parvenir à « faire carrière » dans cette branche d'activité. C'est ainsi qu'elle devient responsable de site, puis se fait rétrograder au niveau de cheffe d'équipe à cause de son implication syndicale. De toute évidence, dans le nettoyage, gravir les échelons relève du possible dès lors que l'on a la peau blanche et des papiers en règle. Sylvie se retrouve ainsi, en fin de carrière en capacité de recruter du personnel.

« **Sylvie** : Même s'ils parlent pas le français, on peut leur faire comprendre plein de choses. Je voudrais leur montrer que ce qu'ils font n'est pas obligatoirement dégradant parce que s'ils ne sont pas là pour le faire, qui c'est qui le fera ? Et je veux pas qu'ils me répondent « ils trouveront quelqu'un d'autre ». Je veux les responsabiliser par rapport à ce qu'ils font. Qu'ils partent avec la conscience tranquille.

Est-ce qu'ils [la main-d'œuvre dans le nettoyage] sont victimes aussi d'autres types de discriminations, à l'égard de leurs origines peut-être ?

Sylvie : Alors je dirais pas que c'est du racisme ou des discriminations mais je pense qu'à la base, si tu fais du nettoyage de toute façon c'est que tu vaux rien. Et je pense que ça, quelque part, ils l'ont dans la tête. Ça reste. Moi j'ai fait l'expérience même en étant responsable. J'avais quand même 20 personnes, c'est pas rien. Et en dehors, quand je voyais des gens, qu'ils me disaient « qu'est-ce que tu fais comme travail ? » je m'amusais

toujours à dire : « ben moi je travaille dans le nettoyage » et je voyais les visages devant moi qui changeaient. [...]

Et vous pensez que certains chefs d'équipes abusent sur la gestion des équipes aussi ?

Sylvie : Oui. Bien sûr. Même entre eux, même de même nationalité. Même s'ils sont chefs, ils ont un petit pouvoir : « Moi j'suis arrivé en France, j'ai réussi, si t'es nul c'est ta faute ». C'est un conditionnement, c'est triste. Moi j'leur dis. Moi je suis cheffe, ça veut dire que c'est moi qui prends les coups. Mais sinon je fais le même travail. » (Sylvie, entretien du 30 avril 2015).

On voit ici la manière dont Sylvie à la fois se distingue de la main-d'œuvre dans le secteur du nettoyage, en disant « ils », elle ne s'inclut pas dans le lot et se met en quelque sorte à distance de cette main-d'œuvre. Sur le fond, le discours de Sylvie ressemble à un travail d'orfèvre, ciselé par une volonté, voire une revendication, consistant à ne pas trahir ses origines populaires, elle se place également à l'écart des autres chefs d'équipes qu'elle qualifie d' « opportunistes ». Elle fait « le même travail ». À plusieurs reprises durant l'enquête de terrain, elle ne comprend pas pourquoi les employeurs tiennent à « grouper les salariées selon leurs origines ». Elle, se targue d'avoir « bien compris qu'il vaut mieux ne pas mettre deux sénégalaises ensemble : si tu veux pas d'histoire tu mets pas plus de deux de la même origine groupées, sinon c'est tout le temps des histoires »²⁵⁸. On perçoit déjà ici combien le travail est traversé par le hors-travail.

Mais si le recrutement par bouche-à-oreille est accepté voire encouragé par les employeurs, c'est aussi parce qu'ils y « trouvent leur compte ». Le recrutement par interconnaissance permet également aux employeurs de contrôler encore davantage la main-d'œuvre. Un passage de la thèse de doctorat de N. Jounin est assez éclairant à cet égard : « Comment engager deux personnes pour le prix d'une : le recrutement par réseau, par cooptation, par parrainage, quel que soit le nom qu'on lui donne, concerne au minimum deux salariés, au lieu d'un. « Engager » peut alors être pris dans un double sens : recruter, et obliger moralement. Côté recrutement, en employant un salarié qui va en présenter un second, l'employeur fait l'économie d'une recherche par ses soins : deux pour le prix d'un. Côté obligation morale, le salarié introduit par un proche ne met pas en péril que sa place et sa face, mais également celles du proche qui, plus ou moins fortement, s'est porté garant de son comportement : un homme introduit vaut deux loyautés engagées »²⁵⁹. Ce constat s'applique également au secteur étudié ici. La menace d'un licenciement plane toujours sur les salariées, même celles recrutées en CDI.

²⁵⁸ Journal de terrain, 30/05/17.

²⁵⁹ Jounin N., *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, Thèse de doctorat en sociologie, 2007.

Cela dit, le recrutement par bouche-à-oreille n'a pas seulement une répercussion en termes de contrôle de main-d'œuvre. Il arrive même parfois que les salariées tirent profit de ces logiques d'interconnaissances pour mener à bien certaines revendications.

L'arroseur arrosé : la grève du Pizzicato à Marseille

À Marseille, une situation sans doute inédite d'un point de vue des luttes syndicales s'est produite pendant l'enquête de terrain. En décembre 2018, un hôtel milieu de gamme du centre-ville de la cité phocéenne, l'hôtel *Pizzicato* connaît son troisième conflit en trois ans. S'il s'était agi respectivement de revendiquer une augmentation de salaire et de réclamer la réintégration de deux CDD lors du premier conflit en novembre 2015, de solliciter un treizième mois et une prime de panier à l'occasion de la deuxième grève de juillet 2017, le troisième conflit en décembre 2018, enjoignait *uniquement* l'employeur à réintégrer une salariée dont le CDD venait de se terminer. Notons d'ailleurs à ce propos que cette salariée, Carina (vingt-et-un ans, capverdienne), avait été recrutée sur la recommandation de sa mère Alcinda²⁶⁰ (quarante-sept ans, femme de chambre en poste sur cet hôtel depuis 2013). L'histoire des conflits sur ce site est particulièrement significative, et ce à plusieurs niveaux. Tout d'abord, il est important de mentionner que lors du premier conflit, la gouvernante était opposée aux revendications des salariées – ce qui est plutôt fréquent. Toutefois, à l'occasion du deuxième conflit revendiquant un treizième mois notamment, la gouvernante faisait cette fois-ci partie des salariées grévistes ce qui constitue un fait relativement rare.

« Ils ont gagné la 4^{ème} étoile et c'est grâce à nous ! » lâche la gouvernante. Les sept grévistes sont particulièrement motivées cette fois-ci. Elles ne cessent pas de taper dans les casseroles, tant et si bien que plusieurs voisin-e-s se plaignent et finissent par aller voir directement les patrons de l'hôtel. En sortant l'une d'elle déclare : « Eh ben, c'est pas gagné les enfants ! Vous êtes là pour un bon moment... ».

²⁶⁰ Alcinda fait partie des salariées enquêtées pour la thèse.



Figure 3 Photographie - 04 juillet 2017, piquet de grève de femmes de chambre de l'hôtel Pizzicato, Marseille

C'est surtout la troisième grève de décembre 2018 qui a brillé par son efficacité. Contrairement à la grève de l'année précédente, le patron de l'hôtel n'entend, cette fois-ci, pas faire pression sur sa société prestataire. En effet, ce conflit et les inconvénients qu'il peut susciter ne l'effraie pas. Il n'a pas à craindre pour sa clientèle puisqu'elle est presque exclusivement composée des relogé-e-s de la rue d'Aubagne²⁶¹, la Ville de Marseille s'étant engagée à louer des chambres pour plusieurs mois. Les grévistes tentent malgré tout de maintenir le piquet de grève. Leur revendication est simple : elles réclament l'abandon du licenciement de Carina et sa réintégration en CDI. Le conflit aurait pu s'arrêter sur cet épisode, et le syndicat connaître sa première défaite. Mais il s'avère que la société de nettoyage, se trouve également en négociation avec le syndicat sur un autre site, un hôtel trois étoiles près de la gare centrale de la ville, « Saint-Charles ». Refusant de sacrifier Carina et d'essuyer une déconvenue, les deux salariées du syndicat plaident vivement en faveur d'une « double grève » sur le deuxième site. Et cela tombe opportunément, l'une des grévistes du *Pizzicato* connaît bien une femme de chambre en poste sur ce deuxième hôtel. Il n'en faut pas plus aux salariées des deux hôtels pour décider d'un commun accord d'opérer une « double grève » à l'encontre du même employeur. Dans la foulée de cette décision, les grévistes du *Pizzicato* délocalisent leur piquet de grève, et rejoignent leurs collègues de l'hôtel à « Saint-Charles ». L'emplacement de

²⁶¹ Début novembre 2018, deux immeubles du centre-ville de Marseille situés dans la rue d'Aubagne s'écroulent entraînant la mort de huit personnes. Plusieurs immeubles environnants menacent de s'effondrer. Les autorités décident de les évacuer. En tout, plusieurs centaines d'habitant-e-s sont relogé-e-s dans des hôtels du centre-ville.

ce dernier, plus central, à proximité de la gare du même nom et situé sur un axe très passant, rend plus aisée la médiatisation du conflit qui prend fin au bout de quatre jours de tapages. L'union des salariées de ces deux établissements, en se jouant de la sous-traitance, leur a permis d'obtenir la réintégration de Carina sur l'hôtel *Pizzicato* ainsi que des avancées contractuelles sur le deuxième site²⁶².

À la manière des sociétés de nettoyage qui comptent sur la cooptation pour recruter, le syndicalisme parvient à s'implanter dans certains secteurs sur ce même registre d'interconnaissance. À mesure que l'enquête de terrain avançait, il était de plus en plus frappant de constater le degré d'intrication des rapports sociaux dans le nettoyage hôtelier. À Lyon, Lucile qui avait été recrutée par le syndicat en septembre 2016 pour assurer son implantation dans le secteur de l'hôtellerie en convenait. À plusieurs reprises lors de l'envoi de ses compte-rendu hebdomadaires au syndicat, elle mentionnait ce phénomène bouche-à-oreille dans l'engagement syndical :

« Le bouche-à-oreille continue de porter ses fruits puisque les filles contactent d'elles-mêmes le syndicat après s'être faites conseiller par une salariée du Novotel adhérente depuis décembre. Elles décident alors de ne pas se laisser faire et lancent un bras de fer avec cette société familiale. » (Compte-rendu hebdomadaire, semaine du 06 au 10 mars 2017)

« Le bouche-à-oreille fait son effet : cette semaine deux salariées ont contacté le syndicat après avoir eu le numéro par une amie ou collègue. » (Compte-rendu hebdomadaire, semaine du 02 au 06 mai 2017)

Plus qu'un constat, cette stratégie d'un recrutement syndical par interconnaissance constitue un véritable enjeu de développement pour la jeune association dans laquelle travaille Lucile. Or, si ce recrutement basé sur la formation d'alliances avec des acteurs communautaires a bon train dans les pays anglo-saxons²⁶³, cette pratique – également désignée sous l'appellation *community unionism* – est beaucoup moins répandue en France²⁶⁴.

²⁶² Nous reviendrons sur ce conflit dans le chapitre 5 et 6.

²⁶³ Cf. les travaux de Chauvin S., « Le *worker centre* et ses spectres : les conditions d'une mobilisation collective des travailleurs précaires à Chicago », *Sociologies Pratiques*, 15 (2), 2007, p. 41-54 ; ou encore ceux de Martinez L., Perret R., « Meanings and Dilemmas in Community Unionism : Trade Union Community Initiatives and Black Minority Ethnic Groups in the UK », *Work, Employment & Society*, 23, 2009, p. 693-710.

²⁶⁴ Nous détaillons plus précisément ce point dans la dernière sous-partie du chapitre 4.

Conclusion du chapitre 1

Ce premier chapitre a permis de dresser un état des lieux relativement complet des conditions d'emploi dans le secteur du nettoyage. En proposant des contrats partiels de quelques heures hebdomadaires seulement, les sociétés de nettoyage offrent effectivement une multitude de nouveaux emplois mais qui, à l'échelle des travailleuses, ne leur permettent pas de vivre dignement. En signant de tels types de contrats partiels, les salariées se retrouvent dans l'obligation, pour s'en sortir, de cumuler plusieurs emplois. Ces cumuls aboutissent à des situations dans lesquelles l'emprise de la vie de travail sur la vie extra-professionnelle est très forte, en échange d'une rémunération qui, elle, reste partielle. En embauchant parmi les candidates les plus dominées du monde social, le secteur du nettoyage prétend valoriser un genre d'inversion du stigmate²⁶⁵, nous avons montré qu'il s'agit là d'une stratégie délibérée des employeurs et du syndicat patronal. Néanmoins, si ce phénomène de précarité des conditions d'emploi est aujourd'hui particulièrement visible et documenté, il n'a rien de nouveau. Tout porte à croire que l'exigence de flexibilité remonte bien avant les années 1970 – période généralement admise de son émergence – mais s'inscrit dans un temps bien plus long²⁶⁶.

En ce sens, la première partie de ce chapitre a également permis de rendre compte de stratégies patronales éprouvées. Nous avons notamment vu la manière dont ce secteur, bien que peu attractif, n'est pas épargné pas la concurrence. Dans un entretien accordé au journal *Santé et Travail*, Gil Soetemondt, conseiller prud'homal CFDT et ancien président du Conseil de prud'hommes de Paris déclare : « les donneurs d'ordres ont tendance à ne pas reconduire les marchés pour faire jouer la concurrence »²⁶⁷. C'est la raison pour laquelle les salariées, en poste sur le même site pendant plusieurs années, voient défiler un nombre conséquent de nouveaux employeurs. L'ensemble de ces éléments est important à prendre en considération pour appréhender les possibilités mais également les obstacles au développement syndical.

En réintégrant le « choix » du nettoyage dans les parcours biographiques, ce chapitre n'apporte pas seulement un éclairage sur les modalités d'embauche et d'entrée dans ce secteur d'activité, il montre surtout comment ce dernier met tout en œuvre pour se rendre accessible à des salariées dont l'employabilité n'est pas garantie. Partant, renseigner l'épaisseur biographique de ces embauches permet de ne pas réifier un profil supposé de la main-d'œuvre. La pluralité des origines sociales des enquêtées révèle ainsi des contradictions de socialisations

²⁶⁵ Goffman E., *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Éditions de Minuit, 1975.

²⁶⁶ Beau A.-S., *Un siècle d'emplois précaires*, Paris, Payot, 2004.

²⁶⁷ *Santé et Travail*, Juillet 2016, par Clotilde de Gastines.

relativement fortes, notamment pour les salariées immigrées, entre la position sociale qu'elles occupent en France et celle qu'elles occupaient dans leur pays d'origine. C'est le cas d'Anissa et de Nadja qui, toutes deux issues de familles dotées d'un certain capital culturel et économique en Algérie, se retrouvent placées dans des conditions de travail et d'emploi analogues avec des femmes issues de milieux plus populaires. C'est là également tout l'enjeu d'être attentive à ce que les contextes migratoires font aux travailleuses, régulièrement exposées à des situations de brassage social et de distinctions entre collègues. Par exemple, la présence de certaines travailleuses diplômées dans leur pays d'origine aux côtés de travailleuses non-diplômées voire analphabètes, migrantes ou non, participe de la redéfinition des rôles sociaux dans le cadre de socialisations professionnelles. Cette reconstruction minutieuse des trajectoires d'enquêtées s'avère indispensable pour comprendre comment celles-ci se trouvent socialement amenées à s'investir syndicalement. On pourrait croire que les salariées les plus dotées en capitaux scolaires et sociaux dans leur pays d'origine ou France seraient plus disposées à se syndiquer et à assumer des revendications professionnelles. Il n'en est rien. L'ensemble des enquêtées présentée a en effet participé, au moins une fois, à des mouvements de protestation professionnelle et de revendications syndicales en dépit de la pluralité de leurs origines sociales.

Les salariées issues de familles particulièrement dominées dans l'espace social et qui ont toujours été vulnérables aussi bien économiquement que culturellement s'attachent néanmoins à ériger le secteur du nettoyage en figure repoussoir pour leurs enfants, en particulier pour leurs filles. Néanmoins, la réalité du marché du travail et la restriction de leurs choix des possibles contribue à élever l'obtention d'un CDI offrant un nombre d'heure conséquents au rang d'un « déjà-ça » voire, selon les situations personnelles comme d'un « sésame ». Cet élément est également particulièrement important pour comprendre les réticences de nombre de salariées à revendiquer et plus encore à se syndiquer au risque de tout perdre.

Nous avons enfin observé à nouveau frais la « force des liens faibles »²⁶⁸ dans l'obtention d'un emploi. C'est en effet bien souvent par l'existence de connections diverses que les salariées du nettoyage trouvent un emploi. Ici aussi, la question des réseaux préexistants et noués dans le cadre du travail s'avère tout à fait nécessaire pour comprendre le potentiel développement syndical. Nous verrons plus loin combien les réseaux inter, mais surtout intracommunautaire permettent non seulement de trouver un emploi mais également de se mobiliser.

Contrats partiels, précarisation mais également potentiel support à l'organisation de grève, la sous-traitance a de réels impacts sur les conditions d'emplois et d'employabilité. Inespérée, à défaut ou par dépit, l'embauche dans le secteur du nettoyage renseigne aussi bien

²⁶⁸ Granovetter M.-S., « The Strength of Weak Ties », *American Journal of Sociology*, vol. 78, n°6, 1973, p. 1360-1380.

la structure sociale de la branche, les situations personnelles de femmes mais surtout les compromis, les espoirs et par conséquent les combats qu'ils peuvent potentiellement appeler. Observons à présent les conditions concrètes de travail des femmes de ménage rencontrées, quel que soit le segment d'activité concerné.

Chapitre 2. Travailler dans le nettoyage

Fait bien connu et par ailleurs bien documenté, pour des raisons de rentabilités économiques, le « sale boulot », autrement dit, les tâches d'exécution associées à la salissure, sont désormais la plupart du temps externalisées²⁶⁹. Quelles sont dès lors les implications concrètes de cette externalisation sur les salariées du secteur du nettoyage ? Quelles sont les marges de manœuvre dont elles disposent au travail ? Comment appréhendent-elles les diverses interactions qu'elles développent avec leur donneur d'ordre et leur employeur ? La multiplication de contrats atypiques induits par l'externalisation des services de nettoyage, concourant à un isolement plus grand au travail, n'exacerbe-t-elle pas le sentiment de relégation sociale de ces salariées ? Ce chapitre consacré à la description de la réalité des métiers du nettoyage, vise à répondre à l'ensemble de ces questions et à les décliner aux diverses activités : aux femmes de ménage exerçant sur des sites isolés, à celles qui travaillent en présence d'une clientèle et à celles, situées au plus bas de l'échelle, les femmes de chambre. De nombreux sociologues du travail ont fait le choix d'endosser la casquette de salarié-e dans la branche d'activité étudiée, leurs travaux sont précieux et les observations restituées permettent de décrire très précisément les diverses tâches réalisées²⁷⁰. Notre objectif n'étant pas *uniquement* de renseigner le travail mais de tenir ensemble le travail et le hors-travail pour appréhender les possibilités du fait syndical, nous n'avons pas recouru à ce type de démarche. En revanche, ce chapitre est particulièrement attentif à la restitution de l'activité professionnelle, et nous avons choisi dans cet objectif de faire apparaître des extraits d'entretiens conséquents qui se révèlent très utiles pour accéder à cette réalité.

Comme pour le chapitre précédent, une première partie sera consacrée à une présentation de l'ensemble des acteurs engagés dans ces relations de travail. Bien que le parti pris soit ici de donner davantage la parole aux travailleuses, nous reviendrons dans un premier temps sur l'impact des négociations conventionnelles et des différentes réformes du droit du travail sur l'activité dans la branche de la propreté. Afin de rendre compte d'une configuration totale et dynamique et pour ne pas sectionner l'étude des relations professionnelles et l'analyse

²⁶⁹ Cf. par exemple le travail Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Éditions Inserm, 2000, et celui de Doniol-Schaw G., « Travail et vie des sous-traitants dans la maintenance du nucléaire et sécurité des installations », in Appay B., Thébaud-Mony A., *Précarisation sociale, travail et santé*, Iresco-CNRS, Paris, 1997, p. 419-425, sur le cas du nettoyage dans l'industrie nucléaire et sur la manière dont l'externalisation permet aussi de déléguer la gestion du risque à d'autres responsables.

²⁷⁰ Nous faisons par exemple référence aux travaux de Nicolas Jounin, de Christelle Avril ou plus récemment d'Amélie Beaumont.

des relations de travail que nous envisageons comme un ensemble, ce chapitre apportera des éclairages à la fois sur les cadrages juridiques et sur la réalité du travail de femme de ménage. À l'instar des auteur-e-s du récent ouvrage (2020) *Être comme tout le monde. Employées et ouvriers dans la France contemporaine*, nous considérons que « la sociologie des classes sociales est battue en brèche par la spécialisation croissante de la discipline qui se préoccupe de moins en moins des configurations et des rapports de force et de domination dans lesquels sont pris les individus et les processus étudiés »²⁷¹. En présentant de manière détaillée et incarnée différentes configurations de travail dans le secteur du nettoyage, ce chapitre propose de décrire la façon dont sont vécues concrètement les conditions de travail.

Dans un premier temps nous reviendrons précisément sur les contours juridiques de l'activité de nettoyage et de sa convention collective. Une deuxième partie sera consacrée à l'examen des différents métiers dans le nettoyage (agente de service, et agentes de service hospitalier) et leurs répercussions concrètes au quotidien. Enfin, c'est le métier de femme de chambre dans le secteur de l'hôtellerie qui sera détaillé. Dans tous les cas, des profils de femmes de ménage relativement détaillés permettront de saisir les différentes composantes de cette activité de travail.

²⁷¹ Masclat O., Amossé T., Bernard L., Cartier M., Lechien M.-H., Schwartz O. et Siblot Y., *Être comme tout le monde. Employées et ouvriers dans la France contemporaine*, Paris, Raisons d'agir, 2020, p.12.

1. La convention collective du nettoyage : une protection à minima

« Les seuls groupements qui aient une certaine permanence sont ce qu'on appelle aujourd'hui les syndicats soit de patrons, soit d'ouvriers. [...] Non seulement les syndicats de patrons et les syndicats d'employés sont distincts les uns des autres, *ce qui est légitime et nécessaire*, mais il n'y a pas entre eux de contacts réguliers. Il n'existe pas d'organisation commune qui les rapproche, sans leur faire perdre leur individualité, et où ils puissent élaborer en commun une réglementation qui, fixant leurs rapports mutuels, s'impose aux uns et aux autres avec la même autorité ; par suite, c'est toujours la loi du plus fort qui résout les conflits, et l'état de guerre subsiste tout entier. » Durkheim E., *De la division du travail social*, Paris, Quadrige, 2017 [1930], p. VII.

Les relations professionnelles (*industrial relations*) se sont instituées dans les pays occidentaux en même temps que l'industrialisation. Les différents groupes d'intérêts se sont rapidement rassemblés pour faire valoir leurs droits. Les salarié·e·s d'un côté, pour défendre leurs intérêts de travailleurs·euses, notamment en termes de conditions de travail et de rémunération ; les groupements d'employeurs, de l'autre, pour encadrer la concurrence et pour affronter le pouvoir syndical. L'État, enfin, s'est placé en « spectateur engagé »²⁷² faisant pencher la balance vers l'un ou l'autre des protagonistes, selon les époques. Aujourd'hui, la législation française encadre un certain nombre de pratiques de négociations entre ces différents acteurs. L'expression de « dialogue social » apparaît en France pour la première fois avec les lois Auroux en 1984. L'Organisation internationale du travail (OIT) considère que le dialogue social « inclut tous types de négociation, de consultation ou simplement d'échange d'informations entre les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs ». Cependant, comme l'écrivaient Karl Marx et Émile Durkheim, l'encadrement juridique de la relation d'emploi salarié s'inscrit dans un rapport de pouvoir permanent.

1.1. LES RELATIONS PROFESSIONNELLES ET L'EXTERNALISATION

Traditionnellement et schématiquement, le champ des relations professionnelles concerne les liens et les interactions entre l'État, les syndicats de salarié·e·s et les employeurs au niveau de l'entreprise, de la branche d'activité ou de la région²⁷³. J. Dunlop retient trois

²⁷² Lallement M., *Sociologie des relations professionnelles*, Paris, La Découverte, 2008.

²⁷³ Lallement M., *Sociologie des relations professionnelles, op. cit.*, et *Le travail, une sociologie contemporaine*, Paris, Gallimard, 2007.

angles principaux sous lesquels les relations professionnelles ont pu être étudiées. Il répertorie dans un premier temps les processus de la négociation collective, à savoir « la production périodique des accords [et] à leur application au quotidien »²⁷⁴, puis ce sont les modalités de gestion interne aux directions d'entreprises ou de syndicats qui ont particulièrement été examinées. Pour finir, l'auteur note que l'analyse des relations professionnelles s'est également attachée à étudier les travailleurs et les travailleuses dans leurs relations de travail à l'échelle et dans une perception individuelle. En France, comme dans d'autres pays, la sociologie des relations professionnelle s'est instituée de manière à former un domaine d'étude relativement autonome. Peu attaché à l'analyse des pratiques concrètes des individus, ce champ connaît actuellement un mouvement de décloisonnement à la fois empirique, théorique et méthodologique²⁷⁵. En premier lieu, il s'agit de se donner les moyens d'observer les relations professionnelles là où les institutions représentatives du personnel sont parfois absentes ou très faibles d'un point de vue numérique. En effet, comment se déterminent les règles concrètes des relations professionnelles en l'absence ou l'éloignement d'acteurs institués ?

Les employeurs n'ont pas attendu que les travailleurs et les travailleuses s'organisent pour se structurer en groupes d'influence²⁷⁶. Dans le secteur du nettoyage, l'organisation patronale la plus active et la seule qui soit représentative s'est véritablement instituée au milieu des années 1960 après avoir été créé dans les années 1930 principalement dans deux régions : en Île-de-France et en Rhône-Alpes. C'est avec la FEP (Fédérations des entreprises de propreté et services associés) que les syndicats de salarié-e-s représentatifs dans le secteur²⁷⁷ négocient les dispositions conventionnelles. C'est un secteur d'activité où les relations professionnelles sont particulièrement actives. Cet état de fait est confirmé par le responsable du pôle études,

²⁷⁴ Dunlop J.T., Whyte W. F. et Mias A., « Deux perspectives pour analyser les relations professionnelles », *La nouvelle revue du travail*, 8, 2016.

²⁷⁵ Deux journées d'étude intitulées « Enquêter sur les relations professionnelles » organisées à Lyon les 24 et 25 septembre 2020 par le séminaire Symett (Syndicalisme, méthodes, théories, terrains), ont permis de revenir sur ce tournant en cours. Un des principaux enseignements de ces deux jours fut notamment de constater l'importance du nombre d'enquêtes ethnographiques là où la préoccupation était pourtant traditionnellement davantage axée sur les enquêtes statistiques. Par ailleurs, ces journées ont accordé une place aux acteur-e-s et aux sujets habituellement occultés des relations professionnelles.

²⁷⁶ En plus d'anticiper et d'organiser la confrontation avec les organisations syndicales de salarié-e-s, les organisations d'employeurs et d'employeuses ont aussi pour fonction de réguler les rapports de concurrence entre elles.

²⁷⁷ Quatre organisations syndicales ont été reconnues représentatives dans le secteur de la propreté, cette représentativité est fixée par l'arrêté du 5 octobre 2017. Il s'agit de la Confédération générale du travail (CGT), de la Confédération française démocratique du travail (CFDT), de la Confédération générale du travail-Force ouvrière (CGT-FO) et de la Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC). Avant la réforme de 2008 sur les règles de la représentativité syndicale, les cinq organisations syndicales majoritaires disposaient de la « présomption irréfragable » de représentativité. Sur ce point, Cf. Bérout S., Le Crom J.-P. et Yon K., « Représentativités syndicales, représentativités patronales. Règles juridiques et pratiques sociales. Introduction », *Travail et Emploi*, 131, septembre 2015, p. 5-22.

recherche et développement du « Monde de la Propreté »²⁷⁸: « On est une branche qui a un dialogue social vivant et constructif, donc on travaille main dans la main avec les salariés de syndicat parce que c'est dans l'intérêt de tout le monde »²⁷⁹. Ce constat est également partagé par J.-M. Denis qui a étudié avec précision cette branche et qui évoque « une activité conventionnelle appréciée et qualifiée de dynamique »²⁸⁰. Cela dit, toutes les sociétés ne sont pas pareillement investies par les syndicats et plus la taille des entreprises est faible, moins la présence syndicale est importante. De surcroît, la CNT-SO en tant que syndicat non-représentatif du secteur, n'est pas associée aux négociations de branches. À ce titre les propos de Michel, militant syndical et membre fondateur de la CNT-SO, sont assez éclairants. Âgé de soixante-sept ans et adhérent de la CNT, puis de la CNT-SO depuis l'âge de quinze ans, il a connu une longue carrière militante et syndicale, il est aujourd'hui secrétaire confédéral de la CNT-SO²⁸¹.

« **Michel** : Tous les mois y'a des réunions à la FEP, sur des trucs mineurs, soit des interprétations, mais quasiment tous les mois y'a des réunions paritaires. Et j'ai envie de dire : et même si on y était, sauf à être au courant en amont des mauvais coups qui se préparent, quand tu réunis la CGT, la CFDT et FO qui sont systématiquement à la solde des patrons²⁸² au niveau de cette branche... de toute façon ils auront des accords majoritaires à plus de 50% des représentants. » (Michel, entretien du 10 septembre 2020).

Michel n'est pas dupe sur la possibilité de son syndicat à agir au niveau des négociations de branches dans ce secteur qu'il considère comme étant particulièrement « gangréné »²⁸³. Qui plus est, du fait de l'externalisation, les relations professionnelles sont délicates à appréhender. Le responsable du pôle études, recherche et développement de l'organisation patronale, « Le monde de la propreté » revient en détail sur ce qu'il nomme être un « jeu de dupe ». Finalement, la double subordination (prestataire et donneur d'ordre) à laquelle sont confrontées les

²⁷⁸ Le Monde de la Propreté est le réseau de la FEP (Fédération des entreprises de propreté et services associés) qui a pour vocation de mettre en œuvre les politiques de branche et d'accompagner les entreprises du secteur.

²⁷⁹ Contacté par téléphone le 16 septembre 2020.

²⁸⁰ Denis J.-M., « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel », *art. cit.* p. 45.

²⁸¹ Le rôle et la place de Michel dans l'organisation de la CNT-SO est centrale. C'est lui qui a fortement initié la création de ce syndicat en 2012. C'est Michel qui recrute la plupart des salarié·e·s du syndicat à Paris, Lyon et Marseille. Nous présenterons de manière plus exhaustive les parcours des juristes du syndicat ainsi que sur les différences entre CNT et CNT-SO dans le chapitre 4.

²⁸² Nous verrons dans la suite de la thèse sur quels motifs Michel fait ce raccourci. Il convient de préciser que la CGT qui est ici visée est le syndicat CGT de la Propreté.

²⁸³ Précisons également que du fait des relations triangulaires inhérentes au secteur de la propreté, ce n'est pas dans ces espaces classiques de négociation que peuvent s'améliorer les conditions de travail, sur ce point, *cf.* Peugny C. et Rouillard-Pérain A., « Quelle action collective dans le secteur des services « peu qualifiés » ? Le cas des femmes de ménage et des agents de sécurité », *Rapport de recherche pour l'IRES*, Mai 2018.

salariées de ce secteur d'activité rend complexe l'identification d'un « responsable » des différents maux associés à ce secteur.

« Parce qu'on a un accord conventionnel qui fait que quand, en cas de passation de marché, les salariés restent sur le site, donc restent chez le client et passent d'une entreprise à l'autre, automatiquement. Donc ils sont moins attachés à l'entreprise culturellement qu'au chantier, et ça explique un certain nombre de difficultés. On a aussi des clients et notamment dans l'hôtellerie qui se défaussent un petit peu facilement sur les entreprises de propreté c'est-à-dire qu'en gros, ils sous traitent ce problème alors que – et on l'a vu dans un certain nombre de conflits sociaux : « non mais c'est pas nous, c'est l'entreprise de propreté » - mais c'est eux qui achètent les services de propreté à des services très bas qui font jouer la concurrence et font tirer vers le bas les prix des prestations de propreté et tout ça, *in fine*, ça se répercute sur les conditions de travail des salariés. Des conditions de rémunération et de travail, c'est-à-dire qu'il y a une pression... il y a un peu un jeu de dupe dans tout ça et les entreprises de propreté sont au milieu de ce jeu-là. » (Entretien téléphonique du 16 septembre 2020).

Il faut ici préciser que je n'avais pas anticipé de prendre contact avec des représentants patronaux de la branche du nettoyage. Je craignais de « perdre du temps », pensant que ces derniers n'accepteraient pas de me rencontrer étant donné l'intitulé de ma recherche²⁸⁴. C'est le responsable du pôle études et recherche de la FEP qui m'a directement contacté et a souhaité s'entretenir avec moi suite à la parution d'un court article sur mon travail de recherche paru dans le journal *Le Progrès*. Il avait été quelque peu gêné des termes employés par le journaliste au sujet des sociétés de nettoyage. Ainsi, durant une grande partie de l'entretien, il cherchait à redorer l'image des entreprises de propreté et quelque part, à me « convaincre » que ces dernières ne sont pas tellement responsables de conditions de travail éprouvantes propres à ce secteur :

« Mais les clients se défaussent un peu trop facilement parce que c'est eux aussi qui entretiennent cette guerre des prix dont à la fin pâtissent les intervenants sur le terrain. [...] Parce que, si vous voulez, les clients ont tendance à avoir des comportements un peu schizo-phréniques, surtout les gros clients. D'un côté des discours très lissés sur la RSE (responsabilité sociale des entreprises) etc. et – et l'État en premier lieu hein, notamment les clients publics – et en même temps, au moment des pratiques d'achat, ben d'aller toujours systématiquement vers le moins disant, vers l'entreprise qui casse les prix, etc. c'est destructeur pour le secteur et c'est ce dont souffrent en définitive les salariés. Donc nous, là on a un levier très important de sensibiliser des clients et on oriente une grande partie de notre activité aujourd'hui autour de ça pour qu'ils se comportent de façon responsable. On vend pas du papier ou des bouteilles d'eau quoi. Je veux dire par là que la prestation de propreté *in fine*, ce sont des êtres humains quoi à la fin. Et souvent les acheteurs sont pas, alors de plus en plus quand même mais parce qu'à force, ça entre dans les mœurs, mais les acheteurs souvent c'est les mêmes qui

²⁸⁴ Notons ici que si ces réticences sont largement partagées par de nombreux·euses jeunes chercheurs et chercheuses étudiant les relations professionnelles, elles se révèlent la plupart du temps non-fondées. Sur ce point, cf. un ouvrage collectif à paraître bientôt codirigé par des membres du collectif SYMETT et moi-même, *Enquêter sur les relations professionnelles*, en particulier les chapitres de Chloé Biaggi, Yolaine Gassier et Marion Flécher.

achètent du papier et qui achètent de la propreté quoi. Donc ils négocient des gros contrats, etc. et ils espèrent obtenir les mêmes réductions que s'ils avaient acheté 10 tonnes de papiers au lieu d'une tonne. [...] On peut pas faire de remise sur les prestations de propreté. Parce que y'a pas d'économie d'échelle, ça reste une prestation réalisée par des êtres humains, sur le terrain, dans un milieu précis, avec différents types de gens, etc. [...] Voilà, l'idée aussi à travers ça c'est de pousser à réfléchir à la question qui est déjà une grande victoire et faire comprendre que c'est chez eux que ça se joue et qu'on peut pas se défausser comme ça sur une entreprise de propreté. La propreté c'est un service qui est co-construit entre ceux qui réalisent la prestation, mais ceux aussi qui en bénéficient. » (Entretien téléphonique du 16 septembre 2020).

Le système de sous-traitance, décrit dans le précédent chapitre et les relations professionnelles qui en découlent sont intéressantes à aborder ici. Les différences entre le prêt illicite de main-d'œuvre, également appelé « marchandage » ou « tâcheronnat », pratiques d'embauche très largement répandues au 19^{ème} siècle, et l'activité de prêt de main-d'œuvre réalisée à l'occasion d'une prestation ou d'une sous-traitance sont minimes. Dans le premier système, « le capitaliste fait appel à un sous-entrepreneur (« tâcheron »), qui est chargé de recruter et de payer la main-d'œuvre pour la réalisation d'une tâche déterminée. Le capitaliste (celui qui dispose des fonds) ne passe contrat qu'avec ce sous-entrepreneur. Ce dernier organise le travail, fait respecter la discipline, bref, assure la gestion de la main-d'œuvre »²⁸⁵. Dans le second système, le « capitaliste » (les entreprises clientes) fait appel à une société prestataire qui emploie les salariées et les met à disposition sur les sites de travail. Cependant, il revient à l'employeur, c'est-à-dire les sociétés de nettoyage et non pas « aux clients » de ces dernières, de « donner les ordres » aux salariées²⁸⁶. Ainsi, la volonté du représentant du « Monde de la propreté » de « responsabiliser » les clients paraît d'autant plus surprenante. Dans le cas de l'hôtellerie, cette condition est souvent bafouée. Un extrait d'entretien mené avec Michel permet d'explicitier ce phénomène :

« On considère que dans les palaces on est à 1,5 chambre par heure, et dans les formules 1 on est en moyenne à 4 ou 5. Mais en réalité, même dans les palaces, si t'es obligé, t'as l'Hyatt à Roissy par exemple, si tu passes d'une chambre-là, à une chambre-là et une autre là, tu te prends déjà cinq minutes de déplacement de descendre avec ton charriot, de remonter, de prendre l'ascenseur suivant, d'aller chercher ce dont tu as besoin en literie, draps et tout ça. Donc, ce ratio [chambre/temps de travail] est commercial, c'est-à-dire, on considère qu'il faut ça mais le prestataire est payé au nombre de chambres nettoyées. Le nombre de chambres c'est 5 euros, 6 euros ou 7 euros, suivant ce qui est convenu et ça doit couvrir – sauf dispositions spécifiques, on dit : « il faut une cheffe d'équipe ou une gouvernante d'étage, qui est spécifiée en permanence, c'est-à-dire 7 jours sur 7 », c'est-à-dire qu'il en faut au moins deux, voire trois parce qu'en fait quand tu as des grands hôtels, ils ont du personnel le matin dans les chambres et ils ont des

²⁸⁵ Pillon T. et Vatin F., *Traité de sociologie du travail*, Octarès Editions, Toulouse, 2007, p. 139.

²⁸⁶ Paradoxalement, en France – contrairement au Canada – le terme indigène de « donneur d'ordre » caractérise généralement la hiérarchie du site sur lequel intervient le ou la salarié.e.

permanentes qui sont aptes à faire des chambres qui se libèrent ou qui se libèrent en retard et il y a souvent du personnel qui est là aussi le soir, et normalement il faut un responsable qui est là tout le temps. Parce que l'hôtel ne peut pas donner directement des ordres au personnel de la sous-traitance. Ça doit passer par la voie hiérarchique [interne à la société de nettoyage] : la gouvernante générale de l'hôtel s'adresse à la gouvernante générale de la société en disant : « j'ai la chambre 425 à faire... voilà ». Sinon, ça s'appelle du prêt illicite de main d'œuvre. Ceci dit, les tribunaux ne vont jamais là-dessus. Ce serait la mort du métier pour les boîtes de sous-traitance. Parce que ça arrive tout le temps. C'est quotidiennement, c'est dans tous les hôtels. Et c'est tentant, honnêtement. Ils se connaissent, donc la gouvernante générale elle voit une femme de chambre elle lui dit : « ah il faudra faire... ». Oui, mais la femme de chambre elle a déjà sa planche. Donc si on lui rajoute comme ça à la tchatche une chambre, c'est pas jouable. » (Michel, entretien du 10 septembre 2020).

Maîtriser les règles de la sous-traitance : l'expérience de Fatou

Certaines salariées sont bien au fait de ces distinctions, mais ce n'est pas le cas de toutes et il leur est parfois difficile de se positionner par rapport à la hiérarchie du site sur lequel elles interviennent. C'est le cas de Fatou, cinquante-six ans, née au Mali (Bamako), possédant la double nationalité franco-malienne. Elle a immigré en France directement à Villeurbanne en 1998, pour suivre son mari (agent du Crous) qui était déjà installé dans la région depuis quelques années. N'ayant pas changé de quartier d'habitation depuis 1998, Fatou possède un véritable capital d'autochtonie²⁸⁷ à Villeurbanne. À plusieurs reprises lors de nos rencontres elle s'arrête pour discuter avec « une amie » ou « une ancienne collègue » :

« **Fatou** : Oui. J'ai fait bac +3 à Bamako. C'était un bac, on appelait... On avait une école, mais la plupart de nos profs c'étaient des Français c'est une école où on avait que des profs français pour étudier. C'est une école où toutes les matières principales étaient enseignées par des profs français. Donc, que ce soit... [Elle voit arriver une dame et l'interpelle] Eh Mariam ! [En s'adressant à moi :] C'est une ancienne collègue !

[Elles s'embrassent, se demandent des nouvelles. Fatou lui demande :] Et le boulot ?

Mariam : Ah ça va, maintenant j'ai changé, je travaille plus à l'hôtel, je travaille avec les personnes âgées, donc...

Fatou : Et alors, c'est mieux que l'hôtel ?

Mariam : [D'un ton convaincu] Oui, c'est mieux que l'hôtel parce que là...

Fatou : Eh, ben c'est bien, je suis contente pour toi.

[Les deux anciennes collègues se disent au revoir].

Fatou : Elle aussi elle était dans l'hôtellerie, mais elle était à « Saxe-Préfecture », le Mercure qu'il y a là-bas. Mais elle a eu des problèmes avec la direction, on l'a licencié comme ça.

Et en fait, elle était dans la même société que toi c'est ça ?

Fatou : Non, non, non, parce que c'était directement l'hôtel même.

Ah, et tu l'as connu comment ?

²⁸⁷ J.-N. Retière, « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *Politix*, Vol. 16, N°63, 2003, p. 121-143.

Fatou : On s'est connues dans le travail dans l'hôtellerie, on s'est connues à l'hôtel Prestige. Elle, elle était extra. Moi aussi, j'avais commencé comme extra. » (Fatou, entretien du 12 juin 2017).

Fatou est par ailleurs mère de quatre enfants. Sa fille aînée est coiffeuse, la seconde ainsi que son fils se sont consacrés au domaine médical, ils sont respectivement aide-soignante et infirmier – ce qui fait la fierté de leur mère – enfin, la plus jeune est lycéenne au moment de notre première rencontre. En 2020 elle est inscrite en deuxième année de licence dans la filière « langues étrangères appliquées » à l'Université Lyon 2. Notons le caractère exceptionnel des études longues des enfants de Fatou, cela doit être mis en relation avec le fait qu'elle ait elle-même fait des études supérieures. Seule la plus jeune vit encore avec sa mère dans un T3 situé dans le quartier « République »²⁸⁸. Pour payer son loyer, Fatou compte sur l'aide de ses enfants. En effet, si elle a exercé en tant que femme de chambre pendant près de vingt ans, en mai 2019 elle se blesse gravement au genou. Déclarée inapte en juillet 2020, elle finit par se faire licencier. Un dossier prud'homal a été déposé conjointement avec le syndicat CNT-SO, qu'elle soutient depuis 2017. Fatou détient d'ailleurs le statut de secrétaire du syndicat du nettoyage de la région lyonnaise depuis 2018. À l'automne 2020, Fatou n'est toujours pas parvenue à débloquent ses droits auprès de Pôle emploi et ne touche que 480 euros de RSA tous les mois. Cependant, elle garde le moral et a bon espoir que les choses évoluent.

En septembre 2020, elle accepte de me rencontrer pour un troisième entretien – nous nous voyons par ailleurs dans le cadre du syndicat – Amélie Bridel²⁸⁹, illustratrice souhaite en effet la rencontrer afin de pouvoir saisir au plus près les conditions de travail dans le secteur hôtelier :

« Et les relations avec les salariés de l'hôtel quand justement on est sous-traitée, ça se passe comment ? »

Fatou : Mais, parfois ça se passe bien, mais parfois... [...] par exemple aussi quand on a besoin de papier toilette ou de gobelet, ils doivent venir nous ouvrir et nous donner parce que nous on n'a pas accès à tout ça, c'est l'hôtel qui fournit. Donc la gouvernante [de la société de nettoyage] tous les jours elle doit faire sa demande. Sinon, on n'a rien. [...] Et un autre problème quand les clients agressent quelqu'un de notre équipe, l'hôtel défend le client. Moi-même j'ai dit au directeur de *LM Propreté* que les clients m'avaient insultée, parce que la réception m'appelle pour que j'aie à dire à telle personne qu'elle vienne payer. Par exemple, y'a un client, il paye pour une nuit mais il dit : « je veux

²⁸⁸ En fin d'année 2021, elle cherche à déménager car sa fille cadette s'apprête à quitter le foyer familial, elle envisage de partir étudier à Paris pour son Master 1.

²⁸⁹ Pour mener à bien le projet d'adaptation de la recherche doctorale en bande-dessinée, Amélie Bridel, illustratrice et co-auteurice de *Sous-traitées*, s'est rendue à plusieurs reprises avec moi sur le terrain d'enquête bien qu'il soit en partie achevé. Il faut dire que cela a été rendu possible du fait de la relation nouée avec certaines enquêtées en suivi sur Lyon, notamment Fatou et Aminata. Il faut noter ici l'apport de ces compléments d'entretien, cherchant à obtenir des informations graphiques et visuelles pour pouvoir dépeindre au plus près les conditions de travail, Amélie posait des questions très concrètes auxquelles je n'avais pas pensé. On perçoit ici toute la richesse que peut constituer un travail de recherche-création.

prolonger », alors on te laisse dans la chambre mais avant midi il faut venir régler ta facture pour pouvoir rester. Donc moi à midi, on m'appelle on me dit : « telle chambre est toujours occupée ? ». Je dis : « oui, c'est occupé ». Ils me disent : « tu peux dire à la personne qu'elle descende pour venir régler ou alors qu'il libère la chambre ». Mais logiquement c'est pas à moi de le faire, mais ils nous utilisent en quelque sorte. Je suis allée, j'ai toqué, j'ai toqué, la personne ne répondait pas, alors j'ai ouvert, il m'a insulté. Moi je lui ai répondu. Après il est descendu pour payer. Il a dit à un réceptionniste que je l'ai insulté. Mais ils te défendent pas. C'est pas normal qu'ils prolongent un client qui m'insulte. J'ai dit à Corentin [le réceptionniste] : « si un client insulte un réceptionniste, vous le prolongez pas, alors pourquoi c'est pas pareil pour nous ? ». C'est pas normal. Le directeur de la société m'a dit que si on me demandait [encore] quelque chose comme ça il fallait que je refuse. Maintenant quand l'hôtel me demande, je dis : « ça fait pas partie de mes devoirs ici, ça c'est fini ». Mais y'a deux poids deux mesures. Quand les clients sortent pas nous on les appelle. Le temps que tu attends que le client sorte de la chambre, ce temps-là, c'est pas payé. Le directeur [de la société de nettoyage] a dit : « quand un client refuse de sortir et que la femme de chambre attend, notez le temps d'attente, moi je vais leur facturer ». (Fatou, entretien du 11 septembre 2020).

On comprend clairement avec ces extraits d'entretiens menés avec Fatou combien le fait d'être « sous-traitée » implique des ajustements de comportements dans le cadre de l'activité salariée. C'est tout d'abord une absence de solidarité de classe avec les salarié·e·s de l'hôtel qui est déplorée par Fatou. Mais plus encore, on saisit ici pleinement ce que recouvre la notion de délégation du « sale boulot » (*dirty work*) forgée par Everett C. Hughes dans les années 1950²⁹⁰. « Ce processus de délégation, pour peu qu'on l'examine de près, concerne bien l'ensemble des tâches et non seulement les moins qualifiées, les plus indignes ou encore les plus immorales »²⁹¹. Comme beaucoup de secteur féminisés et peu qualifiés, les femmes de chambres et, d'une manière plus générale, les femmes de ménages sont assignées à accomplir au travail « ce qu'il reste à faire ». En assumant les « mauvais rôles » ces salariées « se salissent les mains pour les autres ». Les relations de travail se répercutent frontalement sur la main-d'œuvre du nettoyage qui « paye les pots cassés » d'un système économique qui fonctionne mal. En réalité, il arrive même que les salariées payent parfois au sens littéral du terme :

« **Fatou** : Moi il m'est même arrivé d'aller acheter des sacs poubelles, j'ai demandé qu'on me rembourse, mais ils m'ont jamais remboursée. Les sacs poubelles... j'avais pas le choix.

Et toi en tant que salariée de la société, tu peux pas demander à l'hôtel ?

Fatou : Ah non, non, non, on n'a pas le droit. Si on fait ça ils vont nous dire : « ouais vous êtes parties vous plaindre auprès de la direction de l'hôtel c'est préjudiciable pour la société ». Y'a même parfois Olga, la gouvernante, elle allait acheter pendant au moins deux semaines, trois semaines, les produits pour nettoyer. Elle avait demandé à la cheffe

²⁹⁰ Hughes E. C., « Social Role and the Division of Labor », *The Midwest Sociologist*, vol. 17, n°1, p.3-7, 1956

²⁹¹ Avril C. et Ramos Vacca I., « Se salir les mains pour les autres. Métiers de femme et division morale du travail », *Travail, genre et sociétés*, n°43 – Avril 2020 p. 90.

de secteur, ça venait pas tous les jours, alors elle achetait. Du coup, elle donnait au compte-goutte à l'équipe. » (Fatou, entretien du 11 septembre 2020).

Si l'absence de produits d'entretien est un problème récurrent auquel doivent faire face les salariées du nettoyage – nous y reviendrons plus avant – cette disconvenue est souvent renforcée au moment des changements d'employeurs, faisant suite à la passation d'un nouveau marché de la sous-traitance. Nous allons effectivement, dans la suite de ce chapitre présenter les répercussions concrètes sur le travail des salariées en cas de transfert d'un contrat commercial, mais revenons d'abord brièvement sur les négociations de branche et les rapports de force qu'elles suscitent.

1.2. LA PLACE DE LA CGT-PROPRETÉ DANS LA BRANCHE D'ACTIVITÉ

Dans son article consacré à l'étude des relations professionnelles dans le secteur de la propreté, J.-M. Denis pointe un apparent paradoxe. D'un côté, il note l'existence d'un « dialogue social considéré comme favorable et de bonne tenue par les syndicalistes et responsables patronaux » et de l'autre il observe « des relations sociales et professionnelles nettement plus tendues et antagoniques dans les entreprises et leurs chantiers, et l'existence de très nombreux conflits collectifs et individuels pour l'obtention de droits sociaux et salariaux souvent minimaux »²⁹². Si la première observation se confirme bel et bien, elle ne se fait pas toujours en faveur des salariées de la branche. Sur un point toutefois, on ne peut pas nier l'existence d'une réelle négociation collective : tous les ans, le secteur de la propreté vote une revalorisation salariale. En 2020, le taux horaire des salarié-e-s échelon 1 du secteur de la propreté est passé de 10,30 à 10,44 euros brut de l'heure. Par comparaison, les salaires de la convention HCR (Hôtels, cafés, restaurants) n'ont pas augmenté depuis 2018 et s'avèrent être en deçà (9,98 euros) du taux horaire prévu par le SMIC et fixé à 10,15 euros brut de l'heure. Si la branche de la propreté n'est pas la plus dépourvue du point de vue de la rémunération, il n'en demeure pas moins que les grilles de salaires n'augmentent pas aussi nettement que le chiffre d'affaires enregistré dans le secteur²⁹³.

Cela dit, le paradoxe soulevé par J.-M. Denis ne s'avère en réalité pas tellement surprenant. En effet, les négociations dans ce secteur d'activité sont portées, nous l'avons vu précédemment, au niveau des syndicats de salarié-e-s par seulement quatre d'entre eux : la Confédération générale du travail (CGT), représentative avec 38,57% des voix exprimées, la

²⁹² Denis J.-M., « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel », *art. cit.*, p. 45.

²⁹³ Cf. Chapitre 1.

Confédération française démocratique du travail (CFDT) avec 28,32%, la Confédération générale du travail-Force ouvrière (CGT-FO) avec 21,51% et la Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC) avec 11,59%²⁹⁴. Or certains de ces syndicats sont réputés dans le secteur d'activité de la propreté pour être particulièrement alliés avec l'organisation patronale de référence, la FEP. C'est notamment le cas de la CGT Propreté qui a d'ailleurs été suspendue par l'union départementale CGT de Paris. Dans la région parisienne, certains responsables syndicaux ont pendant de nombreuses années, touché sous forme de salaires, plus de 60 000 euros²⁹⁵. Ces pratiques que l'on peut ici aisément qualifier de frauduleuses puisqu'elles ont, à ce titre, été condamnées par le tribunal de grande instance de Paris en 2014, n'ont pas pour autant fait disparaître les agissements illicites. Notons toutefois que le travail de la CGT HPE (Hôtel de prestige et économiques) dans le secteur hôtelier et en particulier auprès des femmes de chambre s'avère particulièrement efficace !²⁹⁶ Durant l'enquête de terrain, de nombreux cas pouvant s'apparenter à une forme de « copinage », voire de « magouilles » entre la CGT Propreté et les sociétés de nettoyage ont ainsi pu être relevées. Nous en retenons trois qui paraissent particulièrement significatifs :

La première apparition de la CGT Propreté sur le terrain d'enquête a eu lieu lors de la toute première grève suivie à Marseille à l'été 2016, du 28 juin au 07 juillet. Huit grévistes, dont un valet de chambre et la gouvernante²⁹⁷ soutenues par le syndicat CNT-SO ainsi que quelques militant-e-s²⁹⁸ occupent le parvis de l'hôtel économique *Night and Dream* en pleine période de l'Euro. Il fait particulièrement chaud et il faut bien du courage pour rester des heures durant devant le parvis de l'hôtel dépourvu d'ombre. Au huitième jour seulement, deux syndicalistes de la CGT Propreté, délégués au sein de la société *ProNet*²⁹⁹ se joignent soudainement au conflit. La CNT-SO en tant que syndicat non représentatif dans la branche d'activité se trouve régulièrement mise en difficulté pour obtenir des sociétés de nettoyage la tenue de négociation. En effet, la déclarant illégitime à intervenir, les employeurs tentent régulièrement de « jouer la montre » en repoussant au maximum la date d'une éventuelle conciliation dans l'espoir que les salariées reprennent le travail. Cet état de fait était d'autant plus fréquent au début du terrain

²⁹⁴ Selon l'arrêté du 5 octobre 2017 fixant la liste des organisations syndicales reconnues représentatives dans la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011 (n°3043).

²⁹⁵ Cf. article de presse : Aizicovici F., « Grand ménage autour du syndicat CGT de la propreté en Ile-de-France. Le syndicat vient d'être suspendu par l'union départementale de Paris », *Le Monde*, publié le 20 février 2016.

²⁹⁶ En témoigne le nombre de conflits victorieux et d'autres encore en cours dans les hôtels de la région parisienne. La CGT HPE se désolidarise formellement des pratiques de la CGT-Propreté dans le secteur du nettoyage.

²⁹⁷ Sur les dix salariées de la société de nettoyage intervenant dans l'hôtel.

²⁹⁸ Notamment de Solidaires, du Front de gauche, de groupes féministes, etc.

²⁹⁹ Il s'agit d'une entreprise de propreté de moins de 100 salarié-e-s intervenant exclusivement dans le département des Bouches du Rhône. Elle n'a été rencontrée qu'une fois durant la période de la thèse.

de l'enquête que la CNT-SO n'avait pas encore acquis sa réputation de « meneuse de grèves » dans le secteur. Toutefois, les salariées bien qu'accablées par la chaleur estivale et fatiguées de ces longues heures d'attente devant l'entrée de l'hôtel n'entendent pas baisser les bras de sitôt. En quelques heures à peine après son arrivée sur le site de l'hôtel, le délégué CGT, par ailleurs chef d'équipe sur un autre site, obtient un rendez-vous avec la société *ProNet*. Il annonce aux grévistes que les négociations peuvent avoir lieu à condition qu'elles se déroulent en l'absence de la CNT-SO. Cette déclaration passe assez mal auprès des grévistes et des différents soutiens en présence depuis plus d'une semaine. Personne ne comprend en effet comment est-il possible que ce délégué qui n'a pas suivi le conflit et qui vient tout juste « de débarquer » parvienne en quelques dizaine de minutes seulement à obtenir un rendez-vous. Les grévistes refusent expressément la condition posée par le délégué CGT Propreté et exigent que la CNT-SO soit également présente. Finalement les négociations se feront en présence des deux syndicats. Cette anecdote de terrain révèle toutefois la tentative de la CGT Propreté d'évincer la CNT-SO, pourtant présente depuis le début du conflit, des négociations avec l'employeur et l'hôtel. Sur le piquet de grève, les différent-e-s militant-e-s de la CNT-SO et de Solidaires soupçonnent d'ailleurs le délégué CGT d'avoir reçu l'injonction de la part de la société *ProNet* d'écarter la CNT-SO du conflit. À la reprise de l'activité, après signature du protocole de fin de conflit, et comme cela est souvent le cas, la société *ProNet* tente de se débarrasser des salariées les plus vindicatives. La gouvernante, Viviane, que nous présenterons plus loin, est la première à faire les frais de ces mesures antisyndicales. Sur preuve d'une attestation accablante et mensongère rédigée par le chef d'équipe de la CGT venu négocier le protocole de fin de conflit, la société *ProNet* licencie la gouvernante pour faute grave. Le rapide récit de ce conflit permet de présenter à la fois combien la coopération intersyndicale est possible : des soutiens du syndicat Solidaire se joignent au piquet de grève mais également la manière dont elle est fragile, en particulier avec la CGT Propreté.

Un second élément nous fut donné à voir, contredisant une nouvelle fois l'image de la CGT Propreté comme syndicat pugnace et revêche à l'encontre de ses « adversaires » supposés : les sociétés de nettoyage. Après un conflit de plus de cinq mois dans un hôtel de luxe de la cité phocéenne contre le sous-traitant *Clean Express*, les salariées sont contraintes de reprendre le travail en raison d'une insuffisante caisse de grève³⁰⁰. Mais l'action syndicale ne s'arrête pas pour autant, deux grévistes se présentent sur les listes CNT-SO pour les élections du Comité Social et Économique (CSE) qui remplace les délégués du personnel et le comité d'entreprise. En novembre 2019, les deux anciennes grévistes obtiennent un siège de titulaire et un siège de

³⁰⁰ Pour une socio-histoire des caisses de grèves et les usages dont elles font preuve, voir la thèse en cours de Gabriel Rosenman, Cf. également Rosenman G. et Noûs C., « Les caisses de grève à l'épreuve de la grève interprofessionnelle », *Mouvements*, 2020, n°103, p. 40-49.

suppléante sur les dix-sept, les seize autres sièges titulaires sont obtenus par la section CGT Propreté. Dans la foulée, cette dernière demande l'annulation des deux sièges au motif du non-respect de l'exigence de parité ! En effet, la liste déposée par la CNT-SO ne comporte que des femmes – les fonctions de valet de chambre étant particulièrement marginales. En juillet 2020 le tribunal judiciaire d'Aix-en-Provence prononce l'annulation des sièges des deux adhérentes de la CNT-SO. Cette décision judiciaire semble de prime abord constituer une bonne nouvelle pour la société de nettoyage qui se trouve débarrassée de la présence de la CNT-SO. Il est tout à fait surprenant de constater ici une réelle forme de concurrence syndicale, voire d'une volonté d'hégémonie de la part de la CGT aux dépens des travailleuses pourtant laminées par un travail éreintant et une exploitation assez manifeste.

Enfin, pour apporter une troisième illustration de certaines pratiques déviantes de cette dernière, nous retiendrons une récente proposition de signature d'« accord de performance collective » (APC) proposée par la société *LM Propreté* le 02 octobre 2020. Les APC, prévus depuis 2017 par l'article L. 2254-2 du Code du travail sont des accords d'entreprises pouvant être conclus « afin de répondre aux nécessités liées au fonctionnement de l'entreprise ou en vue de préserver, ou de développer l'emploi ». Cet accord remplace et fusionne les anciens accords de maintien dans l'emploi (AME), accords de préservation ou développement de l'emploi (APDE) et accords de mobilité interne (AMI) adoptés par les ordonnances Macron en 2017. Plus concrètement, l'APC permet de modifier à la fois la durée du travail, les conditions de rémunération mais aussi les clauses de mobilités internes à l'entreprise. Autrement dit, ces accords vont dans le sens contraire des protections accordées aux salarié-e-s et se font systématiquement à leur défaveur. Le présent accord, intitulé « Accord de Performance Collective adaptant la Société *LM Propreté* au contexte sanitaire lié au Covid-19 » a été proposé à signature aux trois organisations représentatives de cette société : la CFDT, la CGT et le SNAPMRASA³⁰¹. L'accord rappelle tout d'abord que la société *LM Propreté* dispense ses prestations pour 71% en hôtellerie et 29% en milieu tertiaire et qu'elle a ainsi été particulièrement impactée par la crise sanitaire liée à la pandémie du Covid-19, entraînant une chute importante de son chiffre d'affaires sur l'année 2020. Deux mesures applicables aux salarié-e-s retiennent particulièrement l'attention :

« 2.2 Pour les salariés bénéficiant du 13^{ème} mois, d'une prime annuelle ou d'une prime de fin d'année et n'en ayant pas encore perçu la somme, celle-ci sera supprimée dans sa totalité au titre de l'année 2020 correspondant à la période de référence du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020.

2.3 Pour les collaborateurs ayant déjà perçu la moitié de leur 13^{ème} mois sur la première partie de 2020, au titre de l'année 2020, ceux-ci restitueront cette somme sur une

³⁰¹ Syndicat national autonome de la propreté manutentions-RATP-aéroportuaire et services associés.

période échelonnée de 6 mois, au travers d'un prélèvement automatique sur salaire à compter du mois de janvier 2021 et ce jusqu'au mois de juin 2021 »³⁰².

L'accord poursuit en rappelant que conformément aux dispositions légales, un tel accord peut être refusé par les salarié·e·s qui s'exposent alors à une procédure de licenciement :

« Lorsque le salarié refuse l'application du présent accord, une procédure de licenciement pourra être engagée dans un délai de deux mois à compter de la notification de refus du salarié. »

Parmi les partenaires sociaux, le premier signataire de cet APC a été la CGT Propreté. Un tel accord n'est valable qu'à condition qu'il soit signé par un syndicat ayant plus de 30% de représentativité. À défaut, l'employeur peut envoyer par courrier une consultation et s'en remettre au vote des salarié·e·s. Sur ce point, seules huit cents salariées (sur plusieurs milliers) de la société *LM Propreté* sont concernées par un 13^{ème} mois, on peut donc supposer que la majorité des votantes ne se sentiront pas concernées par cet accord. En plus de confirmer le statut pour le moins ambivalent de la CGT Propreté, cet accord constitue un exemple emblématique des répercussions concrètes des ordonnances Macron de 2017, en particulier concernant la nouvelle articulation entre les accords de branche et d'entreprise. C'est justement aux conséquences des diverses réformes du droit salarial sur les conditions de travail des femmes de ménage que nous nous intéresserons à présent.

1.3. DU CÔTÉ DES SALARIÉES : QUELLES SÉCURITÉS JURIDIQUES ?

En théorie, en droit, c'est le texte le plus élevé dans la hiérarchie des normes qui est prédominant. En droit du travail la jurisprudence a imposé une nouvelle règle d'articulation selon laquelle en cas de litige, c'est la norme qui est la plus favorable au ou à la salarié·e qui s'applique. Ce principe fondamental du droit du travail constitue ce que l'on nomme « l'ordre public social ». Cette règle, également appelé « principe de faveur » est peu à peu mise à mal par les réformes successives visant le code du travail. Une nouvelle architecture du code du travail se fait jour concernant notamment la durée du travail. Désormais, la loi fixe les principes du droit du travail sans en fournir le contenu, l'accord d'entreprise ou, à défaut, l'accord de branche fixe le contenu et en l'absence d'accord (de branche ou d'entreprise), une disposition supplétive (un décret ou une décision de l'employeur) fixe le contenu. Les ordonnances de 2017, notamment celle « relative au renforcement de la négociation collective », et celle « relative à la prévisibilité et la sécurisation des relations de travail » du 22 septembre 2017 entérinent la nouvelle articulation entre les différentes sources du droit du travail. Autrement dit, désormais

³⁰² Ce document est relativement confidentiel, il ne m'est pas permis de le présenter en annexe.

un accord collectif de branche peut prévoir des dispositions moins favorables que la loi, en particulier en matière de contrat à durée déterminée et de contrat de travail temporaire. Afin d'illustrer les répercussions de telles dispositions, prenons l'exemple des règles encadrant le recours aux contrats à durée déterminée.

Dans le droit du travail français, ce contrat demeure un contrat de travail dérogatoire et ne peut être utilisé par les employeurs que de façon subsidiaire. N'ayant pas vocation à durer dans le temps, le recours aux contrats à durées déterminées est strictement encadré par le législateur³⁰³. Ainsi théoriquement, un CDD ne peut être renouvelable que deux fois et ne s'étend que dans la limite de dix-huit mois. Entre deux CDD, un délai de carence doit nécessairement être respecté. Se saisissant de l'opportunité fournie par l'ordonnance n° 2017-1387 du 22 septembre 2017 « relative à la prévisibilité et la sécurisation des relations de travail » de conclure un accord collectif de branche, « les partenaires sociaux de la branche de la propreté ont conclu un accord le 19 septembre 2018 traitant du délai de carence et de la durée totale du contrat (l'accord est conclu concomitamment à un accord sur la modération du recours aux contrats de travail courts et sur la sécurisation du contrat de travail, qui dresse un diagnostic de branche sur le recours aux contrats précaires). L'accord prévoit la suppression du délai de carence pour les cas figurant dans les dispositions supplétives et étend la non-application du délai de carence à tous les motifs de remplacement et à l'accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise. L'accord porte à vingt-quatre mois la durée maximale du cumul des CDD ou des contrats de missions successifs (renouvellement inclus), avec le même salarié et sur le même poste, sans délai de carence, pour le motif d'accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise. L'accord n'aborde pas le nombre de renouvellements des contrats »³⁰⁴. La conclusion de ce nouvel accord se révèle particulièrement défavorable aux salariées de la branche de la propreté. En effet, dans le secteur il n'est pas rare de constater le cumul par certaines salariées de plusieurs CDD ne respectant pas forcément les délais de carence. Avant la parution de cet accord, il était aisément possible pour les juristes du syndicat de déposer une requête devant le Conseil de Prud'hommes, la seule absence de délai de carence suffisait alors à attester qu'il s'agissait en réalité d'un période de travail continu et permettait au justiciable d'obtenir bien souvent une requalification de son contrat de travail en CDI. En effet, à plusieurs reprises durant l'enquête de terrain de tels litiges ont été constatés.

C'est le cas de Madame Kacem. Quelques jours seulement après mon arrivée en tant que salariée au sein du syndicat CNT-SO 69, cette dame âgée d'une cinquantaine d'année – mais qui en paraît plus – se rend au local, accompagnée de sa fille. D'origine algérienne et immigrée en

³⁰³ Ces dispositions sont codifiées à l'article L1242-8-1 du Code du travail.

³⁰⁴ « La négociation collective en 2018. Bilan & Rapports », Edition 2019, Ministère du Travail, Direction générale du travail, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, p. 347

France depuis plus de vingt-cinq ans³⁰⁵, Madame Kacem maîtrise partiellement le français. Mère et fille travaillent pour le même employeur, la société *Clean Express*. Mais alors que sa fille a obtenu un CDI, Madame Kacem cumule depuis une dizaine d'année plusieurs CDD. Il faut dire que Madame Kacem est moins « employable » que sa fille : pour ne prendre que quelques exemples, elle souffre de douleurs au dos, n'a pas de permis de conduire, ne s'exprime pas très bien en français.

Quelques semaines avant leur venue, la responsable de Madame Kacem dans la société *Clean Express* l'informe qu'elle « ne sera plus embauchée et que ça ne sert à rien d'attendre un nouveau contrat ». Le motif indiqué sur les différents contrats de travail de Madame Kacem varie selon les périodes. Elle oscille ainsi entre « remplacement pour accroissement temporaire d'activité » et « remplacement de salarié absent ». Pour vérifier dans le détail son dossier, Michel, présent ce jour-là, demande à Madame Kacem qu'elle ramène sur place l'ensemble des documents nécessaires à la vérification : fiches de paie, contrats de travail et soldes de tout compte. Consciencieusement, Madame Kacem a bien conservé ses papiers, elle ramène avec elle une pile de documents de près de vingt centimètres de haut. Michel se plonge dans la lecture et constate assez rapidement que l'employeur n'a pas systématiquement respecté les délais de carence ni versé lors du solde de tout compte le montant dû au titre de la prime de précarité. En effet, la loi prévoit que les salarié·e·s embauché·e·s en CDD se voient remettre une prime de précarité correspondant à 10% de leur rémunération brute perçue durant leur contrat. Le cas de Madame Kacem n'a pas été suivi dans le cadre le travail de recherche, c'est la raison pour laquelle nous ne pourrions pas préciser tous les détails de son dossier. Il est toutefois important de noter qu'un dossier prud'homal a pu être déposé et que la justiciable a finalement obtenu gain de cause. La relation de travail a ainsi pu être requalifiée en CDI et les périodes non travaillées entre chaque contrat ont finalement été payées à la salariée. Il a également été demandé à la société de verser des indemnités de fin de contrat. Avec les nouvelles ordonnances, ce type de relation de travail ne peut désormais plus être aussi facilement défendu.

Les conditions de travail et d'emploi des salariées en CDI sont davantage encadrées par la convention collective que pour les salariées en CDD. L'accélération du renouvellement de la passation des marchés désormais fixée à trente-six mois – et pouvant, sur avenant être réduite à douze mois – entraîne une forte concurrence entre les entreprises du secteur. La quête de la part des sociétés clientes d'un prestataire de service le plus « attractif » possible, se résume par ce que l'on nomme la recherche du « moins disant social ». Afin de garantir aux salariées une continuité dans l'emploi, la convention collective des entreprises de propreté a prévu une mesure, fixée à l'article 7 (ancien Annexe VII) permettant de réguler les relations d'emploi et de

³⁰⁵ Je le devine puisque sa fille m'indique être née à Lyon et qu'elle est âgée de 24 ans.

travail en cas de changement de prestataire. Cet article prévoit la reprise des salariées de la société « sortante » affectées au chantier par la société dite « entrante », sous certaines conditions. Tout d'abord, les salariées titulaires d'un CDI et embauchées en qualité d'agentes de service (AS), d'agentes qualifiées de service (AQS), d'agentes très qualifiées de service (ATQS) ou de cheffes d'équipe, sont « transférables » si elles passent plus de 30% de leurs temps de travail sur le site concerné (le cadres, agents de maîtrise ne doivent pas répondre à cette condition). Une seconde condition est nécessaire pour que le transfert soit opérationnel, les salariées sont reprises si elles sont affectées depuis plus de six mois sur le chantier, de surcroît, elles ne doivent pas avoir été absentes depuis plus de quatre mois (hors congés maternité)³⁰⁶. Les salariées en CDD sont concernées aux mêmes conditions que celles en CDI uniquement si elles ont été embauchées pour remplacement d'une salariée absente. En juillet 2018, un avenant à la convention collective des entreprises de propreté et services associés est signé par les organisations patronales (la FEP et la SNPRO³⁰⁷) et les organisations syndicales (la CGT et FO). La principale modification ajoutée à l'article 7 stipule qu'il est à présent nécessaire d'« être en situation régulière au regard de la législation du travail relative aux travailleurs étrangers »³⁰⁸.

Cette pratique de maintien dans l'emploi des salariées lorsque deux prestataires sont amenés à se succéder est qualifiée de « transfert conventionnel ». Comme l'écrit J.-M. Denis, cette « rigidité » bien souvent décriée par les employeurs » est un « moyen utilisé par les syndicats pour tenter de réguler la forte concurrence entre les entreprises du secteur »³⁰⁹. Régulièrement, les partenaires sociaux tentent « d'assouplir » les règles de l'article 7 qu'ils tendent à considérer comme un « verrou » trop contraignant. On pourrait presque estimer qu'elle représente une « aubaine » pour le syndicat qui peut très facilement défendre de tels cas devant le Conseil de Prud'hommes :

« Et quel est le cas typique d'abus pour lequel, dans le nettoyage, on vient voir un syndicat ?

Michel : Alors j'ai envie de dire, 20% d'articles 7 donc de transferts. L'entreprise entrante dit : « non », l'entreprise sortante dit : « non » et le salarié du jour au lendemain n'a plus de revenus. Par exemple *Clean Express* succède à *LM Propreté* ils considèrent que les éléments fournis par *LM Propreté* – à juste ou à tort – ne sont pas suffisants pour justifier de la reprise des salariés, alors ils écrivent à *LM Propreté* « on ne prend pas Dupont ». *LM Propreté* dit : « si, si vous devez le reprendre ». Donc nous on échange des courriers, on échange des mails et pendant ce temps-là le salarié vit d'amour et d'eau fraîche. Ça désaltère, mais ça ne nourrit pas. Et après, le salarié vient te voir au bout de deux mois. Il te dit : « ça fait deux mois que je suis dans la nature, je peux pas accéder à mon site,

³⁰⁶ Notons que concernant les CDD seules les salariées recrutées pour un remplacement de salariée absente sont concernées par le transfert à conditions qu'elles satisfassent les critères relatifs aux CDI.

³⁰⁷ Syndicat national des professionnels de la propreté et services associés.

³⁰⁸ Cf. également la thèse de Cristina Nizzoli, *SyndicalismeS et travailleurs du "bas de l'échelle"*, op. cit.

³⁰⁹ Denis J.-M., « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel », art. cit, p. 47.

l'un veut pas de moi et l'autre ne veut plus de moi ». Alors on saisit en référé. Soit c'est évident et le juge des référés qui a bien fait son boulot dit à l'entreprise entrante : « vous devez le reprendre », soit il dit : « on remet les choses en l'état, vous, l'entreprise sortante, vous restez l'employeur de M. Dupont et vous devez lui payer les salaires depuis la date du transfert, à charge pour vous, si vous n'êtes pas d'accord de saisir le conseil des Prud'hommes au fond ».

Et entre temps, il demeure salarié...

Michel : Affecté ou pas, mais il perçoit les salaires.

Et ce litige, généralement se résout par envoi de courrier ?

Michel : Il faut systématiquement saisir le référé, la procédure d'urgence. À Lyon c'est six mois, à Paris, le référé c'est un mois et demi. Il faut envoyer la lettre recommandée et qu'elle ait le temps de revenir. Plutôt un mois et demi qu'un mois. Pendant six mois en attendant la date du référé, le salarié n'est toujours pas payé. C'est un combat entre deux sociétés, nous on est quasiment spectateurs dans l'affaire. [...] donc, 20 % le transfert, je dirais 20, 25, 30% les CDD abusifs. C'est-à-dire renouvelés trop de fois ou qui ne remplissent pas les règles. » (Michel, entretien du 26 avril 2018).

À Lyon, Maïda, dont nous avons rapidement évoqué le parcours dans le chapitre précédent, jeune femme comorienne partie vivre en Bretagne pour trouver du travail dans une usine de volailles, nous permet ici d'illustrer les conséquences d'un changement de prestataire. Avant son départ pour Vannes, la jeune femme exerçait une activité de femme de chambre dans un hôtel bon marché du centre-ville de Lyon. Maïda est effectivement recrutée en 2015 par l'intermédiaire de sa mère également femme de chambre dans le même hôtel. La société *ProPrim*³¹⁰ qui l'a embauchée initialement perd le marché en 2017. C'est le groupe *LM Propreté* qui récupère ce chantier ainsi que les autres hôtels pris en charge par la firme de l'agglomération. Il faut dire que cette dernière société est particulièrement présente dans le secteur hôtelier pour lequel elle dispense 71% de ses prestations contre 29% en milieu tertiaire³¹¹. Les petites et moyennes entreprises qui parviennent à concurrencer le « géant » *LM Propreté* sont suffisamment rares, tant et si bien qu'elles finissent la plupart du temps par perdre les marchés. Et pour cause, *LM Propreté* est connue dans le milieu pour « casser les prix » et intensifier les cadences de travail.

Le transfert de l'hôtel sur lequel travaillent Maïda et sa mère ne déroge pas à cette règle. En effet à peine arrivé, le représentant de son nouvel employeur remet à Maïda un « avenant au contrat de travail initial », lui annonçant sa mutation sur un autre hôtel de la même chaîne à Oullins, commune située au Sud-ouest de Lyon³¹². Maïda est domiciliée à Vaulx-en-Velin qui se situe à l'extrême opposé de l'agglomération. Cette mutation ne l'arrange pas : l'accepter la contraindrait à passer presque autant de temps dans les transports que sur son site de travail. Son contrat de travail ne comprend en effet que dix-huit heures par semaines réparties de la manière suivante : Maïda travaille du mardi au vendredi de 09h à 12h30 et le samedi de 10h à

³¹⁰ Il s'agit d'une PME de moins de 250 salarié·e·s qui a, depuis, déposé le bilan.

³¹¹ Données recueillies dans l'ACP mentionné plus haut.

³¹² Cf. Carte n°4 « Lieux d'habitation des enquêtées de l'agglomération lyonnaise », p. 449.

14h. Or, de porte à porte, son temps de trajet quotidien est estimé à plus de deux heures. Le jour même, par courrier recommandé, Maïda conteste cette mutation et indique son refus de signer l'avenant. Elle fait notamment valoir le non-respect du délai de prévenance, l'absence de motif et son impossibilité de se rendre à Oullins. Dès le lendemain, alors qu'elle se rend comme d'habitude sur son lieu de travail, la salariée s'aperçoit qu'elle n'est plus « notée au planning », on lui refuse également d'exercer son activité. Maïda écrit à nouveau à son employeur lui rappelant qu'elle se tient à son entière disposition et qu'elle s'est vu interdire l'accès à son poste de travail. Quelques jours plus tard, elle est convoquée à un entretien préalable au licenciement et se fait licencier par la suite pour faute grave au motif d'« abandon de poste ». Maïda saisit le Conseil de Prud'hommes avec le soutien de la CNT-SO. Elle obtiendra gain de cause. En effet, la clause de mobilité sur laquelle s'appuie la société *LM Propreté* pour demander la mutation de Maïda « couvre huit départements pour une superficie d'environ 43 698 km² ». Or, « la jurisprudence de la Cour de cassation considère que la clause de mobilité doit définir de façon précise sa zone géographique d'application et ne peut conférer à l'employeur le pouvoir d'en étendre unilatéralement la portée »³¹³. Durant l'audience, la défense de Maïda met également en avant le fait que son employeur n'a pas respecté le délai de prévenance nécessaire pour que la salariée puisse s'organiser. Celui-ci est fixé à sept jours par le contrat de travail de Maïda qui elle pourtant ne l'a reçu que la veille.

Maintenant que nous avons présenté les principales réglementations juridiques qui encadrent le travail des femmes de ménage, nous allons entrer plus précisément dans le quotidien de travail de ces salariées. Si toutes les femmes de l'échantillon ont en commun de travailler dans le secteur de la propreté, elles n'ont pas toutes exercé les mêmes emplois. Il s'avère que l'activité de femme de ménage révèle des réalités bien différentes selon les sites de travail. Nous mettons de côté pour le moment les femmes de chambre qui seront présentées à la fin de ce chapitre.

³¹³ Cass. Soc., 28 avril 2011, n° 09-42.321

2. « Faire les ménages » : une réalité plurielle

Comme l'ont écrit C. Avril et I. Ramos Vacca, à la suite de nombreux auteurs notamment américains tels que Everett C. Hughes, avec la division du travail et en particulier avec l'externalisation, on assiste à « l'apparition d'un nouveau métier au bas de la hiérarchie professionnelle structuré autour des tâches déléguées »³¹⁴. La sous-traitance en cascade induit par sa nature même l'émergence d'intermédiaires, toujours plus nombreux. Toutefois, cette multiplicité des personnes en charge de « déléguer » des tâches aux femmes de ménage varie selon les différents segments d'activités. Certaines entreprises de nettoyage sont présentes dans plusieurs segments là où d'autres se spécialisent, nous l'avons remarqué en particulier pour la société *LM Propreté*. Dans l'enquête de terrain, nous avons rencontré des salariées exerçant dans ces différents segments. Le tableau suivant présente la répartition des enquêtées en fonction de leur inscription dans telle ou telle activité – néanmoins il convient de rappeler que certaines cumulent plusieurs emplois, ou ont changé d'activité au cours de l'enquête. Ainsi le tableau mentionne l'activité principale de la salariée au moment du premier entretien.

Tableau 5 Répartition des enquêtées par segment d'activité dans le nettoyage (situation professionnelle au moment du premier entretien, activité principale)

Répartition par segment d'activité	Hôtellerie	Bureaux	Santé (ASH)	Commerces	Immeubles
Lyon (n=20)	10	-	4	4	2
Marseille (n=21)	19	1	-	-	1
Total (n=41)	29	1	4	4	3

Nous allons à présent spécifier la réalité et la diversité du travail de femme de ménage en nous intéressant tout d'abord aux salariées embauchées pour effectuer le nettoyage des bureaux, des halls d'immeuble ou des locaux commerciaux. Nous regroupons ensemble ces différents segments car les enquêtées ayant exercé ou exerçant ce type d'activité souffrent tout particulièrement de l'isolement et du manque d'interactions sociales au travail. Inversement, nous nous pencherons dans un deuxième temps sur le cas des salariées sans cesse sollicitées exerçant dans des centres commerciaux ou galeries marchandes. Enfin, nous examinerons les trajectoires professionnelles des agentes de services hospitaliers et nous interrogerons les répercussions de cette spécialisation. Exceptée la première dont il sera question, Fatima, toutes les enquêtées présentées dans cette partie sont domiciliées dans la région lyonnaise. Cela est dû à la morphologie des syndiquées au moment de notre accès au terrain. Étant donné

³¹⁴ C. Avril et I. Ramos Vacca, « Se salir les mains pour les autres. Métiers de femme et division morale du travail », *art. cit.* p. 86.

l'importance du nombre de femmes de chambre dans l'échantillon de l'enquête, la troisième sous-partie du chapitre sera entièrement consacrée à la présentation du secteur de l'hôtellerie.



Figure 4 « Travailleuses invisibles » - Illustration d'Amélie Bridel

2.1. L'ISOLEMENT AU TRAVAIL : UNE RELÉGATION TEMPORELLE ET SPATIALE

Dans le nettoyage, la main-d'œuvre est plus âgée que dans le reste des secteurs d'activité du tertiaire. 38% des salariées ont plus de cinquante ans, contre seulement 25% dans les services aux entreprises³¹⁵. L'échantillon de l'enquête ne contredit pas cette donnée, en effet, la moyenne d'âge des salariées est de presque quarante-trois ans (43,7 à Marseille et 42,2 à Lyon). Cet indicateur révèle notamment que ces emplois constituent des solutions de repli. Les salariées se tournent en effet vers ce secteur souvent après des épisodes de non-emploi ou à la suite de ruptures conjugales par exemple.

Fatima, une salariée rencontrée à Marseille n'échappe pas à cette tendance. Son parcours va nous permettre d'introduire ici la question de la relégation spatiale et temporelle que subissent les femmes de ménage au travail. Cette Algérienne de cinquante-cinq ans, est arrivée à Marseille en 1985 pour rejoindre son mari qui y travaillait déjà depuis plusieurs années, dans le secteur du bâtiment. Au moment de notre unique entretien, en 2017, elle vit seule avec son fils alors lycéen dans le quartier « Castellane ». Fatima parle assez mal le français, l'entretien

³¹⁵ « Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ? », *op. cit.*, p. 3.

n'est pas très fluide en dépit de sa bonne humeur et de sa véritable volonté de bien se faire comprendre. Veuve depuis quelques années, elle explique que c'est la raison pour laquelle elle a été obligée de chercher un travail : « quand [son] mari était vivant, [elle travaillait] un petit peu, comme ça. Mais maintenant [elle doit] faire plus. C'est lui qui apportait l'argent »³¹⁶. À présent – et depuis trois ans – elle exerce son activité dans une salle de sport, pour le compte d'une société de nettoyage implantée à l'échelle régionale. Pour se rendre à son travail, elle doit se lever à l'aube et se presser pour ne pas rater le premier métro qui passe vers 4h40. Car elle doit être sur son site de travail, prête à astiquer, à 05h du matin. Du lundi au samedi, elle effectue ses quatre heures quotidiennes de prestations. Lorsqu'elle termine sa journée de travail, il n'est que 09h. Dans la rue c'est alors le reste de la population qui désormais se presse. À son poste, elle croise rarement du monde. Trois jours par semaine, la salle de sport ouvre ses portes à 07h ; ces matins-là, Fatima peut espérer saluer les salarié-e-s et apercevoir la rare clientèle venue se défouler avant d'attaquer leur journée. Mais le reste de la semaine, la salle n'ouvre ses portes qu'à 09h, une fois que l'espace est immaculé. Fatima travaille alors seule dans les presque 2000 m² répartis sur trois niveaux.

Les conditions de travail de Fatima sont assez représentatives de l'isolement que peuvent subir les salariées du nettoyage. Ainsi, même lorsqu'elles sont en interaction potentielle avec la clientèle ou les salarié-e-s du site sur lequel elles interviennent, elles ont pour consigne de se faire discrètes. Leur présence doit être subtile, il faut pouvoir savoir qu'elles sont venues lorsqu'elles ne sont déjà plus-là. D'ailleurs, il est fréquent d'entendre dire que l'on ne remarque le travail des agentes de services qu'au moment où elles ont précisément arrêté de s'y atteler et que la saleté est devenue trop manifeste pour être supportée. La relégation à la fois temporelle, caractérisée par des horaires atypiques et décalés, mais également spatiale, soulignée par une coprésence faible ou discrète avec le reste d'autres humains fréquentant les mêmes lieux, représente l'ordinaire du métier de femme de ménage. À tel point, qu'en cas de sanction de la part des employeurs, on assiste bien souvent à une aggravation de ce double bannissement. Ici, les cas de deux enquêtées sont particulièrement heuristiques pour saisir la manière dont les conditions de travail et ses éventuelles modifications, au gré de la volonté des chefs, impactent la vie privée des salariées.

³¹⁶ Cette nécessité de trouver un emploi précaire suite à un tournant biographique comme le divorce ou le décès du conjoint rappelle les travaux de Faure-Guichard C., *L'emploi intérimaire, trajectoires et identités*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2000 et Glaymann D., « Pourquoi et comment devient-on intérimaire ? », *Travail et emploi*, 114, 2008, p. 33-43 à propos du travail intérimaire.

La relégation et l'isolement en guise de sanction : les cas de Suzie et Sylvie

Présentons en premier lieu le parcours de Suzie, salariée du nettoyage d'origine congolaise. Suzie est une femme assez charismatique et remarquable. En raison de sa grande taille, de sa carrure et de son allure assurée, de prime abord, elle impressionne, elle « en impose » comme l'on dit, elle est souvent vêtue de couleurs vives, le choix de ses tenues reflète aussi sans doute un désir de ne pas passer inaperçue. Au début de l'enquête elle joue un rôle important au syndicat. Elle fait en effet partie des membres très investis suite au départ soudain du permanent en 2016. Âgée de quarante-sept ans, Suzie a immigré en France en 2001, influencée par sa cousine :

« **Suzie** : Cette cousine, vraiment on était comme des sœurs, des amies, on sortait ensemble en boîte, même les hommes sont amis [sous-entendu, leurs maris actuels], on était vraiment très amies. Donc on se connaissait vraiment bien. Ça m'a incité. C'est elle qui m'a donné cette envie. Quand elle s'est mariée, elle s'est mariée avec un monsieur très bien. C'est un Français aussi. Ils ont trouvé une grande maison ben y'a beaucoup d'espace. Elle m'a dit « viens, j'ai de la place ». Moi en Afrique, à part travailler je faisais aussi mon commerce, mais j'avais pas grand-chose d'autre.

Tu faisais quoi ?

Suzie : Je vendais les poissons salés. Des poissons salés, je les vendais à Kinshasa. Tu prends le bateau et en 20-30 minutes tu arrives à Kinshasa. Ça marchait bien, je mettais l'argent de côté. Au marché à Brazzaville j'avais une table je vendais aussi. Le matin j'allais à Kinshasa et après je passais au marché.

Tu récupérais comment le poisson ?

Suzie : Le poisson, je l'achetais toujours à Brazzaville dans des dépôts où ils vendent en gros, moi je viens j'achète deux, trois, quatre cartons de poissons salés et je le vends en détail. À Kinshasa je pouvais partir parce que la propriétaire de l'hôtel [où elle travaillait comme femme de chambre] c'était comme une personne de la famille, je pouvais partir pour deux jours. » (Suzie, entretien du 26 septembre 2017).

Suzie estime qu'elle n'avait pas beaucoup d'attaches au Congo, son fils, qu'elle avait eu plus jeune d'une union qui n'avait pas duré à cause de la pression familiale, a été élevé par sa mère :

« **Suzie** : Moi je voulais pas rester là [dans la famille du père de son fils]. Je voulais rester avec lui mais pas là comme ça avec sa famille.

Il a accepté la séparation ?

Suzie : Accepté ou pas, ma mère ne voulait plus. Elle ne voulait plus parce que c'était une famille pauvre, ma mère voulait élever ses petits-enfants. Quand tu as un enfant, tu tombes enceinte, et elle récupère toujours ses petits-enfants. Elle ne donne pas le nom du mari, elle donne le nom de mon père, Lumumba. Ma mère, tous ses petits enfants s'appellent les Lumumba. Elle vient, elle te ravit ton fils et elle le ramène chez elle. C'est comme ça. On suivait tout ce qu'elle faisait, on évitait les problèmes. C'était la dictature aussi avec elle. Déjà avec tous ses beaux fils, ils n'ont pas pu élever leurs propres enfants. » (Suzie, entretien du 26 septembre 2017).

Lorsque l'opportunité se présente, Suzie la saisit et fait ses bagages pour la France. Elle est d'abord hébergée chez sa cousine, dans la région lyonnaise, puis fait une demande d'asile en 2001. Très rapidement, elle rencontre son futur mari, Andy, un Français, agent d'accueil pour

une société prestataire d'un grand musée lyonnais. Leur histoire devient sérieuse. Ils se marient et deux ans seulement après son arrivée, Suzie obtient la nationalité française. De 2002 à 2006 elle travaille en tant que femme de chambre dans un hôtel de Lyon, elle est alors directement embauchée par l'hôtel qui ne sous-traite pas l'entretien des chambres. Mais au travail, Suzie est « dérangeante », elle incite ses collègues à protester contre leurs salaires de misère. Elle se fait licencier. Une de ses connaissances lui propose d'intégrer une équipe de femmes de ménage dans une salle de sport située dans le centre-ville. Suzie accepte et signe son contrat en 2007 avec la société *Clean Up*, une société régionale composée de moins de 100 salarié-e-s. Pour se rendre au travail, Suzie prend le métro ; jour après jour elle croise Mustafa, un agent de service qui travaille à l'entretien de la station à laquelle elle descend. Tous les jours, elle le salue puis ils échangent quelques banalités. Un matin, alors qu'elle se plaint à propos du travail, Mustafa lui tend une carte du syndicat et lui conseille de contacter le juriste. Suzie écoute les conseils de Mustafa et prend rendez-vous avec la CNT-SO. Elle s'investit particulièrement au sein du syndicat, fait syndiquer un certain nombre de ses collègues et de ses connaissances. Au bout de quelques temps elle accepte d'être désignée représentante de section syndicale. Lors des élections professionnelles au sein de *Clean Up* en 2012, Suzie obtient un double mandat de déléguée syndicale et membre élue au CE. Cette victoire n'enchanté évidemment pas la directrice de Suzie.

En 2013 la société *Clean Up* perd le chantier de la salle de sport. Comme nous l'avons vu en première partie de ce deuxième chapitre, en cas de transfert, deux options s'offrent aux salariées. Suzie peut choisir de rester sur le site de la salle de sport, ce qui entraînerait un changement d'employeur et la perte de ses mandats syndicaux, mais elle peut également décider de rester au sein de l'entreprise sortante *Clean Up*. Cela suppose plusieurs conditions. D'abord elle doit en faire la demande au plus tard, trois jours après la notification du transfert. Suzie doit ensuite accepter la proposition de reclassement faite par la société sortante. La salariée hésite. En effet, elle a bien conscience que refuser le transfert entraînerait une lourdeur administrative pour la société *Clean Up* et conforterait son image « contestataire » aux yeux de la gérante. Mais en même temps, elle se refuse à perdre ses mandats récemment acquis. Finalement elle notifie à Madame Maleski, la directrice de la société *Clean Up* qu'elle refuse le transfert. À cette date, Suzie et Andy sont alors locataires d'un appartement de trois pièces à Lyon dans le quartier « Saint-Just », près du funiculaire. Madame Maleski est tenue de fournir à Suzie un emploi équivalent en termes de nombre d'heures et de salaire. Suzie est désormais affectée à l'entretien d'une cité étudiante dans la commune de Marcy-L'Étoile située à 10,5 km à l'est de Lyon.

« *Donc là, tu es seule...* »

Suzie: Le problème maintenant c'est que Maleski m'a mis sur un chantier seule... Pour me punir. Le matin je fais de 08h à 12h et après de 17h à 20h. Le matin je suis avec quelqu'un et le soir par contre je suis toute seule. Le matin ça se passe bien, au moins je suis pas seule. Sur ce site, les gens ne veulent pas rester là-bas. D'abord parce que c'est

loin, mais aussi parce que le travail est quand même difficile, la solitude, le fait qu'il n'y a pas d'ascenseur. Donc depuis que je suis là, j'ai vu passer beaucoup de salarié-e-s. C'est dur de faire les halls, de monter les escaliers avec les seaux d'eau. Monter, descendre, monter, descendre... il n'y a pas d'ascenseur. Là depuis que j'y suis ça fait plus de cinq personnes qui se sont alternées depuis 2014. » (Suzie, entretien du 26 septembre 2017).

À travers le cas de Suzie, il apparaît clairement que les conditions de travail peuvent jouer comme un instrument de régulation de la contestation. Ainsi, le refus de Suzie d'accepter le transfert, comme cela se fait classiquement, a entraîné sa véritable mise au ban à la fois géographique et temporelle. Géographique d'abord puisqu'elle se retrouve reléguée et mutée dans une autre commune que la sienne, à plus d'une heure de transport depuis son lieu de vie, mais également temporellement car Suzie doit effectuer ces allers-retours deux fois dans la même journée.

« Tu peux me raconter une journée de travail ?

Suzie: Déjà je pars, je dois partir de chez moi à 6h55 pour être au travail à 08h. Quand j'arrive, j'ai mon local, j'ouvre le local, je me change, je nettoie mes serpillères, je prépare mon charriot, je mets l'eau, les serpillères, je prends mes balais et je monte. Je me débrouille. Je laisse le charriot en bas, je monte les seaux, après je monte le charriot. Mais c'est haut quand même, y'a deux étages, je fais la serpillère partout. J'ai trois immeubles à faire. C'est des immeubles d'étudiants. Donc y'a trois immeubles, je fais tout ça. Normalement le matin je fais deux immeubles et le soir je repars pour un immeuble. Ça veut dire qu'après mes deux immeubles le matin, je pars à 12h, je suis chez moi vers 13h, je mange. Après je me repose. Je repars vers 15h50 pour être à nouveau au travail à 17h. Mais c'est difficile parce que c'est vite sale à cause des chiens.

Et, c'est quoi le lien avec la clinique vétérinaire alors... ?

Suzie: Dans les immeubles, chaque étudiant a un chien en fait c'est des étudiants en vétérinaire. Il y a beaucoup de chiens. Ça se salit vite. Parfois on dirait que c'est sale alors que je viens de passer, mais s'il pleut, je peux pas rester toute la journée. L'après-midi j'ai personne et toutes les chambres sont fermées. Vers 19h ils sont dans leur chambre. *Selon toi, pourquoi elle t'a mis là-bas Maleski ?*

Suzie: C'était pour que je dise non parce qu'elle ne voulait pas que je reste avec elle. Elle voulait que je reste avec Ilyo [société entrante]. Ils ont insisté, on est passé avec l'inspection du travail, j'ai dit à Monsieur l'Inspecteur : « je reste avec Madame Maleski ». Et donc, elle m'a dit : « tu vas aller là-bas ». Elle pensait que j'allais dire non. Mais j'ai dit oui. Maleski voulait se débarrasser de moi. La directrice de Ilyo me l'a dit aussi qu'elle [Madame Maleski] voulait se débarrasser de moi. » (Suzie, entretien du 26 septembre 2017).

On comprend bien comment l'exacerbation de ces situations de relégation constitue une stratégie à disposition des sociétés de nettoyage pour maintenir la main-d'œuvre dans une certaine docilité. D'ailleurs, le cas de Sylvie témoigne de la manière dont la contestation est contrôlée non plus seulement par une atteinte à la vie privée mais aussi par des effets plus physiques, touchant directement aux corps des travailleuses. Rappelons son parcours très succinctement il s'agit d'une bretonne, blanche, âgée de soixante-et-un ans et cheffe d'équipe. Sylvie habite dans un quartier populaire de la commune de Saint-Fons, jouxtant Lyon à sa frontière sud. Elle est connue par ses supérieurs pour être très investie au syndicat. Tout comme

Suzie, elle se fait élire au comité d'entreprise du groupe de nettoyage *TEN*, mais la société *TEN*³¹⁷ perd le marché en 2017. Sylvie, contrairement à Suzie décide de rester sur son site de travail à la fois parce qu'elle y a ses habitudes, ses collègues, mais aussi parce qu'elle entend poursuivre sa lutte. C'est à la société *Nett'Plus* que revient le chantier sur lequel est affectée Sylvie et son équipe, il s'agit d'une base militaire extrêmement vaste. Sylvie est également connue par le gérant de la société *Nett'Plus* pour avoir signé à son nom et pour le syndicat, plusieurs courriers pour une adhérente de la CNT-SO. Jusqu'à la fin de l'année 2017, Sylvie est effectivement secrétaire du syndicat du nettoyage de la CNT-SO de la région lyonnaise, elle peut ainsi parfois signer des courriers lorsqu'une adhérente en a besoin.

Par désir d'« intimidation », pour reprendre les termes employés par Sylvie, elle se voit contrainte d'effectuer sa prestation de nettoyage sur le site militaire privée de son véhicule de service. Mais les distances à parcourir sur son site sont énormes, elle doit veiller à ce que l'ensemble des surfaces de la base militaire soient bien nettoyées et pour effectuer ses contrôles sans voiture, elle passerait davantage de temps à marcher qu'à effectivement contrôler, sans compter qu'elle doit souvent transporter des produits d'entretien qui peuvent parfois être assez lourds. Durant quelques mois, elle tente tant bien que mal de poursuivre son travail, comme avant. Mais elle se retrouve de plus en plus isolée, ne pouvant plus aussi rapidement qu'avant passer de bâtiment en bâtiment, Sylvie est moins en contact avec les autres salariées. Rappelons également que Sylvie a une fragilité à la hanche depuis son accident lié à des violences conjugales. Elle est régulièrement suivie par son médecin qui lui conseille vivement de « lever le pied ». Mais elle veut tenir, elle dit avoir la force physique. Sylvie fait valoir une forme de « virilité féminine » si bien décrite par C. Avril³¹⁸. N'en pouvant plus d'être à ce point dépourvue d'un de ses outils de travail et véritablement usée par l'épreuve physique que représente tant de marche à pied, Sylvie fait finalement l'objet d'un arrêt maladie de plusieurs mois.

Travailler dans le secteur du nettoyage c'est aussi, nous l'avons déjà pointé, accepter de travailler sans toujours avoir les moyens de faire correctement son travail, soit par manque de produits d'entretien, soit par entrave au bon déroulement de la tâche. La quasi-totalité des personnes rencontrées dans le cadre de l'enquête ont déjà rencontré des difficultés d'approvisionnement de produits d'entretiens. À mon arrivée en tant que salariée du syndicat, Sylvie se charge de « m'enseigner les rudiments du secteur », un jour elle arrive assez énervée au local et me raconte l'anecdote suivante : « Les pratiques des sociétés de nettoyage sont vraiment dégueulasses. Tout à l'heure, je vois une salariée qui avait ramené des produits d'entretien de chez elle. Je lui demande : « pourquoi tu fais ça », je lui dis qu'elle n'a pas à

³¹⁷ A ce moment-là, la société *TEN* se fait parallèlement racheter par un autre grand groupe spécialisé dans le secteur du nettoyage.

³¹⁸ Avril C., *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, op. cit, p.137 et al.

ramener les produits et qu'ils sont fournis. Elle me répond : "mais le grand patron il m'a dit que c'était la crise et qu'il n'y avait plus beaucoup d'argent pour acheter les produits" »³¹⁹. Suzie n'est pas en reste sur la question du matériel, à ce sujet elle m'explique lors de l'entretien :

« Quand on demande le matériel, ça vient bien après. Mais quand tu insistes tu peux avoir des problèmes, on peut te faire des reproches du style « tu nous emmerdes ! Tout le monde travaille avec ça, alors toi aussi ». Par exemple, des fois j'ai pas de gants. Des fois je peux attendre au moins un mois qu'il arrive [la personne qui apporte le matériel] et finalement il a oublié les gants. Des fois, j'achète mes propres gants. Parfois je prends les gants de chez moi. » (Suzie, entretien du 26 septembre 2017).

Comment dans ces conditions réaliser sa prestation avec « professionnalisme » ? Comment avoir le « sentiment du travail bien fait » pourtant indispensable au bien-être au travail ?³²⁰ Pour garantir une prestation de service idéale, l'idée la plus largement répandue est celle selon laquelle les bâtiments doivent être nettoyés avant même l'arrivée des salarié·e·s ou de la clientèle sur les sites concernés. Mais nous pourrions tout à fait imaginer que les prestations de nettoyage se déroulent aux mêmes horaires que celles du reste du personnel travaillant sur les sites concernés. Au téléphone, le responsable du pôle études, recherche et développement du « Monde de la Propreté » tenu en septembre 2020, évoquait précisément les enjeux de « faire prendre conscience aux clients qu'ils ont leur part de responsabilité ».

« La propreté c'est un service qui est co-construit entre ceux qui réalisent la prestation, mais ceux aussi qui en bénéficient. Quand on voit l'agent de propreté, on se comporte un peu mieux, on est plus respectueux parce qu'on voit la personne, enfin normalement, quand on est bien constitué, enfin j'ai confiance quand même dans l'humanité, donc la plupart des gens malgré tout le fait de voir les agents, bon ben ça les invite aussi à eux-mêmes mieux se comporter. [...] C'est vrai que cette question du travail en journée est un gros sujet. » (Entretien téléphonique du 16 septembre 2020).

Dans cet extrait d'entretien, on comprend que ce responsable de la FEP semble envisager le travail en journée, c'est-à-dire le travail aux mêmes horaires que le reste des salarié·e·s, comme une des solutions aux problèmes que connaît le secteur du nettoyage. Il est possible de vérifier cette hypothèse en observant ce qui se joue concrètement dans les secteurs où les agentes de services sont contraintes de travailler en interactions avec un public.

³¹⁹ Journal de terrain, 22/10/16

³²⁰ Nous renvoyons ici en particulier aux travaux d'Yves Clot et notamment sur la fatigue engendrée par le « travail empêché », cf. par exemple *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, La Découverte, 2010, ou encore, « L'aspiration au travail bien fait », *Le journal de l'école de Paris du management*, 2013, n°99, p.23-28

2.2. TRAVAILLER FACE À UNE CLIENTÈLE : DES INJONCTIONS CONTRADICTOIRES ?

Pour certaines prestations de nettoyage, les salariées n'ont d'autres choix que de travailler en présence de la clientèle, donnant lieu à des relations de service. On peut considérer avec Jean-Marc Weller que « les relations de service recouvrent une forme particulière de relation entre des producteurs/prestataires/agents et des consommateurs/clients/usagers, reposant sur des rencontres organisées dans le cadre de la délivrance d'une prestation »³²¹. Lors de l'enquête de terrain, ces relations étaient particulièrement présentes pour les salariées chargées de l'entretien des sanitaires du centre commercial de la Part Dieu à Lyon.

Cela dit, travailler face à une clientèle introduit de nouveaux rapports de domination dans la relation de travail. Pour reprendre les termes de Jean Gadrey, « toute relation ou interaction de service a pour composante une relation de pouvoir »³²². L'apparition de la clientèle dans la relation de travail vient indéniablement modifier les conditions de travail des salariées en charge de l'entretien. Comme l'a décrit Sophie Bernard à propos du travail de caissières dans les supermarchés, l'arrivée des caisses automatiques est venue transformer la dimension servicielle sur deux points particuliers³²³. D'abord en renforçant davantage la disponibilité des caissières à l'égard des client-e-s, mais également en invisibilisant encore plus leur fonction. D'autres ont également montré combien le fait de travailler sans cesse sous le regard d'une clientèle pouvait placer celle-ci en position de contremaître.

Certains travaux insistent sur la double polysémie du terme service, « qui va de la fonction la plus noble (servir une cause), à la plus servile (se faire servir) ». Le fait de « rendre service » est largement associé à un acte valorisant, renvoyant une forme certaine de reconnaissance au travail. À l'inverse, « être au service de » est plus souvent rattaché à une situation de contrainte, d'obligation voire de subordination. Pourtant, « ces deux dimensions se trouvent dans un rapport d'opposition et d'intrication qui mérite d'être approfondi »³²⁴.

En effet, il est de plus en plus régulièrement demandé aux salariées – quels que soient les secteurs d'activité, la vente, la restauration, etc. – d'être à la fois disponibles face à la clientèle tout en faisant vite et bien son travail voire, selon les cas, en continuant à « faire du chiffre ». Cependant, parvenir à satisfaire ces deux injonctions contradictoires s'avère être particulièrement éprouvant pour les salariées. Michel Lallement écrit à cet égard que « nombre

³²¹ Weller J.-M., « Relations de service. », in Bevort A., Lallement M., Jobert A., Mias A., *Dictionnaire du travail*, Presses Universitaires de France, p. 636-643, 2012, p. 636.

³²² Gadrey J., « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, 1994, n° 36, p. 381-389, p. 386.

³²³ Bernard S., « Le travail de l'interaction. Caissières et clients face à l'autonomisation des caisses », *Sociétés contemporaines*, n°94, 2014, p. 93-114.

³²⁴ Jeantet A., « À votre service. La relation de service comme rapport social », *art. cit.*, p. 200.

de situations pathologiques observables aujourd'hui sont le produit de la descente en cascade d'injonctions cumulées et contradictoires »³²⁵. Aurélie Jeantet présente assez finement la manière dont les prestataires du service (dans son cas de guichetier-e-s de la poste) cherchent à investir en premier chef le fait de rendre service. En effet, elle note que les « principales sources de reconnaissance et de valorisation de leur travail sont constituée par les clients », ceci est d'autant plus vrai dans les secteurs où les collectifs de travail sont « fragilisés par l'individualisation croissante des horaires, des rémunérations et des modes d'évaluation »³²⁶. Sur le terrain des sanitaires du centre commercial, on observe des phénomènes similaires.

Privilégier la relation clientélaire : le choix risqué d'Aminata

Nous avons déjà présenté le profil d'Aminata, cette enquêtée âgée de quarante-neuf ans, d'origine sénégalaise, villeurbannaise depuis près de trente ans, et mère d'une jeune fille, Awa à qui j'ai eu l'occasion de donner des cours de soutien scolaire durant l'enquête. Aminata vit à Villeurbanne dans un appartement situé au sein d'une grande résidence composée de plusieurs tours de huit étages ; elle réside au 4^{ème} étage de l'une de ces tours. Le quartier n'est pas très vivant, il faut marcher quinze minutes pour rejoindre l'arrêt de métro le plus proche et dix minutes pour accéder aux commerces de proximité (marché, magasin, tabacs, boulangerie etc.). Aminata est veuve, elle s'occupe seule de sa fille. L'appartement se compose de deux chambres, d'un grand salon avec une cuisine séparée. La pièce du salon est assez vaste, un large canapé d'angle usé en cuir vert sombre est tourné vers un écran plat datant du début des années 2000, au-dessus duquel est affiché un imposant tableau doré comprenant une horloge et des versets du Coran. Cette pièce est d'ailleurs la plus décorée de l'appartement, Aminata a également accroché deux peintures représentant des villages sénégalais. Au-dessus du canapé, trois photographies en format A3 sont encadrées, elles donnent une touche plus familiale à la décoration. Aminata est seule sur deux d'entre elles et la troisième fut prise lors de son mariage avec le père de sa fille, on y voit les mariés enlacés posant sur la place Lazare-Goujon. Au fond de la pièce du salon, une banquette est installée, ce coin apparaît comme le plus sombre alors même que la banquette longe une grande fenêtre toujours dissimulée derrière d'épais rideaux occultant les rayons du soleil. D'une manière générale, l'appartement est assez sombre ; même lorsqu'il fait beau dehors, Aminata ferme toujours les rideaux. Cette banquette sert de lit d'appoint, lorsque des membres de sa famille viennent la visiter, Aminata leur laisse sa chambre, ce qui arrive régulièrement. Dans une vitrine, on note une fois encore la présence du Sénégal,

³²⁵ Lallement M., *Le travail. Une sociologie contemporaine*, op. cit., p. 309.

³²⁶ Jeantet A., « À votre service. La relation de service comme rapport social », art. cit., p. 199.

une vingtaine de petits bols en émail typique du pays sont entreposés pour la décoration. Chez elle, les repas sont pris sur le canapé, la pièce centrale du salon. La table basse – qu’Aminata a récupérée dans la rue – est recouverte d’une toile cirée, c’est le seul espace de convivialité de l’appartement. Dans la cuisine, très sommairement équipée de matériels qui semblent vieillis et abîmés, la table ne sert qu’à poser les courses et à préparer le repas. Dans la chambre d’Awa, il y a également plusieurs couchages. La jeune fille dort sur le lit double, et se sert du lit superposé pour poser son sac d’école ou ses vestes. Mais le lit superposé est surtout là pour accueillir les deux cousines d’Awa qu’Aminata héberge régulièrement. En effet, sa sœur cadette est atteinte de dépression et se trouve très régulièrement internée en hôpital psychiatrique. Cette situation, source d’angoisses, est tellement récurrente qu’Aminata est heureuse de m’informer, vers la fin de l’enquête qu’elle a obtenu la garde complète de ses deux nièces, leur évitant ainsi de grandir en foyer. La chambre d’Awa est toujours bien rangée, en réalité elle n’a pas beaucoup d’affaires, je ne vois aucun jeu, pas de livre, encore moins d’ordinateur³²⁷.

Après avoir travaillé dans l’hôtellerie pendant quelques années, elle se fait embaucher en 2004 par l’entremise de son mari (décédé en 2011) au sein de la société *Nett’Plus* sur le site de la Part Dieu. Son mari était embauché en CDI avec cette société sur le même site, il avait la charge de l’entretien des coursives du centre commercial. De 2004 à 2015 Aminata est d’abord affectée à l’entretien des bureaux situés dans la « tour du crayon », un édifice accolé au centre commercial. Elle est employée pour une prestation de trente-trois heures par semaine, ce qui est rare dans le nettoyage où, comme nous l’avons vu précédemment, les salariées se contentent généralement de maigres contrats. La relation de travail se passe bien, Aminata ne reçoit jamais aucun avertissement et accomplit les tâches qu’on lui impartit.

En 2015, son employeur la mute sur le site du centre commercial, à l’entretien des sanitaires. À son arrivée sur ce nouveau chantier, les toilettes sont en cours de réfection. En effet, le centre commercial a lancé une vaste opération de rénovation. Le site entend se moderniser et offrir de nouvelles prestations se dotant notamment de « sanitaires 4 étoiles »³²⁸. Concrètement il s’agit d’agrandir la superficie des sanitaires et (surtout) de rendre leur accès payant. Pour s’y rendre, les client·e·s devront désormais s’acquitter de la somme de cinquante centimes et franchir les portillons mécaniques nouvellement installés. Durant toute la période des travaux, de 2015 à 2016, les toilettes sont rénovées à tour de rôle, entraînant une rotation de la main-d’œuvre chargée de l’entretien des sanitaires libres. C’est ainsi que dès son arrivée, Aminata ne se retrouve que très rarement seule sur son site. Elle est d’emblée affectée au niveau zéro du centre commercial, celui où l’affluence est la plus grande. Avec la rénovation, la

³²⁷ Extraits du carnet de terrain, le 04 avril 2017.

³²⁸ <https://www.leprogres.fr/lyon/2016/02/12/des-sanitaires-4-etoiles-au-centre-commercial-de-la-part-dieu>

superficie des sanitaires a été augmentée, entraînant par conséquent une charge de travail à accomplir plus importante. De janvier à septembre 2016, pour que les salariées « s’acclimatent », l’entretien des nouveaux sanitaires, le réapprovisionnement en matériel et la gestion des portillons (qui ne fonctionnent pas toujours très bien) sont gérés par deux salariées sur chaque niveau. Mais, à la rentrée scolaire 2016, la société *Nett’Plus* décide de réduire les effectifs par deux. Désormais, il incombe à une seule personne de s’occuper du nettoyage des sanitaires, de répondre aux questions des client·e·s, d’approvisionner les toilettes en papiers, savons etc. et de pallier les éventuels désagréments avec les portillons. Enfin, puisque le centre commercial doit « entretenir son image de luxe », selon les paroles du chef d’établissement de la société de nettoyage, les salariées sont vêtues d’une tenue de travail censée refléter un certain standing³²⁹, elles doivent également porter quotidiennement une oreillette afin de pouvoir prévenir discrètement la hiérarchie en cas de difficulté. Pour autant, le contrat entre le prestataire (*Nett’Plus*) et le donneur d’ordre (le centre commercial) n’a pas été renégocié et les salaires demeurent identiques en dépit d’une intensification des charges de travail.

« N’en pouvant plus »³³⁰, fatiguée et en colère d’avoir à se plier à autant de contraintes sans aucune compensation financière, Aminata décide de témoigner son mécontentement en ciblant les tâches qui lui semblent être les plus importantes. Ainsi elle privilégie les échanges avec la clientèle, les réapprovisionnements en matériel et la gestion du portillon plutôt que le nettoyage systématique des sanitaires hommes. De plus, elle limite son utilisation de l’oreillette qui occasionne de nombreuses gênes physiques (maux de tête, douleurs à l’oreille etc.). Pour elle : « c’est plus important de bien renseigner les clients, je vais pas les laisser s’énervier. Puis il faut remettre le papier, le savon, sinon on te crie dessus »³³¹. Ainsi, à travers l’expérience de travail d’Aminata, on voit bien combien le regard de la clientèle paraît presque plus important que celui de son employeur. Elle est prête à risquer un avertissement plutôt que de tenter de se faire rabrouer par la clientèle. Cela confirme ici bien l’idée selon laquelle le regard des client·e·s. est à la fois une véritable source de reconnaissance, lorsque le travail est bien fait, mais également un levier incontestable de remontrances. Nous le verrons plus tard, en condamnant ainsi les cadences de travail infernales, Aminata s’est exposée à une sanction de la part de son employeur. D’ailleurs, en quelques semaines son employeur prend la décision de mettre fin à son contrat et la licencie pour « faute grave », en justifiant dans ses conclusions : « Par ailleurs, si une surcharge de travail était établie, ce n’est pas à Madame DIALLO de refuser de faire son travail ! Il est inadmissible qu’un salarié se permette de juger des décisions de son employeur ! ». Les conclusions de cette procédure sont implacables. Aminata n’est pas

³²⁹ Voir Fig. 6. Photographie - Novembre 2016, salariée en tenue de travail, centre commercial, Lyon.

³³⁰ Cf. un article paru dans le journal *Rue 89* suite à une action syndicale menée sur le site de la Part-Dieu : <https://www.rue89lyon.fr/2016/10/18/femmes-de-menage-samsic-part-dieu/>

³³¹ Extrait du cahier de terrain 29/09/2016.

réintégrée sur son site et elle retient surtout de cette expérience contestataire le mépris de classe dont elle a été victime.



Figure 5 Photographie - Novembre 2016, salariée en tenue de travail, centre commercial, Lyon

Valérie au centre commercial : la cravate et la « brosse à chiottes »

Parmi les personnes se rendant régulièrement au local syndical durant la période d'observation intensive, je rencontre Valérie, trente-sept ans, une collègue d'Aminata. Cette mère de deux enfants dont un est handicapé, travaille depuis plus de quinze ans sur le même site, occupant le poste d'agent d'entretien en charge des sanitaires au centre commercial de la Part Dieu. La dureté de son travail et les quelques vingt années qu'elle y a déjà passées ont eu raison de la posture de son dos, ostensiblement vouté. On sait combien la santé globale des individus reste très clairement corrélée aux inégalités sociales³³². La santé bucco-dentaire

³³² Sur le rapport à la santé des classes populaires voir par exemple le travail d'Anne-Marie Arborio et de Marie-Hélène Lechien, « Dans les classes populaires on ne prend pas soin de sa santé. », in Masclot O., *La France d'en bas ? Idées reçues sur les classes populaires*, Paris, Le Cavalier Bleu, 2019, p.123-129.

constitue à ce titre un marqueur social extrêmement discriminant³³³. Valérie n'échappe pas à cette discrimination de classe qui peine à se résorber. Comme beaucoup de personnes de sa condition sociale, elle a donc une mauvaise santé bucco-dentaire. Quoiqu'elle soit de nature enjouée, ses dents très abîmées lui volent quelques sourires lorsqu'elle se trouve en présence de personnes qu'elle ne connaît pas. Elle est assez réservée. Valérie n'est aujourd'hui plus syndiquée auprès de la CNT-SO mais elle est l'une des enquêtée pour lesquelles le suivi sur le moyen terme a permis d'observer de véritables changements de postures et de comportements. Ainsi, à mesure de son implication, Valérie prend de plus en plus confiance, en témoigne un court extrait du journal de terrain suite à une mobilisation ayant eu lieu sur son site de travail à la veille des vacances de Noël 2016 :

« Entre temps, Valérie a pris un peu d'assurance, la salariée qui était porte-parole avec elle lors de la première action s'est faite licenciée [il s'agit d'Aminata], c'est donc à Valérie d'assurer la négociation. Lorsqu'elle sort de cette épreuve qui avait été assez pénible pour elle la première fois, Valérie m'interpelle : « *Saphia ! Tu aurais dû être là ! Il faut le voir pour le croire, j'ai pris la parole et tout ! J'ai pas eu peur et Monsieur X [directeur de l'agence de nettoyage] il en revenait pas !* ». Au fur et à mesure que les mois passent, Valérie s'efforce de compléter son apprentissage syndical, elle se rapproche beaucoup de Lucile³³⁴, se fait désigner RSS. Du haut de ses 1,60 mètres, Valérie connaît en quelques mois une véritable transformation passant de la personne timide et en retrait des débuts à une femme volontaire et investie. Elle prend à cœur la défense de ses collègues et laisse même parfois le travail syndical prendre un peu le pas sur sa vie privée. Elle me raconte par exemple qu'elle a passé ses vacances de Noël à répondre au téléphone pour rassurer ses collègues. » (Extrait du carnet de terrain, 06 janvier 2017).

Si le cas de Valérie est présenté ici, c'est que son rapport à la « formation 4 étoiles » nous paraît tout à fait significatif à la fois des différentes formes de dominations mais également du sentiment grotesque qu'elle a pu susciter. En entretien, Valérie revient sur cette formation :

« **Valérie** : On a eu la formation 4 étoiles c'est tout ce que j'ai eu comme formation. Quand ils ont voulu qu'on passe le diplôme 4 étoiles. Parce que le centre commercial est passé centre commercial de luxe ou quelque chose comme ça. En fait c'est la Part Dieu qui demandait qu'on passe un diplôme pour savoir si vraiment on savait nettoyer ou pas. *Ça fait 17 ans que tu travailles sur le site mais tu sais pas nettoyer quoi...*

Valérie : C'est ça, t'as compris mon point de vue ! Donc du coup ils ont voulu faire ça, donc on a eu des notes, on était notées et tout. Donc moi j'ai eu un petit truc où je me suis trompée, mais bon j'ai eu une bonne note. Après on a refait une formation il y a pas si longtemps, en octobre, novembre dernier sur les produits. Là on n'a pas été notées, c'était juste un rappel. Même le formateur qui était venu il nous avait dit : « mais pourquoi je vous forme en fait, vous connaissez tout ! ». (Elle rigole). [...]

³³³ En 2013, en classe de CM2, 53% des enfants d'ouvriers ont au moins une dent cariée contre 26% des enfants de cadres supérieurs (Source : Ministère des Affaires sociales. Observatoire des inégalités).

³³⁴ Nous avons déjà évoqué le rôle de Lucile, membre d'une association spécialisée dans le *community organizing*, recrutée par la CNT-SO pour faire adhérer des salariées du secteur du nettoyage.

Et l'uniforme là, c'est celui de la formation 4 étoiles alors ? (Nous faisons l'entretien juste après sa journée de travail, elle est toujours en tenue).

Valérie : Oui. Ça c'était la nouveauté aussi. Maintenant on doit mettre cette tenue. On doit rentrer la chemise dans le pantalon. On doit mettre le veston et tout. La cravate. Tout. Moi j'ai dû regarder un tuto sur YouTube pour apprendre à faire les nœuds de cravate. (Rires). Là, *Nett'Plus* a commandé des nouvelles cravates, mais elles sont plus longues et plus larges que les autres. Je les appelle les « cravates brosse à chiottes ». (Elle rigole). J'ai dit à mes collègues c'est les « cravates brosse à chiottes »³³⁵ ! Parce que quand je nettoie les cabinets, la cravate est trop longue, elle traîne dans la cuvette. Mais : « tu veux que je sois 4 étoiles ? Déjà, donne-moi le matériel ! ». (Valérie, entretien du 06 avril 2017).

Si Valérie se permet d'ironiser sur cette situation c'est qu'elle a bien conscience que ce qui est attendu d'elle est relativement paradoxal. D'un côté, elle doit faire bonne figure, porter une tenue irréprochable, et de l'autre, elle rappelle qu'elle fait le « sale boulot » : elle nettoie « les chiottes » pour reprendre ses propres termes. Elle sait que son employeur cherche à responsabiliser les salariées en leur parlant d'une tenue exemplaire qu'elles doivent faire valoir, et bien qu'elle ne cache pas sa satisfaction d'avoir eu une bonne note à sa formation, elle estime « qu'ils cherchent à faire passer la pilule ». Au mois d'octobre 2017, Valérie se rend au local, munie d'un courrier qu'elle a reçu à son domicile. Voici les éléments essentiels du courrier intitulé « Rappel des règles d'or en application et à respecter sans délai » :

« Nous vous rappelons que ces consignes de bon comportement et de savoir-faire vous ont déjà été données lors des formations 4 étoiles auxquelles vous avez participé. [...] A réception de cette note, l'entreprise prendra ses dispositions en cas de manquement aux consignes ci-dessous :

- Port obligatoire du badge.
- Port obligatoire de la tenue vestimentaire complète (pantalon, chemisier, veston, lavallière), propre et repassée.
- Port obligatoire de l'oreillette.
- Téléphone portable personnel interdit pendant la vacation.
- Comportement calme, souriant et bienveillant tel que défini lors de la formation 4*
- Information des appareils indisponibles par les signalétiques adéquats.
- Maintien des sanitaires dans un état de propreté irréprochable durant toute la vacation.

Nous vous rappelons que tout manquement aux obligations citées ci-dessus fera l'objet d'une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement [...]. »

À la lecture du courrier, Valérie est passablement agacée, elle s'offusque de constater la manière dont la société « se cache derrière la formation quatre étoiles pour en demander toujours plus ». Lucide, elle évalue sa formation et connaît le coût de cette requalification la promouvant d'agente de service échelon 1 à agent de service échelon 2 : trois centimes d'euros

³³⁵ Il s'agit là d'un remarquable oxymore. La cravate comme symbole d'autorité de ceux qu'on appelait dans les années 1980 « les cols blancs », associée au balai, indissociable emblème du nettoyage et outil des travailleurs et travailleuses exécutant des tâches manuelles.

par heure de travail. Par le biais de cette formation 4 étoiles, ce sont surtout de nouvelles cadences et conditions de travail qui sont imposées aux salariées sans aucune autre contrepartie que celle, symbolique, de travailler dans un « centre commercial de luxe ».

2.3. LA SPÉCIALITÉ, UN INDICATEUR DU SENS AU TRAVAIL ? : LE CAS DES ASH³³⁶

Les entreprises de nettoyage sont également implantées dans le secteur de la santé. À Lyon, un terrain a été conduit auprès d'ASH d'une clinique privée de l'ouest de la ville, employées par la société *Nett'Plus*. Les salariées exerçant le nettoyage de cette clinique ont été rencontrées dans un premier temps par Lucile alors qu'elle faisait le tour des différents sites sous-traitant le nettoyage dans la région afin d'informer les salariées de leurs droits syndicaux. Sur les douze ASH, quatre ont été rencontrées en entretien : Samar, Kristina, Emel et Joséphine. Seules Samar et Kristina ont accepté de me rencontrer pour plusieurs entretiens. Joséphine après avoir terminé son CDD, n'a pas été renouvelée. Emel a continué à exercer sur le site de la clinique mais « a retourné sa veste » et « joue le jeu des patrons » pour reprendre les termes de Kristina. Elle n'a pas souhaité poursuivre son adhésion syndicale et a décliné mes propositions de rendez-vous. Lors de notre unique entretien, cette jeune femme d'origine turque de vingt-trois ans, née à Lyon, explique qu'elle souhaiterait reprendre des études pour « progresser » :

« **Emel** : Le bac le plus facile, j'm'en fous, je veux juste mon bac. J'voulais faire en alternance avec eux à la clinique. Mais j'me suis dit, c'est la merde. Trop de papiers à remplir et même pas sûre de l'obtenir. Mais me séparer de cette clinique j'ai pas envie, je m'entends bien avec les brancardiers, tout est cool. L'autre fois je parlais avec une infirmière cancérologue... et, j'aime bien, j'apprends plein de choses. Tu croises les chir', tu es plongée dans un monde quoi. Comment te dire, c'est pas comme vraiment le nettoyage. On se sent un peu spécialisées quand même par rapport à la santé, au milieu hospitalier, tout ça. Mais c'est ça le problème, après tu veux progresser, tu veux être infirmière tu dois payer, aide-soignante tu dois payer... » (Emel, entretien du 03 août 2017).

Cet extrait d'entretien renseigne bien la manière dont la spécialisation dans le domaine de la santé semble agir pour les travailleuses comme un facteur de respectabilité de leur activité.

³³⁶ Agentes de service hospitalier.

L'opportunité d'appartenir à un corps de métier honorable : le cas de Samar

Le cas de Samar est instructif en ce qu'il permet d'appréhender la manière dont le fait d'exercer une activité dans un milieu digne, dans le sens d'un secteur auquel on reconnaît une utilité sociale, peut apparaître comme salubre. Pour cela, nous avons besoin de présenter plus précisément la trajectoire de Samar afin de comprendre comment elle se retrouve à exercer cette activité. Samar est âgée de quarante-trois ans, elle est née en Algérie dans une famille de quatre enfants. Son père est assistant comptable et sa mère femme au foyer. Samar estime n'avoir « manqué de rien » : « J'ai eu une enfance vraiment formidable, bien, équilibrée, franchement. On avait un bon style de vie, on était modernes hein, on manquait de rien, on passait les vacances, vu qu'on habitait Oran, on allait à la mer... on était bien hein ». Ses deux frères sont restés vivre en Algérie, l'un est pompier et l'autre « agent à la mairie ». Seules les deux sœurs sont venues vivre en France, pour rejoindre leurs conjoints. Après avoir échoué son baccalauréat, Samar rejoint celui qui est aujourd'hui son ex-mari en 1997 à l'âge de vingt ans. Également Algérien mais ayant la double nationalité, leur union permet à Samar d'obtenir à son tour la nationalité française. « C'était une période où ... j'ai passé mon bac, je l'ai pas eu... j'ai pleuré, j'ai déprimé pas mal... après j'ai croisé mon mari, j'suis tombée amoureuse, j'avais vingt ans, on sait rien d'la vie. Lui il avait trente ans. Il m'a dit : « viens, je te ramène en France, tu vas finir tes études ». Je croyais que j'allais partir au paradis mais alors là...[Rires] C'est pas du tout le paradis, mais c'est la vie ! Là maintenant vingt ans après ... ça passe trop vite le temps... Vraiment, trop ! ». Lui exerce dans une usine de fabrication de puces électroniques pour une marque connue en Savoie. Le couple se marie, un petit garçon naît de cette union, puis divorce. Samar sait qu'elle ne peut pas rester dans son « petit patelin » de Haute-Savoie pour espérer progresser professionnellement, elle déménage dans la région lyonnaise où elle réside toujours aujourd'hui.

« Est-ce que tu pourrais me raconter ton premier travail, ta première activité salariée ?

Samar : Ma première activité, je travaillais à l'usine qui fabriquait les pièces des voitures. Avant j'étais pas à Lyon, j'étais dans la Haute-Savoie dans un petit patelin, y avait que ça. Le décolletage. Je travaillais à Cluze dans le 74, c'était à prendre ou à laisser, y avait que ça... Je faisais que ça, l'emballage, que ça... j'étais en intérim, en contrat durée déterminée, j'étais jamais en CDI parce que j'ai jamais accepté ce travail c'était... Je savais que c'était pour un moment. Y a des usines, ça va, mais y a des usines, ça pue, laisse tomber l'odeur, tu entres... y avait des femmes mais c'est un monde d'hommes... ça pue, y'a du bruit. Vraiment, c'était un sale métier.

T'avais quel âge quand t'as fait ce métier ?

Samar : J'avais 21 ans, c'était obligé de gagner du pain. Après mon divorce aussi j'ai travaillé, pareil, même pas deux ans dans ce secteur du décolletage. Puis après j'ai déménagé ici, à Lyon en 2004, et j'ai fait des hôtels, des cliniques, dans le nettoyage. Je suis restée dans le nettoyage, c'est un peu dommage. [...] » (Samar, entretien du 02 août 2017).

En se remémorant ses premières expériences professionnelles, Samar prend à plusieurs reprises un air de dégoût pendant l'entretien. Elle insiste sur le fait qu'elle n'a travaillé à l'usine que parce qu'elle n'avait pas vraiment d'autres choix. D'ailleurs, elle rappelle qu'elle n'a jamais considéré cette activité comme possiblement pérenne : la preuve, elle n'a jamais accepté de signer un CDI. Finalement, pour Samar tout vaut mieux que l'usine. Les épreuves de la vie quotidienne la conduisent à improviser, elle déménage avec son fils et cherche à gagner sa vie.

« *Et comment c'est arrivé que tu te retrouves dans le nettoyage alors ?*

Samar : C'est pas un choix, c'est un boulot que j'avais pas le choix. [...] Je voulais continuer à faire mes études ici mais j'ai pas pu. J'ai divorcé, un enfant, j'avais le loyer à payer, tout ça... t'as compris. Et à chaque fois je me disais : « bon, je vais faire une formation aide-soignante, un truc comme ça... ». Aide-soignante je me suis renseigné, j'ai pas aimé, j'ai pas aimé le concept, comment tu travailles, etc. Du coup, j'ai pas fait la formation. Après, j'ai voulu faire de la vente, mais j'ai pas trouvé de travail qui vraiment m'a plu. » (Samar, entretien du 02 août 2017).

Tout au long de l'entretien, elle se réfère à sa première expérience professionnelle à l'usine. En comparant, elle trouve du sens à son activité au sein de la clinique. À la différence de l'usine qu'elle juge « sale », impropre, voire « impure », elle valorise la propreté de cette activité :

« **Samar :** De tous les métiers que j'ai fait, je préfère le nettoyage ouais, mais pas dans les hôtels. Surtout dans les cliniques, les hôpitaux. Déjà c'est propre. Tu salis pas tes mains... l'hygiène, c'est propre, y a pas l'huile, ça pue pas, c'est propre... Et aussi, le côté médical... on fréquente les chirurgiens, les infirmières, par rapport au décolletage c'est plus intéressant. On discute avec le personnel de l'hôpital, de la clinique. Tu écoutes des discussions, c'est intéressant quand même. » (Entretien du 02 août 2017).

Travailler aux côtés de spécialistes du domaine médical confère à ces salariées le sentiment de « prendre part au rôle d'une catégorie supérieure » pour reprendre les termes d'Anne-Marie Arborio au sujet des aides-soignantes³³⁷. Mais le caractère « professionnalisé » du milieu hospitalier n'est pas l'unique source de reconnaissance et de satisfaction au travail. Samar poursuit :

« Et puis y'a les patients. Parce que même y a des moments on fait le goûter, les petits déjeuner, les repas. Parce qu'avant on amenait aux patients les plateaux, on parle avec les gens... Mais le problème c'est qu'on le fait plus parce que quand *Clean Express* est parti, *Nett'Plus* a repris le chantier et ils ont passé ça aux aides-soignantes d'amener les repas, les goûters... maintenant c'est plus nous... C'est dommage, moi j'aimais bien... tu parles, tu as le côté sympa aussi. » (Entretien du 02 août 2017).

Cela dit, dans le secteur du nettoyage, rien n'est jamais acquis. Nous l'avons vu plus haut, la fin d'un contrat commercial entre un client et un prestataire peut entraîner un changement

³³⁷ Arborio A.-M., « 3. Les aides-soignantes à l'hôpital. Délégation et professionnalisation autour du « sale boulot » », in Demazière D. *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*. Paris, La Découverte, 2009, p. 51-61.

radical du travail, voire un déficit de reconnaissance³³⁸. De cette manière, lorsqu'à la fin de l'année 2016 la société *Clean Express* perd le chantier de la clinique à la faveur de *Nett'Plus*, une partie des tâches qui incombait aux ASH est maintenant dévolue aux aides-soignantes. C'est ainsi que les ASH se voient désormais exclusivement en charge d'assurer les tâches d'entretien. Nombre de femmes de ménage y voient une perte de sens au travail important, en témoignent les propos de Samar.

Toutefois, aussi valorisante qu'elle puisse être aux yeux des ASH rencontrées, cette tâche n'est pas exempte d'une nouvelle forme de division du travail entre les ASH et les aides-soignantes³³⁹. Ce sentiment de respectabilité introduit par l'appartenance à un corps de métier honorable ne saurait être identique en fonction des socialisations des individus rencontrés. On remarque en effet que les salariées qui valorisent le plus cette appartenance sont celles qui sont les moins bien dotées en capital social et culturel, et qui sont les plus tributaires d'un emploi pour « avoir des entrées d'argent » comme le dit Emel ou pour « gagner du pain » selon l'expression de Samar. À l'inverse, les salariées les mieux dotées ont davantage tendance à considérer ce travail comme un « sale boulot ».

*Le « sale boulot » exacerbé par un déclassement social : Joséphine et
Kristina*

Le cas de Joséphine apparaît particulièrement éclairant pour saisir la figure repoussoir que constitue le métier d'agent de service. Cette Congolaise de quarante-cinq ans, de confession pentecôtiste est issue d'un milieu plutôt aisé. Son père, « bien placé » dans l'administration politique puisqu'il était le garde du corps de l'ancien président, a permis à ses enfants, en particulier à ses fils, de « trouver une place dans le commerce pétrolier ». Mais après la chute du président en 2001, toute la famille a été contrainte de quitter les différents domiciles de fonctions qu'elle occupait. Le frère de Joséphine qui s'y refuse, est tué, sur le champ, de plusieurs balles dans le corps. Joséphine est alors « nounou » au Congo pour une « femme très riche ». Un beau jour, sa patronne lui propose de l'accompagner en Italie « pour les vacances ». Joséphine accepte, elle laisse ses propres enfants au pasteur. Finalement, sa patronne reste plus longtemps que prévu en Italie et refuse de payer Joséphine. Elle lui confisque son passeport.

³³⁸ Bailly F. et Devetter F.-X., « Bas salaires et qualité de l'emploi dans les activités du nettoyage : quelle influence du statut juridique de l'employeur ? », *art. cit.*

³³⁹ Arborio A.-M., « 3. Les aides-soignantes à l'hôpital. Délégation et professionnalisation autour du « sale boulot » », *art. cit.*, p. 57.

Joséphine trouve de l'aide auprès d'une voisine lui permettant de s'échapper. Mais Joséphine n'a toujours pas récupéré ses papiers :

« **Joséphine** : C'est elle [la voisine] qui m'a aidé, elle m'a emmené avec elle, elle venait en France. Après je suis arrivée ici, en France, à Lyon. Elle est allée me présenter à la Préfecture. J'ai fait la demande. J'ai expliqué. Je me suis expliqué... J'ai tout raconté. Et j'ai fait une demande d'asile. On m'a posé beaucoup de questions. Je ne savais pas ce qu'ils attendaient. J'ai expliqué comment j'ai laissé mes enfants, tout. La dame m'a laissé à Lyon, elle, elle allait jusqu'à Dijon. Et j'ai dit : « mais comment je vais faire pour dormir le soir ? Je ne connais personne ». Elle m'a dit : « tu expliques tout à la Préfecture ».

Et alors ?

Joséphine : J'ai raconté. Le même jour, on m'a fait une petite note, je suis allée chez des sœurs à Ampère, mais elles m'ont refusé. Elles m'ont dit qu'il fallait des justifications. J'avais une lettre de la Préfecture mais elles n'ont pas voulu. Les sœurs ne voulaient pas. Elles ont appelé le 115. Alors je suis allée au 115. Je suis allée, c'est à côté de Bellecour. Quelqu'un m'a déposé là-bas. C'est une salle, il y a des lits, des lits, des lits, comme ça après...

Et tu es restée combien de temps là-bas ?

Joséphine : Quinze jours, mais chaque jour il faut rappeler. Le matin, vous sortez le matin. Et tu appelles déjà le matin, pour que l'on te réserve une place le soir. Si tu n'appelles pas, tu n'as pas de place.

Et tu appelais comment ?

Joséphine : Chez les sœurs. Parce que je mangeais chez les sœurs, elles avaient accepté que je mange là-bas. Le matin, je prenais le petit dej' au 115 après, le midi on mange là-bas chez les sœurs et après, le soir je mange au 115. C'est ça. Les douches au 115 c'est très sale, alors je me douchais chez les sœurs. Après les sœurs m'ont récupéré, je suis restée chez elles là-bas pendant trois mois. Après on m'a donné le foyer, à Villeurbanne. » (Joséphine, entretien du 31 juillet 2017).

Malgré les épreuves qu'elle a traversées, Joséphine est une femme souriante et de bonne humeur, elle s'exprime dans un français très châtié et a une apparence très raffinée. Le jour de notre entretien, elle est vêtue d'une longue jupe fleurie bleu clair et d'un chemisier blanc. Aujourd'hui, Joséphine vit dans un logement social de deux pièces dans le 8^{ème} arrondissement de Lyon. Elle alterne entre plusieurs contrats de remplacement dans des sociétés de nettoyage.

« J'ai un CDD. Je n'ai jamais eu de CDI. J'ai travaillé avec Loubna après je l'ai remplacée. Il y a des fois, quand des filles arrivent on me dit « tu ne travailles plus », après on me dit « tu retravailles ». Des fois, on me donne le contrat, je ne sais rien, je ne sais même pas qui je remplace. Je me retrouve à tous les endroits. S'il y en a une qui arrive, que je la remplaçais, je repars. Moi je suis là pour remplacer tout le monde. Un jour je suis allée voir la dame au bureau et je lui ai demandé « pourquoi moi je ne suis pas postée ? » elle m'a dit : « toi, c'est comme ça ». Elle m'a dit ça. Donc moi je ne serai pas postée. Donc je remplace tout le monde. [...] Le matin tu viens, tu fais ton charriot mais tu ne sais pas où tu vas travailler tu ranges le charriot et tout, tu prépares bien, mais si tout le monde est là toi tu ne peux pas travailler, tu rentres chez toi. Et tu n'es pas payée, tu rentres chez toi : « Oh désolée, on ne t'a pas appelé ? Désolée ». (Joséphine, entretien du 31 juillet 2017).

Au moment de notre rencontre, elle travaille depuis plus de huit mois dans la même clinique que Samar. Durant l'entretien, elle s'offusque à plusieurs reprises d'être mal considérée au travail :

« À la clinique, avant lorsque nous faisons les petits déj', tout le monde prenait le café avant, les médecins etc. mais si moi je prenais un café je me faisais engueuler par les cheffes de *Clean Express*. Mais, nous ne sommes pas des chiens. On se réveille à 05h du matin, on est là pour 06h et nous n'avons pas le droit de boire un café ? Si je me plains, on me dit que je fais ma malheureuse. Mais mon père avait beaucoup d'argent, j'ai de la famille qui travaille en Europe. Je lui ai répondu : « moi je ne suis pas malheureuse devant toi, je te respecte parce que tu es ma cheffe. Mais je suis grande par rapport à toi. Il ne faut pas me dire ça. Et que ce soit la dernière fois. Je te respecte. Je suis malheureuse devant Dieu mais pas devant toi. Si tu me dis de partir, je pars ». (Joséphine, entretien du 31 juillet 2017).

Ici, on voit bien comment Joséphine est non seulement en poste dans un univers spécialisé dans le nettoyage, mais qu'elle est surtout spécialisée dans le remplacement. Au travail, elle est totalement interchangeable. C'est bien sûr ce statut d'emploi qui contribue à modifier son rapport au travail. Ce rapport subjectif négatif est exacerbé par le fait qu'elle a par ailleurs reçu une éducation la distinguant de ses compatriotes lorsqu'elle était au pays. Du fait de son habitus, elle accepte moins facilement des rapports de domination auxquels elle était habituée, dans le rôle de la dominante.

Dans sa recherche sur le milieu hospitalier, A.-M. Arborio met au jour des processus d'évolution entre le statut d'ASH et celui d'aide-soignante. À partir d'une enquête de terrain, elle met en évidence un phénomène assez répandu³⁴⁰. L'inverse, bien que moins courant, est également possible. Le parcours de Kristina qui constitue en bien des points un cas limite est assez saisissant. Kristina est âgée de soixante ans, elle ne travaille dans le secteur du nettoyage que pour « améliorer [ses] comptes bancaires ». En effet, Kristina n'a pas besoin de ce travail pour vivre. Elle a choisi de travailler :

« Et sans ce travail, vous ne pourriez pas subvenir à vos besoins ?

Kristina : Si, si, bien sûr. Mais ça m'occupe. Sinon je vais déprimer. Il faut travailler, il faut bouger. La vie c'est le travail. Encore... j'ai un peu de force, après si je peux plus, je m'arrêterai. Mais pour le moment, c'est bien de travailler. Même ça me plait pas, ça m'occupe l'esprit. [...] Si j'avais pas de biens personnels, j'aurais jamais pu vivre ici, vous savez combien ça coûte un loyer ici ? ça vaut près de 2000 euros. Vous croyez je peux payer 2000 euros quand je gagne 1100 euros par mois ? » (Kristina, entretien du 11 septembre 2017).

Kristina vit dans une ville située au sud-ouest de Lyon, les loyers y sont plutôt élevés par rapport au reste de l'agglomération. Voici les extraits de notes de terrains prises lors de notre première rencontre à son domicile :

« La résidence dans laquelle elle vit est assez chic, il y a des moquettes très épaisses dans les couloirs, de grandes glaces dans le hall d'entrée. Elle me montre fièrement qu'il y a même des caméras de surveillance : « c'est bien, comme ça s'il se passe quelque chose... » L'intérieur de l'appartement de 110 mètres carré est assez chargé d'un mobilier semble plutôt haut de gamme, décoré de nombreux tableaux, des plantes

³⁴⁰ Arborio A.-M., *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Paris, Anthropos, 2001.

vertes, bibelots de voyages (beaucoup du Cameroun visiblement), des étagères sont positionnées tout autour du salon, il y a de nombreux livres. Je ne parviens pas à voir de quel type de littérature il s'agit. La télé reste allumée durant toute ma présence (de 9h45 à 13h15) sur France 24 puis sur la 3.

Kristina porte des talons hauts compensés d'une marque assez onéreuse, elle est vêtue simplement d'un pantalon clair et d'un chemisier. Je remarque qu'elle porte des boucles d'oreille assorties à sa bague qu'elle touche de temps en temps lorsqu'elle parle de sujet douloureux. Cette parure semble être or, ornée de diamants. (Extrait du cahier de terrain, 11/09/2017).

Si elle connaît une situation économique favorable c'est tout d'abord parce qu'elle a hérité de ses parents d'un appartement d'une centaine de mètres carrés situé en plein centre-ville de Lyon au début des années 2010. Les parents de Kristina, des Polonais immigrés en France alors que leur fille unique n'avait qu'une dizaine d'années, ont véritablement profité de l'essor économique des Trente Glorieuses. Gérant d'un salon de coiffure d'abord puis de nombreux commerces de proximité par la suite dans le quartier de la Guillotière, le père de Kristina fait des affaires et achève sa vie dans une certaine aisance économique. Lorsqu'ils étaient tout jeunes adultes, ses parents ont pourtant connu de bien sombres périodes, entre la déportation et les camps à Auschwitz. Mais sur ce point, Kristina refuse d'en dire plus. Le regard sombre, elle lâche : « enfin, je vais pas vous raconter tout ça, ça ne sert à rien. Puis je n'ai pas envie d'en parler de toute façon. Mais voilà, je suis là aujourd'hui. » Kristina vit une expérience scolaire difficile, elle doit d'abord apprendre le français pour espérer poursuivre sa scolarité, puis elle se décourage continuer ses études. Il faut dire que la jeune blonde aux yeux bleus tombe amoureuse d'un jeune Camerounais également doté d'un certain capital culturel et économique. Elle décide de le suivre au Cameroun où il vient d'être nommé ministre. Elle explique : « [S]a belle-famille était très riche. Ils étaient dans le monopole de la farine. Ils avaient aussi des restaurants, des gastronomiques, des boîtes de nuit. [S]on beau-papa, c'était un ancien commandant de l'armée ! Il avait beaucoup d'argent. Mais il faut pas croire, il y a beaucoup de mafia aussi ». Le couple a trois enfants. Kristina aurait souhaité vivre toute sa vie là-bas, mais son mari meurt dans un crash d'avion. Elle se voit alors contrainte de rentrer en France avec ses trois jeunes enfants. Elle hérite également de son mari, ce qui lui permet de mener une vie plutôt faste. Cependant, Kristina ne veut pas rester à rien faire et cherche du travail :

« **Kristina** : C'est Pôle emploi qui m'ont dit : « qu'est-ce que vous en pensez, dans le secteur de l'aide à la personne, c'est nouveau il y a plein de travail ». Alors moi, j'ai accepté. Juste au moment où ils m'ont dit ça, la société *Hôpital Services* avait un travail à la maison de Tourette, une maison médicalisée pour les ados, les enfants et les adultes handicapés. Y'avait une annonce. Alors j'ai regardé. La dame m'avait dit : « moi je vous verrai bien là-dedans ». Moi j'avais répondu que « ouais pourquoi pas ». C'est vrai que j'aimais bien tout ce qui était santé. Aider les patients et tout ça. Donc voilà j'ai commencé par une formation, un stage, puis j'ai passé mon diplôme de AMP, ils m'ont recrutée après. » (Kristina, entretien du 11 septembre 2017).

Mais Kristina se rend compte que la société *Hôpital Services* n'est pas spécialisée dans l'aide aux malades mais bien dans le nettoyage. Les aides-soignantes sont alors directement

embauchées en interne tandis que le nettoyage est effectué par des sociétés sous-traitées. Déçue de se retrouver au bas de l'échelle de l'hôpital alors qu'elle a reçu une formation, elle explique :

« **Kristina** : Dans ce milieu-là, tout le monde veut commander tout le monde vous voyez. Et puis, on n'a pas eu de prime de repas, rien. Et faut voir les autres salariées, parce que normalement les services de nettoyage en hôpitaux c'est quand même des services spéciaux, c'est pas n'importe qui qui rentre comme ça dans un service hospitalier. Ils font n'importe quoi, y a des gens qui ramassent les paniers mais c'est interdit, y a plein de microbes. On fait l'hôtellerie, mais ce que vous avez vu dans le contrat, y a pas.
Comment ça de l'hôtellerie ?

Kristina : Ben on fait les lits, on fait les remises à blanc, ça c'est de l'hôtellerie. Mais on est presque des aides-soignants. C'est ça le problème. Toute façon, moi à mon âge, c'est terminé... Je vais prendre ma retraite là-dedans mais les petites jeunes qui n'ont pas... je sais pas y'a des petites jeunes chez nous, de vingt ans, soi-disant elles disent qu'elles ont des bacs, mais moi j'ai le bac, je reste pas là. Y a pas d'avenir dans ce milieu-là, y'a rien. Bon, y a du travail. Mais il faut voir les conditions... c'est bien de travailler, mais demain si tu prends un microbe... Le milieu hospitalier c'est le milieu des microbes. Les infirmiers et tout, elles savent, c'est leur boulot, elles sont formées. Mais quand on fait faire des tâches à des gens qui n'ont rien à voir là-dedans. Parce que le nettoyage et la santé, ça n'a rien à voir. Y a des choses qu'on devrait pas toucher et qu'on touche parce qu'on a pas le choix. » (Kristina, entretien du 11 septembre 2017).

On voit bien les processus de distinction que Kristina met en place pour se différencier de ses collègues qui n'ont pas reçu de formations spécialisées dans le domaine de la santé. De plus, si Samar trouve que le nettoyage se révèle être un endroit « propre » par rapport à son référentiel de travail qui est l'usine, Kristina, issue d'un milieu relativement aisé, considère au contraire que « le milieu hospitalier c'est le milieu des microbes ».

À travers les portraits de Fatou, de Suzie et de Sylvie, d'Aminata et de Valérie, de Samar ou encore de Joséphine et de Kristina, on perçoit désormais un peu plus précisément les distinctions entre les différents segments d'activités dans le secteur du nettoyage. On comprend aussi un peu mieux comment ce travail est différemment vécu selon les propriétés sociales de chacune de ces salariées. La dernière partie de ce chapitre se propose désormais de rendre compte de la spécificité du travail de femme de ménage dans le secteur hôtelier : les femmes de chambre.

3. « Faire les chambres ». Le bas de l'échelle

À Marseille, la plupart des salariées rencontrées par le biais du syndicat exercent ou exerçaient au moment de l'enquête en tant que femmes de chambre. Sur les vingt et une salariées rencontrées dans la cité phocéenne, cela concernait dix-huit d'entre elles qui, parfois, cumulaient cette activité avec un autre contrat. Si les conditions de travail sont particulièrement éprouvantes dans l'ensemble des différents segments de la branche de la propreté, il s'avère que le nettoyage hôtelier concentre à lui seul à la fois les conditions de travail particulièrement défavorables mais également les infractions les plus flagrantes et les plus récurrents. Il est donc important de spécifier la morphologie de cette population avant de présenter plus avant les conditions de travail et de rémunération. En réalité il s'avère que dans le nettoyage hôtelier l'ensemble des dimensions spécifiques au secteur du nettoyage sont exacerbées : une proportion supérieure de femmes, étrangères, primo-arrivantes, plus souvent allophones maîtrisant mal le français, etc. Ces dernières sont prises dans des situations de travail encore plus rudes et connaissent une rémunération bien moins avantageuse. Mais elles sont également, plus que leurs homologues, prises dans des relations d'interconnaissance au travail et hors-travail qui peuvent apparaître comme autant de ressources sociales.



Figure 6 Photographie - été 2019, Collage dans les rues de Marseille durant la grève de cinq mois de l'hôtel NH

3.1. SOCIOGRAPHIE DES DÉSHÉRITÉES DU NETTOYAGE

Du fait des relations d'interconnaissance et des modalités de recrutement de la main-d'œuvre mis en lumière lors du précédent chapitre, je me retrouvais fréquemment en contact avec des enquêtées qui, d'une part, travaillaient dans un même hôtel, et qui, d'autre part, avaient des connaissances dans d'autres hôtels de la ville. Les dix-huit femmes de chambres rencontrées travaillent sur six hôtels différents, cela signifie que sur chaque hôtel j'ai rencontré entre deux à quatre femmes de chambres. Notons également que j'ai pu suivre un conflit sur un hôtel, l'hôtel NH sans mener d'entretiens biographiques avec les femmes de chambre rencontrées. En effet, à l'été 2019, l'enquête de terrain était presque achevée et je ne souhaitais pas poursuivre avec de nouvelles enquêtées. Seuls quelques échanges sur les conditions de travail et les modalités de la grève ont pu être enregistrés.

À Marseille : un syndicat de femmes de chambre

À Marseille, le groupe social étudié est composé de femmes majoritairement capverdiennes (n=12)³⁴¹, pour partie assez jeunes, dont beaucoup sont primo-arrivantes sur le territoire français. Parmi les autres, nous retrouvons des femmes issues des Comores (n=4) ou encore du Maghreb (n=3), seule une des vingt et une salariées rencontrées à Marseille est blanche, il s'agit de Viviane une gouvernante. Les caractéristiques sociales de ces travailleuses sont à peu de choses près les mêmes que celles décrites dans le chapitre précédent. Il s'avère seulement que dans le nettoyage hôtelier, ces salariées sont encore plus précaires que ce soit du point de vue du travail, de l'emploi voire de leur vie privée.

Du fait des logiques de recrutement par interconnaissance, on assiste à la création « d'enclaves ethnicisées » dans le nettoyage, en particulier dans l'hôtellerie³⁴². On voit bien dans le tableau 4 (*Cf. infra*), la manière dont des nationalités sont regroupées dans certains hôtels. Pareillement à ce qu'a pu observer François Reyssat en se faisant embaucher plusieurs mois durant dans des entreprises de nettoyage, ce secteur reproduit une discrimination raciale de la main-d'œuvre. F. Reyssat écrit par exemple que « plus la couleur de peau devient foncée, plus elle semble constituer un stigmate associé. [...] La division du travail est ici loin de se faire au hasard, et nous voyons qu'elle se fait notamment en fonction de critères raciaux. [...] » et de

³⁴¹ En début d'année 2019, la salariée du syndicat à Marseille estime que plus de 80% des adhérentes sont d'origine capverdienne. Nous y reviendrons plus en détail plus loin.

³⁴² Monchatre S., « Petits arrangements avec la diversité. Le recrutement entre marché et mobilisation salariale », *op. cit.*, p. 60.

poursuivre que c'est « aussi par le biais d'une domination raciale (qui se fonde ici sur l'origine des individus) que se fait la distribution du travail sale, comme si ces ouvriers doublement dominés par leur origine et leur statut étaient plus aptes à assumer ces tâches »³⁴³. En réalité, dans le nettoyage, certains postes sont assignés à certains profils. Le fait de savoir lire n'est pas forcément bien vu, on se souvient notamment de l'interaction décrite dans le chapitre précédent entre la salariée d'une agence de nettoyage et Maria, la première s'étonnant que la seconde sache lire. Dans le nettoyage hôtelier, le fait de maîtriser la langue n'est pas une nécessité, au contraire. Nombre de femmes de chambres rencontrées durant l'enquête ont eu le sentiment que les relations avec leurs supérieurs hiérarchiques se dégradaient à mesure qu'elles apprenaient la langue française. Il y a sans nul doute plusieurs explications à cela mais nous retiendrons surtout le fait qu'en apprenant la langue, les salariées se sentent alors plus assurées et plus légitimes à revendiquer leurs droits ou, tout du moins, à contester certains états de fait. D'autres changements moins ostensibles ont également cours : elles n'acceptent plus, par exemple, de recevoir d'ordres systématiquement sans qu'une formule de politesse ne l'accompagne. Les plus intrépides le signifient, les autres, plus timorées, ou plus prudentes, se contentent de se plaindre auprès de leurs collègues, ou de leurs proches une fois rentrées à la maison.

Dans une enquête menée dans plusieurs pays européens en particulier l'Allemagne, le Danemark, la France, les Pays-Bas et le Royaume-Uni, Christine Guégnard et Sylvie-Anne Mériot ont également mis au jour ces pratiques de recrutement d'une main-d'œuvre en grande partie étrangère, méconnaissant largement ses droits mais surtout, dans l'incapacité, du fait de positions juridiques, de les revendiquer. Elles écrivent : « Les femmes de chambre présentent des particularités discriminantes sur le marché du travail qui se retrouvent dans les cinq pays européens : une population féminine (car les rares valets de chambre n'effectuent pas les mêmes tâches), âgées de quarante ans en moyenne, fréquemment mère de famille, peu diplômée, la plupart de nationalité ou d'origine étrangère. Les employeurs sélectionnent leur personnel sur ces caractéristiques individuelles et ethniques pour occuper ces emplois du marché secondaire. Les femmes de chambre, qui représentent entre 20% et 30% des salariés de l'hôtellerie, tiennent une place particulière : une position subalterne au sein des employés, une invisibilité vis-à-vis de la clientèle, une activité pénible et servile, un manque de perspectives professionnelles. »³⁴⁴

³⁴³ Reyssat F., « Travail sale et sale boulot, de la résistance à l'émancipation. Les ouvriers du nettoyage en région parisienne », *Encyclo. Revue de l'école doctorale ED 382*, Université Sorbonne Paris Cité, 2013, p. 41-53, p. 44.

³⁴⁴ Guégnard C. et Mériot S.-A., « Hôtels et dépendances : les femmes de chambre en Europe », *Travail et Emploi*, n°121, 2010, p. 55-66, p. 62

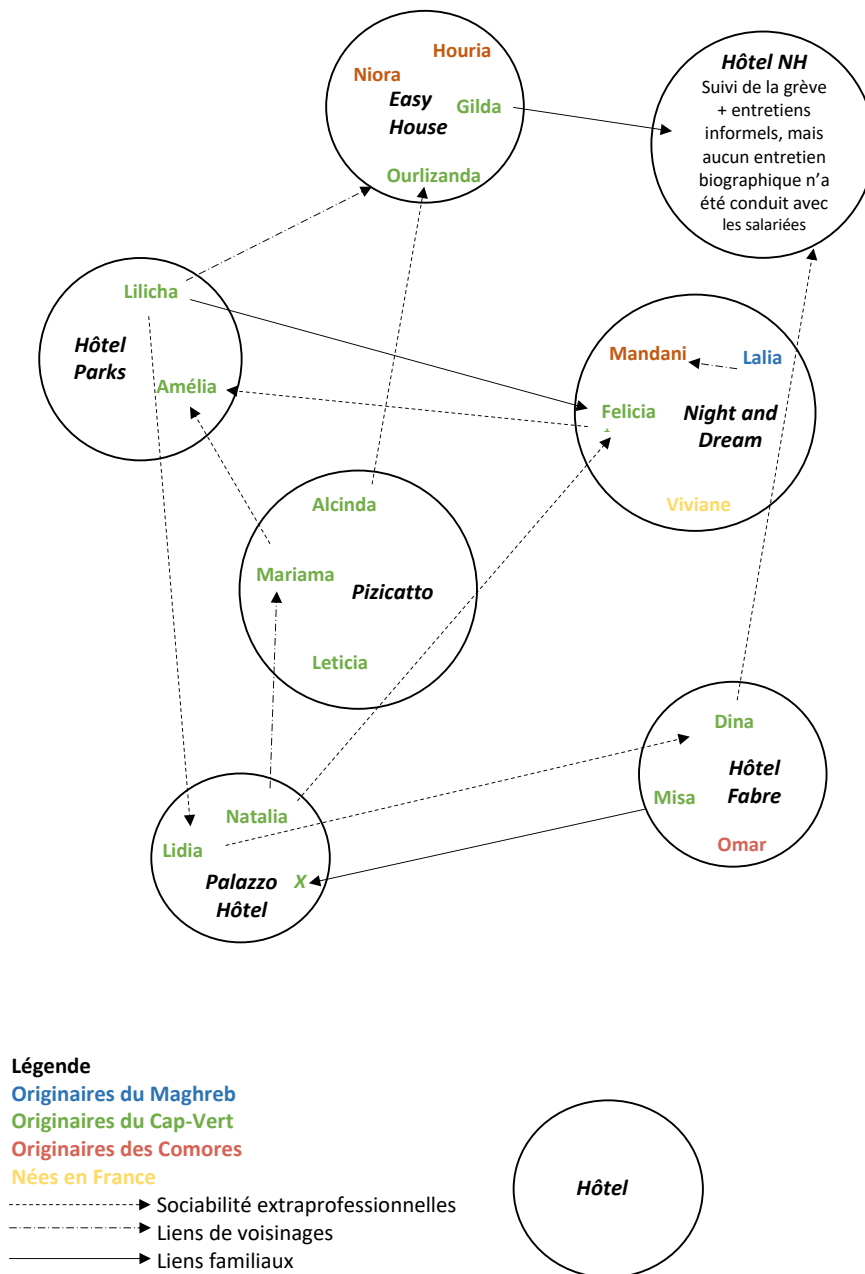


Figure 7 Interconnaissance des femmes de chambre à Marseille, "l'effet tache d'huile"

Dans le nettoyage hôtelier, on a affaire à une véritable division ethnique du travail. Ainsi, il n'est pas rare de constater la présence d'une majorité de gouvernantes blanches de peau ou d'origine maghrébine. En tout cas, presque systématiquement, ce poste est attribué à des salariées ayant la nationalité française. Une hiérarchisation des statuts en fonction non seulement de la couleur de peau mais également de l'appartenance nationale s'opère bel et bien. C. Nizzoli a également observé ces mêmes mouvements de hiérarchisation à Bologne dans un hôtel en lutte, l'employeur « répartit les heures de manière inégales, en s'appuyant sur une différenciation ethnique par laquelle il privilégie toujours les deux seules salariées marocaines, qui travaillent donc à temps plein. La tendance des entreprises de propreté à privilégier le

personnel le plus « blanc » pour les tâches les plus visibles en réservant au personnel « noir » les autres tâches est confirmée par d'autres chercheurs comme Sabah Chaïb ou Philippe Bataille »³⁴⁵. Notre échantillon confirme cette gestion particulièrement inégalitaire de la main-d'œuvre en fonction de l'origine nationale et de la couleur de peau. Ainsi, à Marseille, seule Viviane, cinquante-trois ans, française blanche née en France de parents français, a atteint le statut de gouvernante et a obtenu un temps plein dans un hôtel économique.

« **Viviane** : Au départ je suis coiffeuse, après je me suis mis dans l'hôtellerie et j'ai trouvé ici par hasard. Je me suis séparée du père de mon fils, j'étais dans l'aide à domicile, mais j'étais à temps partiel, il me fallait un plein temps et puis ben j'ai posé le CV à l'hôtel et on m'a appelé, on m'a donné le travail de suite. Je suis restée femme de chambre pendant un an, en sachant que j'allais obtenir le plein temps au bout d'un an. Donc je l'ai eu. [...]

Et tu as eu une formation pour devenir gouvernante ?

Viviane : Rien du tout. Je savais comment ça fonctionnait parce que j'avais vu faire mais... je me suis formée sur le tas. Petit à petit je me suis intéressée, je me suis formée. Bon c'est pas non plus sorcier. Ce qui est dur c'est de gérer les filles. Mais je pense pas avoir une position de méchante. Au contraire, je les comprenais. C'est toutes des filles qui sont seules avec des enfants, elles ont pas le choix. Elles sont obligées, elles font ce qu'elles trouvent. Et ça ils en profitent largement. C'est grave. La deuxième société qu'on a eu, c'est grave, ils faisaient du chantage à la carte de séjour quand même : « vous êtes pas contente, vous avez qu'à partir et si vous partez, vous dîtes au revoir au renouvellement de votre carte de séjour ». Mais, ça va loin. Ils ont dégagé pas mal de filles. Là ils prennent que des comoriennes ou des capverdiennes, mais pire, les comoriennes, elles savent pas lire, pas écrire, ils partent de ce principe : elles savent pas se défendre. Elles sont incapables de déchiffrer leurs contrats, les fiches de paie. Ils prennent que ces filles-là parce qu'elles ont pas le choix, elles sont obligées d'accepter. Pour eux, c'est tout bénéf. C'est comme ça que ça marche. Même dans les 4 étoiles. Ils sont tous dans l'illégalité et personne ne bouge. » (Viviane, entretien du 24 mars 2017).

Pour autant, sa situation n'est pas enviable : à la suite d'un conflit de dix jours à l'été 2016, Viviane se fait licencier pour faute grave :

« Suite à la grève, on a repris le boulot et le harcèlement a recommencé, la pression a recommencé de plus belle. Ils avaient qu'un truc en tête, c'était de nous virer toutes. Toutes les grévistes. Ils ont commencé par moi, évidemment. Je leur revenais un peu trop cher et puis j'ouvrais un peu trop ma bouche. Je suis partie en vacances, et ils m'ont licencié pendant les vacances, motif : faute grave. Sur la raison que je faisais mal mon travail, classique quoi. » (Viviane, entretien du 24 mars 2017).

La société de nettoyage qui licencie Viviane s'appuie, entre autre, sur des photos de chambres particulièrement mal nettoyées. Mais ces photos ont été prises dans un autre hôtel *Night and Dream* de la ville :

« Ils faisaient des contrôles tout le temps, disant que ce n'était pas propre que ça n'allait pas. Ça allait jamais. Ils sont allés jusqu'à me montrer des photos de chambres

³⁴⁵ Nizzoli C., *C'est du propre !*, op. cit., p. 138-139.

dégueulasses, mais c'était des photos d'un autre hôtel. Quand même je le connais mon hôtel. Et les collègues qui vont aussi au *Nigth and Dream* du Prado, elles me l'ont confirmé, elles m'ont dit : « ça c'est les chambres du Prado ». Moi je le connais pas l'hôtel là-bas. Donc ils me reprochaient de pas faire mon travail avec photos à l'appui sur des chambres d'un autre hôtel. » (Viviane, entretien du 24 mars 2017).

Cette quinquagénaire se retrouve du jour au lendemain sans emploi, « choquée » par la manière dont elle s'est faite licencier, elle découvre de surcroît que les assurances qu'elle a souscrit ne peuvent s'activer en cas de licenciement pour faute grave : « donc pour le faire simple, ils m'ont foutu dans la merde. Là c'est dur. J'ai un gros loyer, j'ai des crédits. Là ils me poussent à faire un surendettement. » Si elle ses deux premières filles âgées de vingt-six et vingt-deux ans et issues d'une première union sont maintenant indépendantes économiquement, elle a toujours la charge complète de son fils de onze ans. Séparée du père de son fils, elle peut toutefois compter sur lui pour l'aider financièrement. Vivant en face de la plage des Catalans, un quartier aisé de Marseille, Viviane jouit d'une cadre de vie assez « exceptionnel ». Toute sa vie, elle a réussi à épargner « un peu d'argent ». Viviane n'est pas dupe et malgré son âge, elle sait qu'elle a « plus de ressource » que « les filles » de l'hôtel. D'ailleurs, à sa manière elle décrit assez justement les différentes précarités dans lesquelles ces femmes de chambre d'origine étrangère se trouvent prises. À la précarité du travail et de l'emploi s'ajoutent une précarité juridique mais également matrimoniale. En effet, toutes les femmes de chambre rencontrées ne peuvent pas compter sur un conjoint.

Des travailleuses immigrées issues des Comores et du Cap-Vert

Houria, cette Comorienne de trente-cinq ans est venue à Marseille avec son fils pour rejoindre une partie de sa famille et son amie d'enfance. Après deux années passées chez sa belle-sœur à l'aider à s'occuper du foyer et de son « commerce »³⁴⁶, Houria est recrutée en tant que femme de chambre, c'est son amie d'enfance qui la fait embaucher dans l'hôtel où elle travaille elle aussi comme femme de chambre. Dans son parcours, Houria n'a pas bénéficié du même soutien que Viviane, loin s'en faut. Son fils âgé de huit ans n'a qu'elle dans sa vie. La mère et le fils vivent dans un T3 situé dans les quartiers Nord de la ville, obtenu après deux longues années à dormir sur le canapé de sa belle-sœur.

³⁴⁶ Houria aide sa belle-sœur à vendre des marchandises provenant de Turquie et de Dubaï. Houria n'a fait qu'évoquer cette « expérience professionnelle ». Dans son travail de recherche doctorale, Abdoul-Malik Ahmad, montre bien la manière dont les femmes comoriennes impliquées dans des activités commerciales « informelles » s'appuient bien souvent sur les réseaux familiaux mais également amicaux pour vendre leurs marchandises mais également plus largement, pour faire connaître leur activité en toute confiance. Cf. *Agencité et stratégies des « plus faibles » : les femmes comoriennes dans le commerce à la valise*, Thèse de Doctorat en Sociologie, 2019.

Contrairement à Viviane qui a exercé d'autres activités (aide à domicile, coiffeuse) et qui n'est pas « sans filet », Houria quant à elle n'est pas allée au lycée : « C'est cher, moi j'avais pas les moyens. Je suis orpheline, pas de père, pas de mère, je me suis élevée toute seule ». Elle n'a pas eu le choix non plus de son lieu de résidence et désormais Houria s'inquiète pour son fils : « je veux pas qu'il traîne, je vois bien en bas des tours dans mon quartier... Tous les jours, y'a des jeunes qui font le trafic. Pour les garçons, c'est dangereux, là il est jeune encore, mais après... C'est vite arrivé »³⁴⁷. Houria ne peut pas compter sur le père de son fils puisqu'elle n'a plus aucune nouvelle de lui. Elle n'a pas le luxe non plus de pouvoir choisir son lieu d'habitation. Cette inquiétude, concernant les mauvaises fréquentations induites par les quartiers d'habitation, Houria la partage avec son amie et collègue de travail, Niora, également comorienne. Tout comme Houria, à quarante ans, Niora³⁴⁸ également femme de chambre, a appris à ne plus compter sur les hommes. Le père de ses deux enfants est parti et ne s'en occupe pas : « il paraît qu'il travaille dans le bâtiment » explique-t-elle sur un ton très vague et distant : « mais il donne rien, même pas il téléphone. Il ne voit pas ses enfants »³⁴⁹.

Conformément à l'enquête Trajectoires et Origines de l'INED, on constate que la migration « autonome », c'est-à-dire des individus célibataires ou devant leur conjoint, est de plus en plus féminisée³⁵⁰. Cette enquête montre également que parmi ces femmes, plus de la moitié est originaire d'Afrique guinéenne et centrale. Les femmes de chambre immigrées ne peuvent pas, contrairement à Viviane, épargner « un peu d'argent », l'essentiel a été dépensé pour payer le voyage et l'installation en France. Et la plupart d'entre elles envoie tous les mois une somme à leur famille restée au pays. D'une certaine manière, on peut considérer que les caractéristiques socioculturelles dont elles sont porteuses sont autant de handicaps ou de stigmates les assignant forcément au bas de l'échelle de professionnelle³⁵¹. Bien que nous n'en ayons pas rencontré directement dans l'enquête, on sait que certaines salariées comoriennes pratiquent des activités annexes : Abdoul-Malik Ahmad a particulièrement bien décrit les parcours biographiques de ces femmes comoriennes assignées à des tâches subalternes dans le pays d'accueil, mais profitant de leurs salaires, si minimes soient-ils pour organiser des échanges commerciaux avec leurs pays d'origine. Dans ces cas-là, « l'emploi est un rouage central dans le dispositif d'organisation des circulations commerciales. Il permet, de par les revenus qu'il

³⁴⁷ Entretien Houria, 16 mai 2017.

³⁴⁸ Le profil de Niora sera davantage présenté dans le chapitre suivant.

³⁴⁹ Entretien Niora, 22 mars 2017.

³⁵⁰ Beauchemin C., Borrel C., Régnard C., « Les immigrés en France : en majorité des femmes », *Population & Sociétés*, n°5012, juillet-août 2013.

³⁵¹ Chaïb S., « Femmes immigrées et emploi : le bas de l'échelle pour propriété ? », in Cours-Salies et Le Lay S., *Le bas de l'échelle*, ERES, 2006, p. 146-165.

gènère, de faire face aux imprévus de la vie quotidienne en migration, de répondre aux attentes de la famille restée au pays et de financer les circulations commerciales. »³⁵².

Appréhender les travailleuses migrantes selon une approche intersectionnelle s'avère particulièrement heuristique. Non seulement cela permet de décrire et de comprendre la manière dont les différentes formes de domination, de race, de classe et de genre, s'imbriquent, mais cela offre également la possibilité de constater que ces femmes ne sont pas uniquement « dominées ». En se plaçant dans une perspective holiste de la domination, c'est-à-dire, pour reprendre les termes de Sirma Bilge, « une démarche exigeante » au sein de laquelle « les différents éléments constituant le système sont liés autant par leurs similitudes que leurs différences »³⁵³, on saisit bien combien ces femmes peuvent être dominées dans un domaine et dominantes ailleurs ou à un autre moment. Dans son travail sur les femmes de chambre, I. Puech pointe précisément le manque de travaux académiques sur les femmes, migrantes et travailleuses. L'auteure précise que plus les femmes de chambre sont issues d'une immigration récente, plus elles sont employées dans des conditions de travail particulièrement défavorables³⁵⁴.

En sciences sociales, on constate plusieurs niveaux d'invisibilisation de cette frange de la population. Par exemple, le rôle et la place des femmes dans l'immigration ont longtemps été minorisés, voire ignorés dans les travaux de recherches. Il a fallu attendre les années 1980 pour que des chercheuses s'intéressent spécifiquement aux femmes migrantes. Jusque-là ces dernières étaient occultées d'une part par les recherches sur l'immigration mais également par les recherches sur les femmes. Cependant, un deuxième niveau d'invisibilisation se fait jour. Le rôle social de ces migrantes a souvent été cantonné à celui de simple accompagnatrice, passive voire soumise. Mirjana Morokvasic écrit qu'« en France, la littérature sur les migrations oscille alors entre l'exclusion des femmes et le stigmate de la femme isolée, inactive et analphabète. Tandis que l'émigration-immigration des hommes serait essentiellement économique, celle des femmes apparaît comme non-économique, c'est en tant que « femmes d'immigrés » qu'on les donne à voir ».³⁵⁵ De la même manière que « les femmes ont toujours travaillé »³⁵⁶, de

³⁵² Ahmad A.-M., *Agencéité et stratégies des « plus faibles » : les femmes comoriennes dans le commerce à la valise*, *op. cit.*

³⁵³ Bilge S., « De l'analogie à l'articulation : théoriser la différenciation sociale et l'inégalité complexe », *L'Homme & la Société*, n°176-177, 2010, p.43-64, p. 59.

³⁵⁴ Notamment dans son article, Puech I., « Femmes et immigrées corvéables à merci », *art. cit.*, sur ce point, voir aussi l'article de Chaïb S., « Femmes, migration et marché du travail en France », *in Les cahiers du Cedref*, n° 12, 2004.

³⁵⁵ Morokvasic M., « Femmes et genre dans l'étude des migrations : un regard rétrospectif », *Les Cahiers du CEDREF*, 2008, p. 33-56.

³⁵⁶ Schweitzer S., *Les femmes ont toujours travaillé. Une histoire du travail des femmes aux XIXe et XXe siècles*, *op. cit.*

nombreux travaux montrent qu'elles ont aussi toujours immigré³⁵⁷. M. Morokvasic décrit comment leur qualité de femmes migrantes, les assignant aux emplois les plus précaires et les moins stables, a engendré à son tour une précarisation juridique. En effet, dans l'histoire des régularisations de la main-d'œuvre immigrée, l'auteure montre comment les femmes migrantes ont particulièrement souffert de cette assignation à des emplois atypiques marqués par une très grande flexibilité. En signant, faute de mieux de tels contrats de travail, les femmes migrantes ne parviennent pas à assurer une continuité de l'emploi dans le temps. « Ne pouvant faire valoir des contrats d'engagement d'au moins un an [...], la majorité des femmes immigrées ont [sic.] dont dû régulariser leur situation au titre de la durée du séjour et non au titre du travail »³⁵⁸.

Si depuis plus d'une vingtaine d'années les recherches en sciences sociales s'accordent sur l'utilité d'étudier ensemble l'immigration, le genre et le travail, elles sont particulièrement foisonnantes depuis une période très récente³⁵⁹. Le dossier « Ménages populaires » coordonné par Thomas Amossé et Marie Cartier³⁶⁰ en 2018 permet de préciser ici en quoi les femmes de chambre rencontrées dans l'enquête figurent parmi les plus précaires du salariat populaire contemporain. En effet, dans ce numéro, il est volontairement question des « fractions médianes et stabilisées » des classes populaires. En conséquence, peu de contributions y évoquent la place des travailleurs et travailleuses immigré·e·s dans les mondes populaires. De la même manière, il est en particulier fait état de ménages composés de couples avec ou sans enfant et très rarement de familles monoparentales, c'est-à-dire de mères seules. Notons toutefois que la récente recherche en sociologie des classes populaires s'est aussi attachée à étudier les parcours des fractions plus précaires.

Dans *La ville vue d'en bas*, co-écrit par le collectif Rosa Bonheur, les sociologues et géographes ont cherché à étudier les pratiques économiques et sociales de ces fractions précarisées des classes populaires, de celles et ceux, qui, « confiné·e·s aux marges du salariat se sont organisé·e·s, à des degrés divers, pour y produire des ressources de subsistances »³⁶¹. Ces deux recherches collectives poursuivies sur une même période sont précieuses, elles proposent une photographie des classes populaires contemporaines fidèle à leur l'hétérogénéité. Le cas

³⁵⁷ Cf. Morokvasic M., « Birds of passage are also women », in *International Migration Review*, vol. 18, n°4, 1984, p. 886-907 ; Guerry L., « Femmes et genre dans l'histoire de l'immigration. Naissance et cheminement d'un sujet de recherche », *Genre & Histoire* [En ligne], 5, 2009 ; le numéro « Les femmes de l'immigration, XIX^e-XX^e siècles », *Migrance*, n°42, 2013 ; Green N., « Quatre âges des études migratoires », *Clio*, n° 51, 2020, p. 185-206 ; Schmoll C., « Ce que les migrations font aux femmes, ce que les femmes font aux migrations », in Schmoll C., *Les damnées de la mer. Femmes et frontières en Méditerranée*, La Découverte, 2020.

³⁵⁸ Morokvasic M., « Des femmes au genre en migrations », *NAQD*, n° 28, 2010, p. 35-54.

³⁵⁹ En témoignent par exemple deux numéros thématiques : « Femme et genre en migration », *Clio, Femmes, Genre, Histoire*, n°51, 2020 ; et « Intersectionnalité au travail », *Travail, genre et sociétés*, n°44, 2020.

³⁶⁰ « Ménages populaires », *Travail, genre et sociétés*, n°39, 2018.

³⁶¹ Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas*, op. cit., p. 33.

des femmes de chambre donne à voir une toute autre réalité des ménages populaires puisque la majorité de celles rencontrées dans l'enquête vivent seules avec enfants. Le tableau suivant permet de rendre compte de la répartition des ménages en fonction de leur situation matrimoniale. Elles oscillent ainsi, comme en témoignent les cas d'Houria et de Niora entre les statuts de pourvoyeuses de ressources par l'emploi salarié à celui de mère au foyer, en charge de la vie quotidienne et des tâches domestiques. Dans ce tableau, on peut constater que les femmes de chambre sont la plupart mères de famille et le plus souvent en situation de monoparentalité, c'est-à-dire, pour reprendre les termes d'O. Schwartz en « situation "d'omni-responsabilité" »³⁶². Cet état de fait n'est pas simplement anecdotique, il permet de comprendre les situations quotidiennes dans lesquelles se trouvent les salariées enquêtées. Prises dans l'urgence du quotidien, les contraintes économiques auxquelles elles sont confrontées et la réalité du marché du travail français ne leur garantit pas de meilleure alternative.

Tableau 6 Répartition des ménages

	Couple avec enfant	Couple sans enfant		Célibataire sans enfant		Monoparentalité
		Parti(s)		Parti(s)		
Femmes de ménage						
Lyon (n=20)	3	-	1	2	1	3
Marseille (n=21)	-	-	-	-	-	3
Femmes de chambre						
Lyon (n=20)	2	-	-	1	2	4
Marseille (n=21)	7	1	-	1	1	9
Total (n=41)	12	1	1	4	4	19

Il apparaît important de présenter plus précisément les origines nationales de ces femmes de chambres marseillaises. Comme nous avons pu le constater dans le tableau 6, la plupart d'entre elles sont originaires du Cap-Vert. La question de l'origine nationale s'avère finalement déterminante des conditions matérielles de travail : les tâches imposées, les cadences mais également la rémunération. En effet, le secteur du nettoyage, comme beaucoup d'autres activités requérant une faible voire aucune qualification se confronte à une gestion « raciale » de la main-d'œuvre³⁶³. Cette forte concentration de salariée d'origine capverdienne s'explique également par le phénomène de bouche-à-oreille décrit dans le chapitre précédent. L'immigration capverdienne est une immigration relativement récente. Si elle a débuté en

³⁶² Schwartz O., « Les femmes dans les classes populaires, entre permanence et rupture », *Travail, genre et sociétés*, n°39, 2018, p. 121-138.

³⁶³ Sur ce point, nous renvoyons notamment aux travaux de Bataille P., *Le racisme au travail*, Paris, La Découverte, 1997 ; Chaïb S., « Femmes immigrées et emploi : le bas de l'échelle pour propriété ? », *art. cit.* ; De Rudder V., Vourc'h F. « Les discriminations racistes dans le monde du travail », in Fassin E., *De la question sociale à la question raciale ? Représenter la société française*. Paris, La Découverte, 2006.

France à la sortie de la seconde guerre mondiale, elle s'est fortement accentuée après la proclamation en 1975 de l'indépendance de l'île vis-à-vis du Portugal. Nombre de femmes de chambre capverdiennes possèdent la nationalité portugaise du fait d'une facilité de naturalisation. C'est donc au titre de ressortissante de l'union européenne qu'elles obtiennent un contrat de travail en France. La plupart a d'entre elles a vécu au Portugal avant d'immigrer en France, les quelques autres sont venues directement depuis le Cap-Vert. Concrètement, cette escale plus ou moins longue au Portugal implique des pratiques transnationales différenciées. Certaines investissent les échanges avec l'archipel là où les autres conservent plutôt des liens privilégiés avec le Portugal : « le transnationalisme n'est pas un phénomène récent ni pour les Capverdiens (Meintel, 2002) ni pour les Portugais. C'est un phénomène qui a des racines dans l'émigration au début du XXème siècle pour des raisons de travail des deux pays »³⁶⁴.

Parmi les femmes de chambre rencontrées, concentrons-nous un instant sur le parcours de Lilicha, assez emblématique des épreuves que constitue l'immigration. Née en 1982, cette jeune femme de trente-huit ans a été élevée par sa grand-mère. N'ayant connu sa mère que malade, cette dernière décède alors que Lilicha n'a que treize ans. Petite dernière d'une famille de cinq enfants, elle est la dernière à quitter l'archipel : « petit à petit chacun a pris sa route. J'étais la dernière à rester dans ma famille. Je suis restée avec ma grand-mère seule, pendant trois ans. Après, j'avais seize ans, ma grand-mère est décédée. Je suis partie vivre avec un garçon. On a eu deux enfants. Deux garçons. J'étais jeune. J'avais entre quinze et seize ans. Aujourd'hui, ils sont grand, un de dix-huit ans, l'autre bientôt ». Forcée de quitter l'archipel par manque de perspectives économiques : « le travail là-bas, c'est difficile. Tu vas travailler de 08h à 17h et tu gagner quoi, 100 ou 50 euros dans le mois... ». Alors que le père de ses fils trouve un emploi stable, « il travaillait pour le tribunal, lui il gagnait assez sa vie », elle décide de partir seule et lui confie la garde des enfants. Contrairement à de nombreuses femmes de chambre rencontrées, Lilicha n'est pas passée par le Portugal. Elle rejoint directement sa tante qui a déjà fait le chemin avant elle. La tante de Lilicha lui trouve un emploi en tant que femme de ménage chez des particuliers. Pour compléter, elle trouve un travail de femme de chambre qu'elle exerce au sein d'un hôtel du centre-ville, non loin du Vieux-Port. Les heures travaillées pour le compte des particuliers auprès desquels elle est employée ne sont pas toutes déclarées.

« **Lilicha** : La dame me déclare six heures par mois, l'autre quatre heures par mois, et après des fois je fais à côté. Elles ne me donnent pas les chèques services, elles me donnent des chèques normaux, elles me font la moitié déclarée et l'autre moitié pas déclarée. Ça fait une partie où eux ils sont couverts et l'autre partie non. Mais moi ça me va, parce que, après j'allais perdre tous les droits aussi que j'avais si je travaille trop déclaré. Avec la CAF et tout...

Et, ce n'est pas trop dur ?

³⁶⁴ Marques J.-C. et Gois P., « Pratiques transnationales des Capverdiens au Portugal et des Portugais en Suisse », *Revue européenne des migrations internationales*, n°2, 2008, p. 147-165.

Lilicha : Je n'ai pas le choix ! Et maintenant aussi c'est difficile de trouver un travail. Y'a beaucoup de travail dans les hôtels ou dans les maisons des gens âgés, mais tu dois faire deux heures là, deux heures là...c'est plus fatiguant là au moins, je travaille du mardi au samedi à l'hôtel, j'ai mon jour de repos le dimanche et le lundi. Mais lundi j'ai trois heures et deux heures chez des gens, y'a des fois y'a beaucoup de repassage...ça dépend. » (Lilicha, entretien du 27 mars 2017).

Toutes les femmes de chambre capverdiennes n'ont pas connu le même parcours migratoire avant d'arriver en France et de se destiner à un tel emploi. Certaines sont passées par le Portugal et y ont parfois occupé des emplois de femmes de chambre. D'autres, comme Lilicha ont pu rejoindre directement des proches ayant, avant elles, opéré ce passage par le Portugal. Dans tous les cas, rares sont les salariées dans le nettoyage hôtelier qui n'ont pas connu l'épreuve de la migration. À l'instar du bâtiment pour les travailleurs immigrés avec ou sans papiers étudiés par N. Jounin³⁶⁵, le nettoyage hôtelier est une porte d'entrée dans le monde professionnel pour qui vient d'arriver sur le territoire français. Nous allons désormais évoquer les conditions de travail et de rémunération de ces labeurs. Car s'ils sont destinés aux travailleuses étrangères, c'est surtout parce que les autres n'en veulent pas.

3.2. LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE RÉMUNÉRATION DES PLUS PRÉCAIRES

Les effets de la sous-traitance sur le travail de femmes de chambre

En France plus du tiers des hôtels ont externalisé le service de l'entretien des chambres à des sociétés spécialisées³⁶⁶. À son arrivée au sein du syndicat lyonnais, Lucile, la salariée de l'association spécialisée dans le *community organizing* mandatée par la CNT-SO lyonnaise pour redynamiser le syndicat du nettoyage, se lance dans une vaste recherche d'informations concernant le secteur du nettoyage hôtelier lyonnais. Effectivement, priorité lui est donnée de développer le syndicat dans ce segment d'activité. Elle met en place une stratégie quasi quotidienne de repérage directement auprès des hôtels. Cette pratique, cette salariée la nomme « grenouillage » : elle « consiste à aller de lieu de travail en lieu de travail, chaque jour, à la recherche des personnes qui travaillent pour collecter un maximum de contacts de salariées »³⁶⁷. Mais auparavant, elle a besoin de savoir si les hôtels sous-traitent ou non le nettoyage. Pour cela, une tactique s'est avérée particulièrement efficace : elle consistait à

³⁶⁵ Jounin N., *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, op. cit.

³⁶⁶ Guégnard C. et Mériot S.-A., « Hôtels et dépendances : les femmes de chambre en Europe », art. cit.

³⁶⁷ Bencheboune M., *Balayons les abus. Organisation syndicale dans le nettoyage*, Syllepse, Paris, 2020, p. 113.

appeler les réceptions en se faisant passer pour une femme de chambre à la recherche d'un emploi. Parce qu'au début de ma prise de poste elle débutait également son travail d'implantation syndicale, je me proposais régulièrement de l'aider. C'est ainsi, qu'à trois reprises je me suis retrouvée de bon matin devant des hôtels dans l'espoir de croiser ces salariées afin de leur parler du syndicat.

Sa stratégie était simple : il fallait récolter le plus de numéros de téléphone afin qu'elle puisse ensuite recontacter les salariées et convenir d'un rendez-vous³⁶⁸. Cette « mission », si elle m'a permis de me familiariser avec le terrain de l'enquête, ne m'a pas été très agréable voire m'a placée dans une situation particulièrement inconfortable. En premier lieu, j'étais assez mal à l'aise avec le fait de venir attendre ces femmes devant leur travail, je trouvais cette pratique un peu trop intrusive. La plupart d'entre elles semblait parfois paniquée à l'idée de se faire voir par leur direction, d'autres n'avaient qu'une envie : ne pas perdre de temps à discuter et débiter le travail. Car « plus vite on travaille, plus vite on sort » comme le dira l'une d'entre elles lors d'un entretien. De plus, cela me plaçait dans une situation particulièrement embarrassante d'un point de vue de la recherche. En effet, je me retrouvais actrice d'un mouvement dont je souhaitais par ailleurs comprendre la genèse. J'ai donc finalement arrêté de rendre ce genre de « service » et me suis contentée, par la suite, de tâches moins « impliquantes ». J'ai donc plusieurs fois composé le numéro de réceptions afin de glaner les précieuses informations concernant l'externalisation ou non des activités de nettoyage. Un échange m'est apparu particulièrement marquant, en voici les quelques notes prises à la suite dans mon carnet de terrain :

« Objectif de la matinée : appeler plusieurs hôtels pour avoir des informations concernant le statut des femmes de chambres : sont-elles embauchées par les hôtels ou bien externalisées ? La première tentative s'avère être un véritable fiasco, en effet, sans détours, je pose la question un peu naïvement à la personne de l'accueil qui s'empresse de me raccrocher au nez. Lucile a déjà dû appeler. Nous n'avons pas dû nous mettre à jour. J'appelle un second hôtel quatre étoiles du centre-ville de Lyon. Me faisant passer pour une femme de chambre à la recherche d'un travail, la réceptionniste transfère directement mon appel à la gouvernante de l'hôtel m'indiquant qu'elle ne « pourr[a] pas [me] renseigner puisque c'est la société Intégr' qui gère le nettoyage ». La gouvernante parle bien le français et son accent laisse supposer qu'elle n'est pas étrangère. Son ton est assez sec et directif : « ici, les femmes de chambre sont payées à la tâche. C'est comme ça. C'est pareil partout. En même temps, c'est normal, car la plupart passe leur temps au téléphone ou à discuter pendant le travail ». Elle me dit qu'il faut que je passe directement sur place et que je demande à la rencontrer si je suis intéressée. « En tout cas, me dit-elle, si vous êtes travailleuse et motivée, on recherche toujours des femmes de chambre. » (Extrait du carnet de terrain, 11 octobre 2016).

³⁶⁸ Nous reviendrons plus précisément dans le chapitre 4 sur les méthodes de syndicalisation propres à cette militante. Mais nous pouvons d'ores et déjà nous référer à l'ouvrage qui a été écrit à la suite de cette « expérimentation lyonnaise », Bencheboune M., *Balayons les abus. Organisation syndicale dans le nettoyage*, op. cit.

Il existe peu de statistiques concernant les données de sous-traitance, mais la plupart des hôtels qui sous-traitent le nettoyage des chambres sont plutôt de grands hôtels. Les établissements de plus petite taille ont tendance à n'avoir qu'une ou deux femmes de chambre et à les embaucher directement. Il arrive également que ces petits hôtels soient gérés par des membres d'une même famille, parfois la personne qui est chargée de l'entretien des chambres est polyvalente et assure également la réception. Le recours à la sous-traitance conduit à l'intensification des rythmes et des cadences de travail³⁶⁹. Mais si la sous-traitance concerne en priorité les hôtels de chaîne, elle n'épargne pas pour autant les palaces³⁷⁰. Cette imposition se traduit concrètement par des effets de rationalisation du travail. Cette rationalisation du travail dans le milieu hôtelier a été renseignée par S. Monchatre, les prestations d'accueil sont ainsi uniformisées et soumises à ce qu'elle nomme une « rationalisation de l'interaction »³⁷¹. On peut, citer ici le travail de trois chercheur-e-s consacré à l'impact des transformations managériales sur les femmes de chambre de l'hôtellerie de luxe. Ils écrivent :

« Le nouveau management qui accompagne le mouvement de restructuration /concentration de l'industrie hôtelière se traduit, sur le terrain, par un souci constant d'évaluation des résultats et des performances en regard d'objectifs (Durand, Le Floch, 2006). De ce point de vue, le travail des femmes de chambre est directement impacté. Faisant suite à la venue d'experts chargés d'observer le travail dans les chambres, de nouvelles procédures ont été « proposées ». A l'instar de ce qui se passe dans d'autres secteurs d'activité (Stewart *et alii*, 2006), un crédit de temps a été calculé pour chacune des différentes tâches à accomplir. Ainsi, en situation normale, faire une salle de bain est crédité de 12 minutes, refaire entièrement le lit de 10, passer l'aspirateur dans une chambre standard de 6. Dans les hôtels de chaîne, une « recouche » compte pour 20 minutes de temps de travail, un départ pour 35 minutes, etc. »³⁷²

En effet, dans le nettoyage hôtelier, le prestataire de services qui met à disposition ses salariées établit en amont un barème de temps forfaitaire que les salariées devront passer par chambre. Ce temps serait en théorie suffisant pour assurer les tâches, il est calculé et varie en fonction de plusieurs critères comme la taille de la chambre, les prestations de la chambre (présence de cuisine, de cabine de douche ou de baignoire, etc.) et du prestige de l'hôtel. Mais rien ne garantit l'état initial des chambres et il arrive que celles-ci soient particulièrement dégradées. Dans ces cas-là, les salariées passent plus de temps que prévu à nettoyer la chambre et ne sont pas payées sur les heures réalisées en plus. C'est là un des abus les plus fréquents dans le secteur du nettoyage hôtelier. Pourtant illégal, le paiement à la tâche ou plutôt ici, « à

³⁶⁹ Guégnard C. et Mériot S.-A., « Hôtels et dépendances : les femmes de chambre en Europe », *art. cit.*

³⁷⁰ Notons d'ailleurs qu'à Marseille, comme à Lyon, le nettoyage des chambres des deux hôtels de luxe situés dans les hôtels Dieu sont délégués à des sociétés de nettoyage. Nous avons obtenu un entretien avec des femmes de chambre sur chacun de ces sites.

³⁷¹ Monchatre S., *Êtes-vous qualifiée pour servir ?*, Paris, La Dispute, 2010.

³⁷² Guibert P., Lazuech G. et Troger V., « Les femmes de chambre de l'hôtellerie de luxe ou le déclassement d'une élite invisible », *Formation emploi*, 123 | 2013, 27-44.

la chambre », a été observé dans la grande majorité des cas lors du terrain de la thèse. Si elle est formulée dans le cadre de revendications collectives, la demande de la fin de cette pratique illicite est très facilement « gagnable » en cas de litige, puisque l'employeur est en fraude. Mais tant qu'aucune revendication n'émerge, ce dernier n'a aucun intérêt à changer cette pratique qui s'avère être un ressort de rentabilité évident. De la même manière que pour les autres segments d'activités de ce secteur, lorsqu'un nouveau prestataire récupère un chantier, il cherche bien souvent à diminuer sa masse salariale afin de faire des économies. C'est ainsi que les CDD ne sont généralement pas renouvelés. Il en résulte une augmentation des cadences pour les salariées embauchées en CDI. Nous verrons plus loin comment le syndicat cherche en conséquent à faire passer les CDD en CDI mais également à demander une augmentation du nombre d'heures mensuelles pour les salariées embauchées.

Si les salariées rencontrées ont toutes plus ou moins conscience de leurs droits au travail, selon leur degré d'investissement au sein du syndicat, ce n'est pas le cas de toutes les femmes de chambres. Beaucoup parmi elles ne savent pas que le paiement à la tâche est illégal, et lorsqu'elles l'apprennent, toutes n'ont pas « la force » de contester leur hiérarchie. Lilicha présente ainsi le cas d'une de ses amies capverdiennes et également femme de chambre qu'elle tente de convaincre de venir au syndicat :

« **Lilicha** : Mais c'est dur, tu sais quand tu es nouveau, tu ne connais rien, c'est le bordel... parce que ... si c'est comme des filles qui vont travailler et qui sont toutes jeunes. Maintenant c'est rare que tu trouves des filles qui se laissent pas faire. Quand tu commences tu es jeune, tu veux gagner des sous. Une amie que je connais elle me dit d'habitude, sur son hôtel quand c'est complet, s'ils ne trouvent pas des filles, chaque fille allaient faire 19 départs ... t'imagines... c'est beaucoup. Elle veut pas aller voir le syndicat, elle a peur. Moi je lui ai dit que ça n'existe plus de payer à la tâche, maintenant c'est les heures, on doit pas payer à la chambre : on doit payer à l'heure. Et là, c'est comme... ils ont des chambres triples et ils ont 27 minutes, les chambres normales c'est 20 minutes. Enfin c'est des trucs comme ça... Parce qu'il faut savoir aussi, qu'avec ça elle va gagner quoi, 800, 900 euros à la fin du mois. » (Lilicha, entretien du 27 mars 2017).

Les contrats les plus fréquents sont soit des contrats de 86 heures par mois, équivalant à 4 heures par jour et donnant lieu à une rétribution de 600 euros environ soit des contrats de 108 heures (5 heures quotidiennes et 800 euros par mois). Très rarement, certaines obtiennent des contrats de 130 heures, c'est-à-dire 6 heures les jours travaillés pour une rémunération d'environ 1100 euros au maximum. Mais à la différence des autres segments d'activités, dans le nettoyage hôtelier, lorsqu'il y a plus de chambres que prévu à nettoyer ou lorsqu'il y a plus de

départs³⁷³ que de recouches³⁷⁴ et que ce n'avait pas été anticipé par la hiérarchie, les salariées présentes sur place doivent travailler au-delà de leur contrat sans qu'aucune heure complémentaire³⁷⁵ ne soit payée.

Revenons un instant sur un entretien mené en mars 2017 auprès de deux salariées embauchées par une société de nettoyage et assurant l'entretien des chambres d'un « appart' hôtel », nommé ici *Easy House*. Ce jour-là, Gilda et Ourlizanda ont accepté de me rencontrer chez Ourlizanda à la seule condition d'être deux. D'ailleurs, nous serons même quatre, puisque le compagnon d'Ourlizanda est installé dans le salon et assiste à nos échanges qu'il ponctue de blagues, parfois machistes, mais qui semblent détendre les deux comparses. Gilda ne parle pas encore très bien le français, elle est arrivée un an et demi avant cet entretien. Je souhaitais la rencontrer en priorité car elle semblait être un maillon important dans ce réseau d'interconnaissance. Mais cette jeune femme de vingt-neuf ans (vingt-six à la date de l'entretien) est très timide et ne se prête finalement pas aussi bien que je l'aurais souhaité au jeu de l'entretien. Au moment de notre première rencontre, elle vit chez sa tante, le temps de « trouver mieux » et a été embauchée à l'hôtel parce que cette dernière qui est amie avec Ourlizanda, l'a introduite. Ourlizanda est plus âgée : à quarante-cinq ans elle a déjà élevé deux grands enfants et vit désormais en plein centre-ville, vers Notre-Dame du Mont, en couple avec un Capverdien rencontré à Marseille. Si elle est venue en France, c'est pour pourvoir faire soigner son plus jeune fils âgé d'une dizaine d'années, qui est a été gravement brulé : il est très handicapé et vit en institution spécialisée. Les deux femmes semblent plutôt proches, pendant l'entretien, c'est d'abord Ourlizanda qui est la plus bavarde puis au fur et à mesure, Gilda prend confiance. C'est par Ourlizanda que l'équipe de femme de chambre de cet hôtel se lance dans une lutte contre les différentes sociétés qui se succèdent. Nous y reviendrons plus en détail à un autre moment, mais l'hôtel de Gilda et Ourlizanda a connu sur toute la période de l'enquête quatre grèves. La dernière ayant abouti à l'internalisation de l'ensemble des femmes de chambre. Cet entretien a lieu près de sept mois après le premier conflit. L'entretien est lancé depuis plusieurs dizaines de minutes, nous évoquons la question des conditions de travail. Et

³⁷³ Après chaque départ d'un client, les salariées doivent faire ce qu'on appelle aussi parfois une « mise à blanc ». Il s'agit d'un ménage en profondeur de la chambre et d'une mise en place parfaite de la chambre. La femme de chambre doit organiser les fauteuils et coussins, replacer les rideaux, installer les prospectus et fiches informatives, remplacer les produits d'accueil (c'est-à-dire, serviettes, papiers toilette, gel douche, éventuellement capsules Nespresso et sachets de thés, etc.) et plier les linges et serviettes et faire le lit en changeant l'ensemble des draps.

³⁷⁴ Lors d'une recouche, la femme de chambre doit vider les poubelles, changer les produits d'accueil si besoin et refaire le lit.

³⁷⁵ On ne parle d'heures supplémentaires que pour les heures réalisées au-delà des 35 heures hebdomadaires, pour les temps partiels il s'agit d'heures complémentaires qui sont majorées à 11% contre 25% pour les heures supplémentaires.

alors que je redoutais de mener un entretien à plusieurs, de crainte qu'elles ne se sentent pas « libres » de parler de tout, j'assiste à une scène particulièrement intéressante :

« **Gilda** : C'est dur le travail. Moi j'ai fait huit chambres aujourd'hui. Mais, des fois je fais 20, 22... là c'est trop dur. Le soir tu es fatiguée trop.

Ourlizanda : C'est à moi qu'on donne beaucoup de chambres. Je suis un robot. Je fais.

Et pourquoi ils te donnent à toi ?

Ourlizanda : Et, moi j'ai besoin de jours de repos des fois pour aller voir mon fils, le mardi, le jeudi. J'ai mes jours. C'est pour ça que j'accepte ça.

Et toi les jours ils changent ?

Gilda : Tous les jours ils changent. Chaque fois, on me change. Des fois lundi, des fois jeudi. Toujours ça change.

Ourlizanda : Moi j'ai les jours fixes. C'est pour ça je dois accepter. [...] Si j'ai le choix je prends autre travail. Avant on travaillait deux personnes ensemble, mais elle dit qu'on profite. Maintenant on doit travailler seule.

Gilda : Deux c'est mieux, t'es moins fatiguée, et les lits, c'est plus facile. Et tu es pas toute seule.

Ourlizanda : Mais la gouvernante a dit qu'on a profité.

Le compagnon d'Ourlizanda : Et, elle a raison non ?

Gilda : Elle menace tout le monde.

Et vous vous voyez après le travail entre vous ?

Gilda : Non. Moi des fois je commence 09h30, les autres 10h, des filles 10h30, d'autres 11h pour ne pas nous parler. On commence pas à la même heure. Pour pas parler. Ils veulent pas qu'on parle entre nous. C'est depuis la grève ça. Mais c'est pas bien comme ça. C'est mieux on travaille le matin.

Et le contrat, c'est combien d'heures par jour ?

Gilda : Moi j'ai 4 heures. Demain je commence à 11h30, mais j'aime pas travailler tard, je profite pas pour dormir, moi le matin je fais le ménage à la maison. Je commence trop tard, à 11h30... C'est pas bien. [...] Ourlizanda elle commence à 09h30 là-bas, moi je suis à 10h, si je passe et je fais les chambres normalement, la gouvernante elle nous dit : « tu descends » et elle donne les chambres à Ourlizanda. Ourlizanda elle va vite, vite, c'est le robot. Moi je fais plus lentement. C'est pas bien de faire vite.

Ourlizanda : [Rigole] Moi je fais vite.

Le compagnon d'Ourlizanda : C'est le robot Ourlizanda. [Il rit de bon cœur].

Gilda : C'est pas bien. Moi je fais doucement, je vais pas maltraiter mon corps pour ça. Moi je gagne rien. Si je fais trop vite, vite, après je peux pas bouger avec mon mari. [Tout le monde éclate de rire]. Et tout ça pour payer rien, moi si je fais trop vite, je peux pas bouger avec mon corps. Nous les noires, on travaille pour les blanches. Je veux pas accepter ça. Je vais pas vite comme ça.

Ourlizanda : Moi je fais vite, si je fais doucement, doucement, je peux pas. Moi je fais comme je fais, j'ai l'habitude.

Gilda : Mais elles payent pas. Je vais pas faire vite, vite, ils payent pas. » (Gilda et Ourlizanda, entretien du 24 mars 2017).

Il nous semble important de revenir sur un certain nombre de point avant de poursuivre la transcription de ces échanges. Ce court extrait expose assez bien les différentes injonctions auxquelles doivent faire face ces femmes de chambre. On comprend comment Ourlizanda désire se faire bien voir auprès de sa hiérarchie pour espérer obtenir deux jours de repos fixes et aller voir son fils, malade. C'est seulement pour cette raison nous dit-elle, qu'elle « se presse » au travail, pour montrer sa bonne foi. Considérant le contexte de la rencontre, en présence de

son compagnon devant deux autres femmes plus jeunes qu'elle (sa collègue et moi-même), on peut imaginer qu'Ourlizanda exagère son endurance physique comme pour montrer à son mari qu'elle est la plus efficace au travail et que cela ne l'empêche pas d'être également une « bonne » compagne. En effet, à plusieurs reprises dans l'entretien, la valorisation de la force physique au travail est mise en avant, en même temps, la femme se doit de garder suffisamment de force pour son mari le soir à la maison. C'est ce que Gilda rappelle à son amie comme pour lui montrer que ce n'est pas par « flemme » mais également par « sens des priorités » qu'elle s'économise au travail. De surcroît, Gilda estime que le salaire qu'elle perçoit à la fin du mois n'est pas suffisant pour qu'elle maltraite ainsi son corps. L'entretien se poursuit, et plusieurs thématiques sont abordées, Gilda et Ourlizanda reviennent notamment sur l'expérience de la grève. Mais alors que nous parlons depuis bientôt deux heures, la question des cadences resurgit :

« Ourlizanda : Mon contrat, c'est 5 heures. J'ai 12, 13, 14 chambres, les filles c'est contrat de 4h, elles font 8 chambres. Je suis payée après, 800 euros, comme les filles. Mais je sais c'est pour les jours de repos que j'ai besoin. Je sais que c'est juste pour ça que je travaille plus.

Gilda : Ourlizanda, elle est pressée elle prend le charriot, elle prend vite, vite, c'est pour ça. C'est pour toi, c'est à cause de toi. [Sur un ton plus accusateur cette fois] C'est à cause de toi !

Ourlizanda : Ah bon ? [D'un ton ferme et d'une voix forte].

Le compagnon d'Ourlizanda : [Comme pour décontracter l'ambiance] Tout ça c'est de ta faute.

Gilda : Oui, toi c'est : « je fais ça, ça, ça ». Toujours, tu cours, partout !

Ourlizanda : Toutes les personnes courent là-bas, c'est pas moi seule. Tout le monde ! Je fais vite, vite comme toutes les filles.

Gilda : Non.

Ourlizanda : C'est pas mon faute.

Gilda : Tu vas vite. Toi, Ourlizanda, tu vas très vite, c'est pour ça, nous on nous dit le reproche après.

Ourlizanda : Non, c'est pas ma faute, je veux bien faire lentement, lentement. Mais c'est mon... [Elle cherche ses mots] Paolo, comment on dit ?

Le compagnon d'Ourlizanda : C'est ton tempérament.

Ourlizanda : Oui, voilà, c'est mon habitude. Moi je suis comme ça.

Le compagnon d'Ourlizanda : [Sur un ton salace et amusé] Elle est pressée de rentrer à la maison voir son mari.

Ourlizanda : [Ne réagit pas à ce commentaire] Moi je fais vite, vite. Même dans la rue, je marche vite, vite. Mais toi aussi tu fais vite, vite Gilda.

Gilda : Non. Moi, le lit, je fais pas vite. Moi je fais dou-ce-ment.

[Les échanges se poursuivent en créole et je sens que le ton monte]. » (Gilda et Ourlizanda, entretien du 24 mars 2017).

Finalement, le fait de mener un entretien en groupe s'est avéré très fécond et a donné lieu à des échanges tout à fait insoupçonnés. Les deux amies elles-mêmes semblent surprises d'en venir à formuler des reproches. À la fin de l'entretien, Ourlizanda comme sur un ton coupable s'engage à essayer de ralentir son rythme de travail. Vu la teneur des échanges, je ne suis pas certaine qu'elles aient souvent eu l'occasion de discuter ensemble à propos des cadences. Il est ici intéressant de rappeler que les études sur la limitation de la production ou le

freinage sont nombreuses et ne sont pas récentes. Frederick Taylor, fondateur de l'organisation scientifique du travail avait déjà au début du 20^{ème} siècle repéré des formes de freinages dans les ateliers ce qu'il qualifié de « flânerie systématique ». C'était pour lutter contre ces formes de freinage qu'il préconisait, entre autres, l'instauration d'un salaire à la pièce. On appréhende mieux, en comparant avec des périodes historiques antérieures, la régression sociale que constitue le fait de recourir au paiement à la tâche dans l'hôtellerie. Dans les années 1950, Donald Roy, sociologue américain documente particulièrement les freinages qu'il a lui-même observé dans les usines américaines³⁷⁶. Pour cet auteur, le freinage est une forme de *résistance*. Notons, dans le même registre, les travaux déjà cités de N. Jounin soulignent les pratiques de certains travailleurs intérimaires en train de « tourner », c'est-à-dire, faisant mine de travailler en exécutant des tâches peu fatigantes mais sans jamais s'arrêter de marcher³⁷⁷. Dans une autre perspective, Michael Burawoy inverse le raisonnement et se demande pourquoi les travailleurs coopèrent voire, parfois, dépassent les attentes des contremaîtres³⁷⁸. L'auteur réaffirme par exemple que toute condition de travail, si pénible soit-elle, est capable d'engendrer des formes de satisfaction et de compensation à la dureté des conditions de travail. De cette façon, la rémunération au rendement transforme le travail en une sorte de jeu auquel il importe de participer pour éviter l'ennui et obtenir certaines reconnaissances. Quand Ourlizanda se prête à une course contre la montre, c'est pour garantir son privilège d'avoir deux jours chômés fixes afin de s'occuper de son fils handicapé. La diversité des rapports pratiques et symboliques au travail révèle les divisions qui peuvent exister entre les salariées. Ces divisions constituent en retour une ressource patronale évidente pour exacerber la domination au travail.

³⁷⁶ Roy D., *Un sociologue à l'usine. Textes essentiels pour la sociologie du travail*, La Découverte, 2006.

³⁷⁷ Jounin N., *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, op. cit.

³⁷⁸ Burawoy M., *Produire le consentement* [Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism] (trad. de l'anglais), Montreuil, La Ville Brûle, 2015.



Figure 8 « Le nettoyage hôtelier » - Illustration d'Amélie Bridel

Une chose est sûre, une journée de femme de chambre suppose une grande endurance physique. D'autant plus que ces dernières n'ont pas toutes le loisir de pouvoir faire une pause déjeuner sur place. Mariama est l'une des rares à s'octroyer ce temps. Les échanges avec Mariama se sont tenus sur toute la durée de l'enquête. En tout, ce sont six entretiens qui ont été réalisés et enregistrés, ainsi que de nombreuses rencontres au local ou sur des piquets de grève. Lors de notre première rencontre, Mariama est assez timide et au fur et à mesure de l'enquête nous devenons de plus en plus intimes. À l'été 2017, elle accouche de son troisième enfant, je le rencontre alors qu'il n'a encore que quelques jours. Inversement, Mariama a suivi de près ma grossesse et alors que mes venues à Marseille se réduisaient, nous avons continué à nous appeler pour prendre des nouvelles. Mariama est une femme de trente-huit ans, d'origine capverdienne et née en Guinée-Bissau. À l'âge de six ans, ses parents immigrèrent au Portugal et l'ensemble de la famille obtint la nationalité portugaise. La mère de Mariama exerce en tant qu'institutrice « elle était maîtresse de CP » tandis que son père est mécanicien. Mariama étudia jusqu'à ses dix-huit ans puis décida de « vivre [sa] vie ». Elle trouva un métier en qualité de serveuse dans un restaurant et épousa un Capverdien rencontré au Portugal. Lui, qui travaillait dans le bâtiment se laissa convaincre par un ami qu'il gagnerait à partir vivre en France. Alors en 2012, Mariama, son mari et leurs deux enfants (une sœur et un frère jumeau)

débarquent à Marseille et s'installent dans le quartier de la « Belle de Mai ». Mariama est très belle et surtout extrêmement souriante, quand elle rit on aperçoit ses fossettes très marquées sur chacune de ses joues. Son entrain et son sérieux, la conduisent à accepter le titre de trésorière du syndicat du nettoyage à Marseille que lui proposent sans hésiter les différent-e-s militant-e-s et juristes.

Le rythme d'une journée de travail dans l'hôtellerie est dur, et rares sont celles qui restent très longtemps sur un même poste. Mariama revient lors d'une rencontre sur une journée classique en tant que femme de chambre :

« **Mariama** : Je me réveille à six heures trente tous les jours. Je me prépare. Après je prépare les enfants. Et après on part de la maison à huit heures, tous les trois. Mon mari est déjà parti, il part à cinq heures lui. À huit heures, nous partis de maison, je ramène à l'école, après je pars au travail. Je prends le bus, c'est direct, jusqu'à Porte d'Aix. Après je descends, je marche un peu. Quand j'arrive au travail, je me déshabille, je m'habille avec la veste du travail, après je vais faire le pointage. Après je range mon chariot, je prépare tout puis je prends le planning et je monte à l'étage. Je fais mes chambres que j'ai à faire. Quand j'ai fini de faire les chambres, je range le chariot dans le local et après je descends. Je m'habille et je fais le pointage.

Et tu manges au travail ou ça t'arrive jamais ?

Mariama : Ah si ! Je mange. Je prends la pause tous les jours. Quand c'est midi, j'arrête, je mange. Je mange ce que j'ai préparé ici [sous-entendu chez elle], tous les jours je ramène à manger. Je réchauffe là-bas et je mange.

Et tes collègues, elles font pareil ou y'en a qui mangent pas ?

Mariama : Non, y'en a qui mangent pas et qui continuent le travail. Presque toutes. Je mange seule.

Comme ça elles terminent plus tôt ? C'est pour ça ?

Mariama : Et oui... Elles disent qu'elles ont pas faim. Moi tous les jours j'ai faim. Je mange tous les jours. Parce que parfois nous on sort à quatre heures ou cinq heures [de l'après-midi] et depuis le matin sans rien manger, moi non, c'est pas possible. Donc midi, midi et demi, je prends ma pause je mange, je prends dix minutes, juste le temps de manger. Je fais dix minutes après je commence. » (Mariama, entretien du 20 avril 2017).

Pour son travail de mémoire de recherche dirigé par Anne-Marie Aborio, Julie Pastor³⁷⁹ revient sur une expérience professionnelle. Ne sachant pas encore sur quoi elle comptait travailler, l'auteure s'est faite embaucher en tant que femme de chambre pour une durée de trois mois au sein d'une chaîne d'Appart' hôtels sous-traitant les prestations de ménage. Cette expérience ne s'est transformée qu'à *posteriori* en terrain d'étude. Dans ce travail, l'auteure présente avec beaucoup de précisions la réalité de ce travail de l'ombre. Ces salariées sont confrontées à des tâches plus difficiles qu'il n'y paraît et qui supposent des connaissances particulières. Elle évoque par exemple la nécessité d'être déjà suffisamment familiarisée avec le domaine d'activité et l'hôtel pour réaliser le chargement d'un chariot avec succès. En effet, les

³⁷⁹ Pastor J., *Les femmes de chambres : Un emploi gagne-pain. Entre la déconsidération d'un métier sous-traité et la reconstruction d'une identité entachée*, Mémoire de Master 1, 2014.

fiches de répartition individuelle des chambres ou *planning* ne précisent pas la composition des chambres. Certaines possèdent des lits classiques, d'autres des grands lits là où d'autres sont composées de deux lits jumeaux. Bref, autant de configurations différentes nécessitant des draps adaptés. Or, devant se faire « aussi discrètes que la poussière »³⁸⁰, une fois que la salariée est montée avec son charriot, elle n'a pas intérêt à redescendre pour récupérer du linge. Fatou, femme de chambre lyonnaise et d'origine malienne revient en entretien sur l'organisation d'une journée de femme de chambre :

« **Fatou** : Chaque matin, on partage, y'a les départs la journée et les recouches. Nous on fait le total des chambres à nettoyer ce jour-là et en fonction du nombre qu'on est ce jour-là on fait le partage. On partage et on donne à chaque personne sa feuille de la journée. Ensuite elle monte à son étage. C'est écrit sur sa feuille : « recouche ou départ ». La personne elle a sa feuille, elle monte à son étage et elle commence à faire. Par exemple si y'a écrit ne pas déranger, tu vas toquer, si le client est parti, tu commences à débarrasser. Des fois ils sont en train de dormir. Mais des fois il te répond même pas mais il ne dort pas, quand tu entres il t'engueule « tu m'as dérangé ». Ça c'est fréquent. Mais moi je dis : « monsieur, il faut mettre le panneau ». Mais on a le droit de frapper après-midi pour dire de libérer la chambre. Mais avant midi on a pas le droit. Dans les départs on a pas le droit. Les recouches aussi il faut toquer. Si le client est sorti tu peux faire la chambre. Si il est là, tu repasses toujours pour voir. Y a des clients qui refusent le service. La directrice ne veut pas nous payer pour ça. Même si on a vidé la poubelle et changé les serviettes, elle refuse de nous payer pour ça. Donc nous, dans la journée, on fait notre contrôle, si le client refuse, on doit noter : « refus service ». Voilà. On note : « on a eu tant de chambres dans la journée, y'a eu refus par ci, y'a eu refus par-là ». Après, en fonction de ça, à la fin de la semaine on donne la feuille, donc elle, elle commence à facturer pour la société. Elle prépare la facturation de la société. Donc c'est pas seulement du contrôle, on doit aussi préparer la feuille de facturation. Voilà. Et à la fin de la journée, tu as fini ton contrôle, on doit faire le pointage, je vais dire : « Saphia elle a eu 20 chambres elle a eu deux refus, je vais noter que t'as fait 18 chambres au lieu de 20 ».

Et du coup, donc, tu récupères ta feuille, et tu vas faire tes chambres, donc mais d'abord il faut préparer le charriot, non ?

Fatou : Ah, le chariot, logiquement c'est préparé la veille. Quand tu finis ton office, ton étage, tu remplis ton chariot, il y a des produits d'entretien, tu remplis tes bidons aussi. Logiquement ça doit être comme ça. Le lendemain matin quand tu viens, t'as au moins ton chariot qui est fait. Là-bas, y a pas d'ascenseur pour le service étage, on utilise le même ascenseur que les clients. Or, la directrice de l'hôtel ne veut pas que le matin l'ascenseur soit occupé par nous et qu'on empêche les clients de faire les vas-et-viens. C'est pourquoi une fois qu'on est monté, on ne doit pas descendre tout de suite pour chercher du linge. Avant on pouvait aller chercher les serviettes – comme ils lavent les serviettes et les taies d'oreillers sur place là-bas – donc parfois, la dernière machine ça se trouve qu'ils vont avoir des draps mais pas de serviette et de taies d'oreiller, même si y'en a en bas, elle refuse qu'on y touche, il faut attendre 11 heures. Donc les gens qui ont commencé à nettoyer, après 11 heure tu peux descendre dans la lingerie pour prendre du linge propre.

³⁸⁰ Guégnard C. et Mériot S.-A., « Hôtels et dépendances : les femmes de chambre en Europe », *art. cit.*, p. 63.

Donc y'a deux chariots ? Un pour les produits d'entretien et un pour le linge ou c'est le même chariot ?

Fatou : Non c'est pas le même chariot, c'est des petites bannettes comme ça pour les produits d'entretien et un grand chariot où tu as le linge, les gobelets, le papier toilette, les stylos, voilà, c'est comme ça que ça fonctionne. » (Fatou, entretien du 11 septembre 2020).

Nous l'avons vu, la plupart des contrats dans l'hôtellerie n'excède pas les 108 heures mensuelles, ce qui correspond à environ cinq heures par journée de travail. Or, l'employeur n'est tenu d'accorder une pause de vingt minutes consécutive à ses employées qu'une fois six heures de travail atteintes. Fatou précise que de toute façon, ces pauses ne peuvent avoir lieu du fait de l'absence de local prévu à cet effet :

« Et le local au rez de chaussée, vous pouvez manger ?

Fatou : Ah non ! A l'hôtel là-bas, on n'a pas de local. Quand on se retrouve le matin pour la répartition, c'est juste dans la lingerie. On a un petit bureau et nos documents sur une petite étagère. Et c'est là qu'on s'assoit pour partager. C'est petit, comme une petite chambre, mais y'a pas de place, y'a des étagères qui entourent toute la pièce avec les draps de partout.

Et y'a une fenêtre ?

Fatou : Il n'y a pas de fenêtre, c'est au sous-sol. [...] Y a pas d'endroit pour manger pour le personnel, y'en a qui ramènent un sandwich ou un fruit pour manger. Personnellement moi je mangeais pas, je préfère avoir ma bouteille d'eau et quand je rentre chez moi je mange. Même si c'est 15h, 16h. Parce que les conditions ne sont pas réunies pour manger et, même au niveau de l'hygiène tu n'as pas d'endroit, tu t'assoies où ? Dans ton office pour manger ? Mais y'a pas de chaises, y a rien. Tu t'assois par terre pour manger. Non, je préfère avoir ma bouteille d'eau et je travaille. Après quand je rentre chez moi je mange. » (Fatou, entretien du 11 septembre 2020).

L'externalisation dans le nettoyage hôtelier révèle des formes particulièrement éprouvantes de travail. À l'absence de majoration des heures complémentaires ou des heures travaillées le dimanche s'ajoute l'absence de journées de repos fixes. Lorsque la clientèle quitte la chambre avec parfois de longues heures de retard, les femmes de chambres sont contraintes de rester sur place en attendant que la chambre se libère pour qu'elles puissent la nettoyer. Or, ces heures d'attentes, non comprises dans les contrats commerciaux entre les sociétés prestataires et les hôtels, ne sont pas rémunérées. Ces conditions de travail sont à tel point dégradées que dès qu'elles sortent de l'hôtellerie, rares sont les femmes de ménage désireuses d'y retourner. Y compris celles qui ont des qualifications plus élevées :

Viviane : Dans l'hôtellerie c'est immonde. Ils traitent les filles comme des chiens et ils se sentent fort parce qu'elles sont illettrées. C'est révoltant tu vois... ça te donne plus envie de travailler. Moi j'aimais mon boulot. Moi j'aime pas rester assise au même endroit, on bouge pas mal, on fait pas tout le temps la même chose, moi je suis écœurée. Je veux plus travailler pour une société de nettoyage. Je l'ai dit à Pôle emploi. C'est fini. Pour l'instant... J'ai quand même 50 balais, faut que je me pose la question de savoir quoi faire. » (Viviane, entretien du 24 mars 2017).

Il arrive même que les gouvernantes se joignent à leurs équipes en cas de contestation. C'est arrivé lors d'au moins deux conflits que j'ai pu observer. La manière la plus directe de

dénoncer et d'empêcher que se perpétuent ces abus parfois même illicites, s'avère être le recours à la grève. Viviane, nous l'avons mentionné plus haut, a joué un rôle décisif dans la grève ayant eu lieu sur son lieu de travail³⁸¹.

« **Viviane** : Un matin les filles ont reçu leur salaire, elles m'ont appelé en pleurant. Unes à unes. Ça a commencé, 7h30 du matin : « J'ai reçu mon salaire, je peux pas payer mon loyer » ; « J'en ai marre, on travaille pas aujourd'hui tant qu'on a pas vu le patron » ; « Dans ces conditions, c'est pas la peine de continuer » ... Alors moi, je lui dis [à la gouvernante de l'hôtel] : « Voilà, elles [les femmes de chambres] viennent de recevoir leurs salaires, y a un gros problème avec les salaires. Appelle ton patron, donc le directeur de l'hôtel et appelle notre patron et dis-leur qu'on veut les voir et qu'on veut discuter avec eux par rapport aux salaires et par rapport aux conditions de travail ». Et elle me dit : « Vos salaires de toute façon c'est pas notre problème. » Elle ajoute : « C'est toi qui fout la merde, moi j'appelle personne ». J'ai dit : « Nos salaires c'est pas ton problème, mais nous on fait quand même les esclaves pour vous, si vous louez les chambres c'est aussi parce qu'on les fait. Si on fait plus les chambres, vous pouvez plus les louer. C'est aussi simple que ça. » (Viviane, entretien du 24 mars 2017).

Cet échange témoigne avec force l'absence de solidarité et l'émiettement de la communauté de travail entre les salariées embauchées par un sous-traitant et les salarié-e-s de l'hôtel. Cela dit, les femmes de chambre ont néanmoins l'avantage de travailler la plupart du temps à plusieurs. C'est aussi pour cela que les grèves dans le secteur du nettoyage hôtelier sont rendues plus aisées que dans les autres segments d'activité du nettoyage.

De possibles espaces de sociabilité au travail

De la même manière que les annonces de places vacantes circulent entre les salariées membres de mêmes familles, mêmes communautés, voire parfois voisines, les informations concernant les droits au travail et les ressources pour les revendiquer se répandent elles aussi, plus facilement. À l'inverse de la solitude au travail que nous décrivions plus haut à travers l'expérience de Suzie, c'est bien l'appartenance à un « groupe » de travail qui caractérise les femmes de chambre. Tous les matins avant de commencer leur journée de travail, elles se voient attribuer le planning. Cet instant, si bref soit-il, demeure un moment de convivialité et de partage. C'est aussi parce qu'elles se connaissent et qu'elles ne sont pas isolées qu'elles « osent » se lancer dans des actions collectives. Bien sûr, les conditions d'emploi sont un facteur important de la mise en grève ou non.

Le secteur hôtelier augmente la possibilité pour les salariées de se rencontrer et donc d'éventuellement échanger à propos du travail. Il n'est pas rare que les femmes de chambre

³⁸¹ Il s'agit de la grève ayant eu lieu durant la période de l'Euro en du 28 juin au 07 juillet 2016 et pendant laquelle un délégué CGT-Propreté a tenté d'évincer la CNT-SO des négociations.

arrivent ensemble au travail. C'est particulièrement le cas à Marseille où certaines, en plus d'être collègues de travail sont également voisines³⁸². Quand l'une d'entre elles a terminé sa liste de chambres à nettoyer de la journée, il est fréquent qu'elle aille « filler un coup de main » à sa collègue dont elle est la plus proche. Ces manières de se rendre service au travail ne produisent pas seulement la satisfaction que procure le fait d'aider, elle permet aussi de créer des formes de solidarité au niveau symbolique et également, de manière plus pratique, de s'assurer de quitter son travail systématiquement plus tôt que prévu.

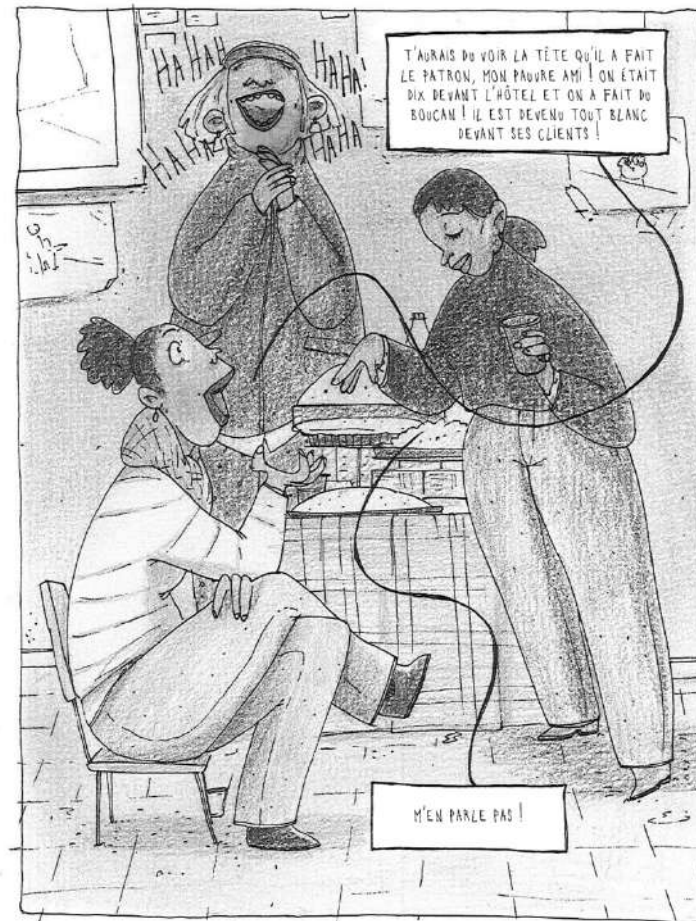


Figure 9 « Debrief' de grève » - Illustration d'Amélie Bridel

Le moment de la distribution du planning est aussi celui où les femmes de chambre quittent ensemble leur tenue de ville pour enfiler leurs habits de travail. Nous pouvons ici citer un travail de Nicolas Hatzfeld à propos d'ouvriers à la chaîne des usines Peugeot-Sochaux, il écrit : « Dans le passage des ouvriers entre la vie au travail et celle du non-travail, les moments de transition entre les deux rôles, les deux compositions identitaires, sont particulièrement sensibles et significatifs. C'est le cas des vestiaires, où le changement de tenue est accompagné

³⁸² Cf. Figure 7 « Interconnaissance des femmes de chambre à Marseille », p. 140.

d'attitudes soulignant le moment du passage ponctuant l'entre-deux identitaires »³⁸³. Dans le cas de l'hôtellerie, ces salariées savent qu'elles vont toutes devoir endurer la même routine, être confrontées à la même saleté, elles partagent ce moment d'entre deux et doivent le mettre à distance. Certaines viennent travailler en tenue confortable, d'autres se changent intégralement comme pour garantir leur féminité et leur coquetterie. Ces moments collectifs et quotidiens consolident la communauté de travailleuses. Ces coulisses constituent également un des espace-temps de l'apprentissage de l'art de la résistance : « L'accès aux coulisses permet enfin de contester les conditions de travail de manière informelle et minimale (commérage, critique de la hiérarchie en son absence) ou sous une forme plus organisée qui peut aller jusqu'à la décision collective d'une cessation d'activité ou d'un sabotage. Les grèves se décident en effet dans les interstices du travail »³⁸⁴.

³⁸³ Hatzfeld N., « La pause casse-croûte. Quand les chaînes s'arrêtent à Peugeot-Sochaux », *Terrain*, n°39, 2002, p. 33-48.

³⁸⁴ Pruvost G., « Le hors-travail dans la police et l'intérim. Approche interactionniste des coulisses », *Communications*, 2011, p. 159-192, p. 185.

Conclusion du chapitre 2

Ce deuxième chapitre a permis de décrire très concrètement les conditions de travail des femmes de ménage. En présentant à la fois les contraintes conventionnelles et propres au secteur du nettoyage et la complexité à la fois physique et symbolique de cette activité en dépit de sa forte hétérogénéité, ce chapitre est surtout utile pour appréhender les motifs concrets de mécontentements au travail. S'il s'est agi, essentiellement, de visibiliser la place de ces travailleuses dans les hiérarchies et les interactions professionnelles, nous avons toujours essayé d'articuler leurs trajectoires professionnelles avec leurs parcours personnels. En effet, nous avons vu dans le premier chapitre comment la précarité juridique due au statut de migrantes, les discriminations plurielles et les non-qualifications professionnelles (ou leur non-prise en compte dans le pays d'accueil) *prédestinent* en quelques sortes aux métiers du nettoyage. Mais, dans un mouvement dynamique et continu, les précarités personnelles se voient également exacerbées par l'expérience professionnelle.

Si toutes les travailleuses appartiennent à la même branche d'activité, au quotidien, les tâches imparties sont loin d'être identiques selon les segments d'activités auxquels elles sont assignées. Cependant, dans tous les cas, on a vu que travailler dans le secteur du nettoyage revenait à exercer une activité plus complexe qu'il n'y paraît. Faire ce « sale boulot » suppose en effet de savoir « garder sa place », certaines tâches, parfois non prescrites, sont par ailleurs réalisées sans que personne n'y prête attention. Non visibilité, humiliations ordinaires, isolement et relégation mais également absence de reconnaissance sont les principales caractéristiques qui définissent l'activité de femmes de ménage. On sait pourtant que l'ensemble de ces facteurs sont à l'origine et entretiennent l'existence d'un mal-être au travail. On peut considérer que femme de ménage n'est pas « un emploi de qualité »³⁸⁵ :

« Un emploi est de qualité si les rémunérations associées permettent de dépasser le seuil de pauvreté, si la stabilité de l'emploi et la sécurité économique sont assurées, si les conditions de travail ne sont pas préjudiciables à la santé et enfin si la reconnaissance juridique et symbolique associée à l'emploi est suffisante »³⁸⁶.

Les éléments présentés dans ce chapitre révèlent que le travail dans le secteur du nettoyage, s'il constitue un impératif pour les enquêtées, ne leur permet de répondre aux besoins qu'impliquent leurs situations sociales. Ces besoins sont pluriels et varient selon les individus, en revanche, ils reposent toujours sur la nécessité d'une contrepartie économique et

³⁸⁵ Devetter F.-X., Jany-Catrice F. et Ribault T., *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, 2015.

³⁸⁶ *Ibid.*, p. 66.

la garantie de stabilité à plus ou moins long terme. S'il constitue pour la plupart de ces salariées, plus que pour d'autres, un impératif absolu, c'est notamment parce qu'elles sont à la tête de familles. Sur les quarante-et-une enquêtées, seules cinq n'ont pas (encore) d'enfants. La parentalité se révèle particulièrement valorisée dans le milieu étudié, on sait d'ailleurs que chez les personnes faiblement diplômées, l'accès au statut de parent est relativement plus précoce. Mais ce chapitre revient également sur les situations de monoparentalités très significatives dans notre corpus (dix-neuf femmes sur quarante-et-une). On sait par ailleurs que le travail constitue pour les femmes en situations de monoparentalité la principale ressource matérielle permettant de tenir à distance le risque de pauvreté³⁸⁷. Mais encore une fois, la précarité appelant la précarité, il n'est pas étonnant de constater une plus forte présence de travailleuses pauvres et en situation de monoparentalité dans le segment de l'hôtellerie. Ce deuxième chapitre se termine en effet par une description assez précise de l'activité de femme de chambre. Soulignant que l'ensemble des situations de travail y sont davantage dégradées : paiement « à la chambre », absence de jours fixes de repos, absence de majoration des heures travaillées les week-ends, etc., il montre comment ce métier est érigé en véritable figure repoussoir. C'est pourtant l'un des seuls espaces de travail dans le secteur du nettoyage où les salariées travaillent véritablement en équipe et bénéficient de réels moments de sociabilité au travail. Nous verrons plus tard combien cet élément est l'une des variables permettant d'expliquer l'engagement syndical et les mobilisations dans ce segment précis.

Pour conclure, ce chapitre permet de mettre en lumière l'ensemble des raisons objectives en vertu desquelles les salariées pourraient se mobiliser. Mais avant cela et parce que le mécontentement ne se traduit pas mécaniquement par des réponses collectives et combatives, explorons la manière dont ces femmes parviennent, quoi qu'il en soit, à « se ménager ».

³⁸⁷ Bonnet C., Solaz A. et Algava E., « Les changements professionnels en France autour de la séparation conjugale », *Population*, 2010, vol. 65, p. 273-308.

Chapitre 3. Se « ménager » au travail ?

Le travail fait partie intégrante de nos sociétés, il procure aux individus une double intégration sociale : une rétribution matérielle (que ce soit à travers le salaire et par l'activation de droits sociaux) mais également une rétribution symbolique. En effet, le travail s'avère être une forme de réalisation potentielle de soi, rendant possible le sentiment d'appartenance à un groupe. En cela, l'activité professionnelle représente un vecteur d'émancipation et de réalisation certaine des individus. Cet élément est à ce point avéré que S. Paugam écrit à propos du chômage que « l'absence de perspectives professionnelles rend l'existence insupportable »³⁸⁸. Mais dans un secteur comme celui du nettoyage où, nous l'avons vu, les conditions d'emploi et de travail sont si difficiles, les rétributions (aussi bien matérielles que symboliques) s'avèrent finalement être assez dérisoires pour compenser les coûts liés à son exercice. À rebours, on peut ainsi envisager le travail comme une source majeure de contrainte, de domination, voire d'aliénation.

Travailler dans le secteur du nettoyage expose à de nombreux préjudices : aux douleurs physiques, psychiques et à la relégation sociale (et spatiale) s'ajoute une vulnérabilité économique. Faire partie de cette main-d'œuvre nécessite de réels sacrifices personnels notamment en termes de disponibilités – horaires décalés – et de mobilités – lieux de travail éloignés. Sans surprise et comme nous allons le voir, ce type d'activité est traversé par un malaise social, se traduisant par un taux élevé d'accidents de travail, d'absentéisme et de dépressions. Ces indicateurs ne sont pourtant pas suffisants pour décrire la réalité du secteur. En effet, à eux seuls, ils ne permettent d'observer qu'une petite partie de la main-d'œuvre. Mais qu'en est-il de celles qui, malgré tout, continuent de travailler ? Ce troisième chapitre vise à questionner la manière dont les salariées font concrètement pour « se ménager » au travail.

Une première partie sera consacrée à l'exploration des relations entre travail précaire et santé au travail. Si l'indicateur des taux d'accident de travail est utile pour appréhender les risques au travail, il ne permet toutefois pas de dépeindre l'ensemble des conditions de travail. D'une part, tous les accidents ne sont pas déclarés. D'autre part, il semble être d'un piètre secours pour penser la pénibilité du travail puisqu'il ignore celles qui, malgré les accidents, les arrêts ou la dépression continuent, tant bien que mal, de travailler. Dans une note parue en 2012, l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (Anact) invite à observer les conditions de vie hors-travail afin de dégager et de renseigner au mieux les indicateurs de

³⁸⁸ Paugam S., *La disqualification sociale*, op. cit., p. 58.

santé : « l'analyse des indicateurs de santé (absentéisme, stress...) doit aussi se faire au regard de la structure familiale (composition familiale, personnes à charge, revenu majeur, répartition des tâches...) pour tenir compte du cumul des contraintes avec le hors-travail³⁸⁹ ». C'est précisément à ce double examen que se consacre ce deuxième chapitre. Nous présenterons ainsi la manière dont les stratégies individuelles investies par les salariées ne peuvent se comprendre qu'à condition qu'elles soient mises en perspectives avec leurs vies hors travail. Afin de ne pas dépendre uniquement des situations de dominations et de malaises, ce chapitre s'achèvera sur la façon dont certaines mettent en place des formes discrètes de résistance individuelles.

³⁸⁹ Note de l'Anact du 09 juillet 2012, « Inégalités en matière de santé au travail : pour une approche genrée des conditions de travail ».

1. L'état de santé des femmes de ménage

La question des risques professionnels est un domaine d'étude qui intéresse de nombreuses disciplines de sciences sociales. Cet intérêt est si vif qu'un Groupe d'études sur le travail et la santé au travail (Gestes) s'est même développé au début des années 2010 pour affiner ces problématiques. Ce réseau, constitué désormais en GIS (groupement d'intérêt scientifique) réunit plusieurs chercheuses et chercheurs inscrit-e-s dans des disciplines aussi variées que le droit, la science politique, la sociologie, la psychologie, l'ergonomie, l'histoire, ou encore l'économie³⁹⁰. D'une manière générale, il est frappant de constater combien les questions liées à la thématique de la santé au travail et en particulier celles des risques professionnels intéressent un nombre varié d'acteurs-rices aussi bien scientifiques, comme en témoigne la création et la pérennisation du GIS Gestes, que politiques et sociaux. C'est ainsi que nombre de syndicalistes collaborent avec des chercheuses et des chercheurs pour produire des analyses et des pistes de réflexions dans le but d'améliorer les conditions de travail et d'emploi.

Certain-e-s spécialistes des conditions de travail et de santé au travail ont parfois même contribué à répondre à des commandes publiques d'expertises³⁹¹. Il ressort notamment que la précarité professionnelle engendre des conditions de travail plus dangereuses³⁹². Nous proposerons dans un premier temps une sorte de photographie sociale des risques professionnels en France en accordant une attention particulière à l'imbrication des rapports sociaux de genre, de classe et de race. Puis, avant d'évoquer la souffrance au travail – qui revient souvent à psychologiser et à individualiser les effets des différentes pratiques de management – nous décrirons les conditions objectives de travail. Dans le cas du nettoyage, on verra combien l'isolement au travail se pose en facteur aggravant des risques professionnels. Pour finir, une dernière partie sera consacrée à l'examen du lien entre le déficit de rétributions aussi bien matérielles que symboliques et les stratégies de défection.

³⁹⁰ Une partie de ce chapitre est reprise d'une communication lors d'un colloque organisé par le GIS Gestes en novembre 2019 intitulé « Dé-libérer le travail », ayant donné lieu à des actes : Doumenc S., « Aux confins de la sous-traitance, travailler malgré tout : le cas des femmes de ménage », in Edey Gamassou C. et Mias A., *Dé-libérer le travail*, Teseo, Buenos Aires, 2021, p. 189-213.

³⁹¹ « Les risques psychosociaux au travail : d'une « question de société » à des questions scientifiques », *Travail et emploi*, n° 129, 2012.

³⁹² Gollac M. et Volkoff S., *Les conditions de travail*, La Découverte, Paris, 2007 ; Lerouge L., « Les effets de la précarité du travail sur la santé : le droit du travail peut-il s'en saisir ? », *Revue électronique PISTES*, vol. 11, 2009.

1.1. APPRÉHENDER LES DIMENSIONS DU GENRE, DE LA CLASSE ET DE LA RACE DANS L'EXPOSITION AUX RISQUES PROFESSIONNELS

Il est intéressant de creuser ici un paradoxe mis en avant par Paul Bouffartigue en 2014 dans *La nouvelle revue du travail*. Dans cette introduction à un corpus de textes sur la santé au travail, il note que « la question des risques professionnels semble occuper une place nouvelle dans l'opinion publique, dans les préoccupations politiques et les initiatives institutionnelles, sans que cela ne se traduise par l'amélioration de la santé de la population au travail ou en demande de travail »³⁹³. Ce constat demeure d'actualité. En France, nous disposons d'enquêtes particulièrement attentives à ces évolutions. L'enquête SURveillance Médicale des Expositions des salariés aux Risques professionnels (Sumer) produit régulièrement de nouvelles données. S'il est vrai que depuis la fin des années 1990 l'exposition aux contraintes physiques a baissé, en 2017 (dernière enquête Sumer), 71,6% des salarié-e-s du secteur privés déclaraient encore y avoir été exposé-e-s dans la semaine précédant l'enquête. Du surcroît, bien que la tendance globale dans la société française soit à la baisse du nombre d'accidents du travail, force est de constater que cette baisse est inégalement répartie selon les secteurs d'activité et, disons-le, selon leur répartition genrée.

Longtemps, la pénibilité du travail a été pensée « à partir du modèle idéal-typique du travail ouvrier ou industriel »³⁹⁴, autrement dit d'un travail masculin. C'est donc en priorité dans ces secteurs d'activité que la baisse des accidents du travail a été la plus remarquable – et remarquée. De cette manière, des changements organisationnels ont été mis en place de manière plus explicite dans les secteurs masculins les plus accidentogènes³⁹⁵ ou à défaut, leurs « conditions de travail ont fait l'objet d'une construction sociale permettant de les objectiver, voire de les compenser financièrement »³⁹⁶. Ainsi, P. Bouffartigue remarque que « si les représentations sociales traditionnelles des risques professionnels orientent vers des métiers masculins »³⁹⁷, Nicole Guignon rappelle que « les femmes sont en revanche en première ligne de ce qui concerne les divers risques organisationnels et psychosociaux au travail. Loin d'être protégées, les femmes sont majoritaires parmi les salarié[-e-]s atteint[-e-]s de troubles musculo-squelettiques, qui, aujourd'hui, constituent la principale cause de maladies

³⁹³ Bouffartigue P., « Santé au travail : regards sociologiques », *La nouvelle revue du travail*, 2014.

³⁹⁴ Fortino S., « Invisibilisation de la pénibilité au travail, mixité et rapports de genre », *La nouvelle revue du travail*, 2014.

³⁹⁵ Cela dit, il reste encore énormément de travail de ce côté-là !

³⁹⁶ Thébaud-Mony A. et Volkoff S., « 34. La santé et les conditions de travail des femmes », in Maruani M. *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*. Paris, La Découverte, 2005, p. 289-296.

³⁹⁷ Bouffartigue P., « Vers une meilleure visibilité des effets de la domination de sexe ? », *Raison présente*, n°190, 2014, p. 7-17.

professionnelles »³⁹⁸. En novembre 2018, l'Anact a publié une « Photographie statistique des accidents de travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles en France selon le sexe entre 2001 et 2016 » dans laquelle y sont spécifiquement pointées les inégalités en termes d'évolution de ces risques professionnels selon le sexe. Ainsi, l'enquête quantitative et longitudinale souligne que « la baisse globale des accidents du travail depuis 2001 masque la progression des accidents du travail pour les femmes » ; « les accidents de trajet qui sont en baisse pour les hommes depuis 2001, sont en hausse pour les femmes, et elles sont désormais plus concernées » ; « le nombre des maladies professionnelles concerne autant les femmes que les hommes, avec une progression sur 16 ans deux fois plus rapide pour les femmes »³⁹⁹.

En effet, d'autres types de risques professionnels touchent particulièrement les femmes. Les Risques PsychoSociaux (RPS) intéressent particulièrement les chercheurs, les chercheuses et les dirigeants politiques et syndicaux depuis la fin des années 2000. Les RPS représentent désormais un enjeu de santé publique. Le ministère du Travail, de l'emploi et de l'insertion les définit comme étant « un risque pour la santé physique et mentale des travailleurs [et des travailleuses]. Leurs causes sont à rechercher à la fois dans les conditions d'emploi, les facteurs liés à l'organisation du travail et aux relations de travail. Ils peuvent concerner toutes les entreprises quelles que soient leur taille et leur secteur d'activité »⁴⁰⁰. Dans un rapport paru en 2011, Michel Gollac et Marceline Bodier⁴⁰¹ présentent en particulier six facteurs de risque : l'intensité et les temps de travail, l'exigence émotionnelle, le manque d'autonomie, les rapports sociaux de mauvaise qualité, les conflits de valeurs et les situations d'insécurité. Certaines études montrent l'existence d'un lien entre apparition de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) et les RPS. Or, les femmes sont davantage exposées aux TMS que leurs homologues masculins⁴⁰² et les populations les plus précaires sont davantage concernées par les RPS que l'ensemble de la population active en premier lieu en raison de leurs conditions d'emploi et de travail particulièrement dégradées⁴⁰³. Les deux chapitres précédents ont spécifiquement contribué à éclairer la dévalorisation du statut de femme de ménage au regard des conditions

³⁹⁸ Guignon N., « Risques professionnels : les femmes sont-elles à l'abri ? », *Femmes et hommes. Regards sur la parité*, Paris, Insee, 2008, p. 51-63.

³⁹⁹ « Photographie statistique des accidents de travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles en France selon le sexe entre 2001 et 2016. Des tendances d'évolution différenciées pour les femmes et les hommes », Anact, novembre 2018.

⁴⁰⁰ <https://travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/prevention-des-risques-pour-la-sante-au-travail/article/risques-psychosociaux>

⁴⁰¹ Gollac M. et M. Bodier, « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », Rapport au collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, avril 2011.

⁴⁰² Probst I., « La dimension de genre dans la reconnaissance des TMS comme maladies professionnelles », *Revue électronique PISTES*, vol. 11, 2009.

⁴⁰³ Gollac M. et Volkoff S., *Les conditions de travail*, art. cit. ; Lerouge L., « Les effets de la précarité du travail sur la santé : le droit du travail peut-il s'en saisir ? », art. cit.

réelles de travail. Comme l'a montré Fanny Gallot⁴⁰⁴ dans le cas des ouvrières de Moulinex et de Chantelle, la reconnaissance des TMS a été un processus très long dans l'histoire. L'historienne évoque que cette reconnaissance a été altérée par une relativisation fréquente du fait que les maladies professionnelles puissent être liées au travail et notamment à leur division genrée. L'autrice montre également qu'à l'inverse, il y a quelque chose de presque valorisant dans le fait de pouvoir supporter la dureté du travail. F. Gallot mentionne l'existence d'une fierté virile, y compris chez les syndicalistes contribuant à marginaliser les ouvrières dans ces cadres militants et complexifiant par là-même la prise en considération des questions liées à la santé.

Le nettoyage compte parmi les secteurs d'activités les plus usants. On y recense, entre autres, une surreprésentation des troubles musculo-squelettiques ainsi qu'un taux de fréquence d'accidents de travail bien plus élevé que la moyenne nationale (37,5 contre 25,7). C'est également un secteur marqué par un taux d'absentéisme particulièrement élevé en lien avec sa pénibilité. Situées aux confins de la sous-traitance les femmes de ménage effectuent leurs travaux à des horaires décalés des rythmes collectivement partagés la majorité des travailleurs et des travailleuses. Cette invisibilité entretient une disqualification sociale et une relégation spatiale. Par ailleurs, l'obligation de travailler les week-ends, présente dans la plupart des contrats – en particulier dans l'hôtellerie –, perturbe l'équilibre de la vie familiale. En effet, travailler dans le nettoyage force les femmes à apprendre à jongler entre différents temps sociaux. Lorsqu'elles sont en couple, les femmes peuvent parfois compter sur le salaire de leur conjoint, voire sur leur disponibilité pour s'occuper de la gestion du foyer. On sait désormais l'importance de prendre en compte le « surtravail à domicile »⁴⁰⁵, et combien l'articulation entre travail et famille renforce les risques professionnels⁴⁰⁶. De fait, les tâches domestiques sont encore très inégalement réparties dans le couple et nombre de salariées effectuent en réalité une double journée de travail⁴⁰⁷. Ainsi, en cas de rupture amoureuse, les femmes sont plus fortement impactées sur le plan matériel : « la perte de niveau de vie directement imputable à la rupture est de l'ordre de 20% pour les femmes et de 3% pour les hommes »⁴⁰⁸. La précarité professionnelle embrasse *de facto* une précarité matrimoniale, voire sentimentale...

⁴⁰⁴ Gallot F., *En découdre. Comment les ouvrières ont révolutionné le travail et la société*, Paris, La Découverte, 2015 (Cf. en particulier le chapitre 4).

⁴⁰⁵ Goussard L. et Tiffon G., « Quand le travail déborde... », *Travail et Emploi*, n°147, 2016, p. 27-52.

⁴⁰⁶ Messing K. et Lippel K., « L'invisible qui fait mal. Un partenariat pour le droit à la santé des travailleuses », *Travail, genre et sociétés*, n°29, 2013, p. 31-48.

⁴⁰⁷ Selon une étude du CESE « Le temps de vie des femmes » réalisée en 2018 : en 2010 les femmes consacrent en moyenne plus de 34 heures aux tâches domestiques, donc presque une semaine de travail supplémentaire non-rémunérée.

⁴⁰⁸ Selon une étude de l'INSEE de Carole Bonnet, Bertrand Garbinti et Anne Solaz, *Les variations des niveaux de vie des hommes et des femmes à la suite d'un divorce ou d'une rupture de PACS*, INSEE références, édition 2015.

Cette attention est d'autant plus nécessaire que l'on étudie une population féminisée, donc davantage contrainte par le poids du hors-travail. C'est la raison pour laquelle depuis quelques décennies, de nombreux travaux insistent sur le besoin d'intégrer une dimension de genre dans l'étude des relations professionnelles et notamment dans l'appréhension des conditions de travail. Certaines données sont particulièrement saisissantes : sur la période 2000-2010 par exemple, les taux d'accidents du travail ont diminué d'une manière générale mais de façon très inégale selon les sexes. En effet, si les accidents de travail des hommes ont chuté de 21,3%, ceux concernant les femmes ont augmenté de plus de 23% pour les femmes⁴⁰⁹. Cela dit, à côté d'une dimension de genre, la répartition par secteur est également éclairante. Pour les femmes il s'agit notamment du CTN II⁴¹⁰, à savoir notamment le travail temporaire, l'action sociale, la santé, le nettoyage. Karen Messing et Katherine Lippel évoquent « L'invisible qui fait mal »⁴¹¹, elles notent que « pendant que les femmes sont incitées à « s'user », les hommes sont exposés au danger ». Dans le nettoyage, l'usage de machines nécessitant des autorisations spécifiques de conduite (type auto-laveuse, mono-brosse, etc.) est généralement dévolu aux salariés de sexe masculin. De même, ce sont souvent des hommes qui sont détenteurs des Caces (certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité), attestant ainsi la qualification de la main-d'œuvre lorsque la prise de risque pour la santé est avérée. Il ne semble pourtant pas évident que les agentes de service échelon 1 soient davantage épargnées par les contraintes posturales entraînant bien souvent des troubles musculo-squelettiques. Elles ne sont pas pour autant « dédommées » par des primes ou autre contrepartie de quelque nature que ce soit.

Certains indicateurs institutionnels attestent des accidents de travail et des maladies professionnelles, reconnaissant à la victime des droits et une certaine forme de « justice ». Mais que se passe-t-il lorsque ces accidents ou maladies ne sont pas reconnus – voire lorsqu'ils sont tus ? Comment rendre compte de la majorité des cas de salariées qui continuent de travailler en dépit de la pénibilité et des contraintes de ce secteur ?

Par ailleurs, surajoutant aux variables du genre et du secteur d'activité, celle de l'origine nationale aggrave les chances d'exposition aux risques professionnels. Effectivement, la main d'œuvre féminine, peu qualifiée et étrangère est plus exposée à des emplois précaires que le reste de la population. Or cette précarité de travail renforce le risque de ne pas être suivi par les services de médecine du travail. Il n'est pas rare, dans les secteurs embauchant des salarié-e-s avec des contrats atypiques, que les employeurs se dispensent de la visite médicale

⁴⁰⁹ Cf. La note de l'Anact du 09 juillet 2012 « Inégalité en matière de santé au travail ... », *op. cit.*

⁴¹⁰ Comité Technique National, nomenclature du régime général de la sécurité sociale.

⁴¹¹ Messing K. et Lippel K., « L'invisible qui fait mal. Un partenariat pour le droit à la santé des travailleuses », *art. cit.*, p. 40.

d'embauche. Ainsi, la médecine du travail n'a accès qu'aux franges les plus stabilisées de la main-d'œuvre⁴¹².

Lors d'un workshop organisé par l'Institut Convergences Migrations⁴¹³ dans le cadre du projet de recherche « Conditions de travail des immigrés et descendants d'immigrés et santé au travail en France », Nicolas Sandret, médecin attaché à la consultation de pathologies professionnelles du Centre Hospitalier Intercommunal de Créteil propose une réflexion sur ce que disent les statistiques sur les conditions de travail et la santé mentale des salariés étrangers. L'enquête Sumer permet ici de préciser certaines données concernant le travail des populations étrangères. Ces salarié-e-s sont plus exposé-e-s aux contraintes physiques fortes et aux produits chimiques, ils et elles ont, davantage que les nationaux, des horaires atypiques et morcelés. Leur autonomie au travail est moindre, or on sait combien cette variable est un facteur important de l'état de santé psychique. Pour autant, N. Sandret précise que ces salarié-e-s ne déclarent pas davantage d'accident de travail ou d'arrêt maladie que les salarié-e-s français-e-s. Selon lui, cette moindre déclaration s'explique en grande partie par une acceptation plus grande de la part des salarié-e-s étranger-e-s de leur situation de travail. En empruntant l'expression à Abdelmalek Sayad⁴¹⁴, il considère que c'est aussi peut-être par « hypercorrection sociale » que ces salarié-e-s ne se déclarent pas davantage, afin de demeurer discret-e-s. Les femmes de ménage cumulent l'ensemble des propriétés sociales rendant les conditions de travail et de santé au travail difficiles, sans pour autant obtenir en contrepartie une quelconque compensation, qu'elle soit d'ordre symbolique ou matérielle.

Considérant la structure de cette branche d'activité et la forme du travail lui-même, le hors-travail devient le lieu privilégié de la compréhension, de l'empathie et du partage des difficultés occasionnées par ce type d'activités professionnelles. Celles qui travaillent malgré tout ne sont pas « surhumaines », si elles « tiennent bon », c'est parce qu'elles mobilisent en dehors, à-côté⁴¹⁵ du travail, des ressources sociales leur permettant de gérer plus ou moins aisément les situations les plus délicates.

⁴¹² Les visites d'information et de prévention assurées par la Médecine du travail doivent être organisées dans les trois mois suivant l'embauche, cette pratique exclue de fait les salarié-e-s embauché-e-s dans des contrats de moins de trois mois.

⁴¹³ Tenu le 14 octobre 2019, disponible en ligne.

⁴¹⁴ Sayad A., *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris, Le Seuil, 2014.

⁴¹⁵ Weber F., *Le Travail à-côté. Étude d'ethnographie ouvrière*, Paris, INRA, 1989, pour un travail plus récent, Cf. Thibault M., *Ouvriers malgré tout*, *op. cit.*, l'auteur explore les autres espaces de sociabilité investis par les ouvriers leur permettant de se distancier de l'identification ouvrière.

1.2. LE DÉFICIT DE RECONNAISSANCE COMME VECTEUR DE SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Travailler dans le secteur du nettoyage auprès d'hôtels ou de prestataires privés implique un grand nombre de désagréments. La sous-traitance, par essence, assigne la main-d'œuvre à une grande disponibilité auprès du donneur d'ordre. La société de nettoyage qui emploie les salariées rencontrées les met à disposition de son client. Ne faisant dès lors pas partie de la communauté de travail du site sur lequel elles exécutent leurs tâches, l'isolement des femmes de ménage est un élément important de leur quotidien de travail. Cet isolement est quelque peu atténué dans le cas de l'hôtellerie – en particulier lorsqu'il s'agit d'hôtels comprenant un grand nombre de chambres – mais certains établissements ne dissimulent pas leur volonté de « mise à distance » avec le personnel « nettoyant ».

Comme mentionné plus tôt, l'exercice de ce travail institue une véritable invisibilité aux yeux de la société. D'une part, ces travailleuses exercent leur activité à des horaires très matinaux ou, au contraire, très tardifs. D'autre part, lorsqu'elles travaillent – comme c'est le cas dans l'hôtellerie – à des horaires classiques (c'est-à-dire en journée), elles sont priées d'emprunter des entrées de services afin que la clientèle n'ait pas à les croiser⁴¹⁶.

Endurer son activité pour palier l'urgence d'une situation : le cas de Laila

Le récit de Laila renseigne sans détour sur la manière dont cette invisibilisation peut être vécue de manière assez violente symboliquement. D'origine marocaine, elle a quitté son pays en 2003 à l'âge de vingt ans pour suivre son frère parti faire des études en Allemagne. Elle y restera trois ans. Sur place, Laila trouve un emploi de femme de chambre dans un hôtel de luxe puis rencontre son futur mari, d'origine marocaine également, ayant la nationalité française. Elle accepte de le suivre en France. Ils se marient. Avant d'obtenir le titre de séjour, Laila doit justifier de plus de trois ans de présence sur le territoire français auprès de la Préfecture. Commencent alors trois années très difficiles : « il m'a fait la misère parce que j'avais pas de papiers. Il décide de tout. Moi je peux rien faire, pas sortir, il me dit « non tu sors pas » des fois pendant longtemps, plusieurs semaines. Avant le mariage, j'avais pas vu il était alcoolique. Mais c'est grave. Il m'a fait la misère. Vraiment. ». Le mari de Laila est violent – autant physiquement que psychologiquement – il exerce sur elle une pression plus large appuyée sur la position de faiblesse de celle-ci qui n'a pas de papiers. Il la trompe puis fait des enfants avec une autre.

⁴¹⁶ Cette pratique de mise à l'écart des classes populaires dans les habitats bourgeois remonte à l'architecture haussmannienne, on peut trouver un équivalent avec les escaliers de services destinés aux domestiques.

Durant ces trois années transitoires, Laila tombe enceinte de sa fille (en 2007) puis de son fils (en 2008). Le bail est signé au nom de son mari. Elle demande le divorce, il finit par accepter. Laila n'a pas les moyens de déménager seule. Elle préfère cohabiter avec lui les (rares) fois où il est là plutôt que de se serrer (encore plus) la ceinture. En 2010 elle se fait embaucher en tant que femme de chambre dans un hôtel économique du centre-ville de Marseille⁴¹⁷. Avec ses 88 heures par mois elle ne touche jamais plus de 800 euros. Lors d'un premier entretien chez elle, en mars 2017, Laila est toujours domiciliée chez « [son] ex ». Elle souffre de cette cohabitation mais n'arrive pas à mettre autant d'argent de côté qu'elle l'espérerait. Elle revient sur la place des femmes de chambre dans l'hôtel :

« **Laila** : Mais elles sont moins chères [les sociétés de nettoyage] parce qu'elles payent pas les femmes de chambre : les heures sup, les repas... Mais c'est qui qui prend ? C'est la femme de ménage. Les victimes c'est les femmes de ménage. En plus même l'hôtel elle nous prend comme des esclaves. Parce que des fois. Par exemple une fois j'ai vu une femme elle avait beaucoup de travail, elle a soif, mais elle peut pas boire l'eau du robinet. Elle est descendue à la réception y'a le petit déjeuner là-bas, ben elle a demandé à la directrice : « s'il vous plaît est ce que je peux boire un verre d'eau de la machine là-bas ? » et elle lui a dit : « non ! Je peux pas ouvrir la machine pour un verre d'eau ». Et la femme, elle a commencé à pleurer... c'est pas bien quand même... On dirait, on est mal, on est les moins bien traitées. On est les moins, moins... On n'a pas le droit de descendre [à la réception]. On n'a pas le droit de boire un café, on n'a pas le droit de prendre le petit déjeuner, c'est interdit.

Et les autres, à la réception et tout, ils ont le droit ?

Laila : Oui. Nous. Moi je descends pas, c'est la vérité. Je peux pas. Je ramène qu'est-ce que je veux boire avec moi. Je veux pas que quelqu'un me regarde de travers. Je peux pas. J'ai mal. Après, je rentre à la maison je pense beaucoup à ça.

Et vous, vous n'avez pas le droit ?

Laila : On a le droit. Mais le regard des autres. Ils regardent mal. T'y as vu. Si tu veux prendre un verre d'eau, tu descends, tu prends un verre et eux, ils font comme ça [elle imite en toisant du regard de haut en bas]. Et le lendemain elle va dire « non, descends pas, ne venez pas au petit déjeuner, non ». Ils jettent tout ! Ils jettent les croissants, les pains au chocolat, ils jettent tout ! Mais pourquoi vous le donnez pas aux filles ? Les pauvres, y'en a qui mangent pas ! Et ils jettent à la poubelle les croissants et les pains au chocolat...comment ça ! Non mais quand même ! ça fait mal au cœur quand même, wallah ! Je pense, putain, mais c'est quoi ça ? Tu jettes croissants, pains au chocolat, yaourt, fromage, tout à la poubelle ! Mais donne pour les femmes de chambre ! » (Laila, entretien du 14 mars 2017).

Cet extrait d'entretien illustre relativement bien « le sentiment assez dévalorisant d'accomplir un travail qui ne réclame pas de qualifications rares [...] et qui condamne [celles] qui l'exercent à se considérer comme des pions interchangeables »⁴¹⁸, leur isolement, voire leur mise au ban, exacerbe le sentiment d'invisibilité pourtant à l'origine de nombreuses situations de mal-être au travail. Le récit de Laila mentionne de nombreuses humiliations ordinaires au

⁴¹⁷ Il s'agit de l'hôtel *Night and Dream* déjà mentionné dans le chapitre précédent.

⁴¹⁸ Baudelot C. et Gollac M., *Travailler pour être heureux ?*, Paris, Fayard, 2003, p. 82.

travail, lui rappelant sans cesse quelle est sa place dans l'organisation. Si elle vit relativement mal cette mise à l'écart voire ce mépris de classe – racialisé de surcroît –, elle semble trouver, avec le syndicat, une source de compensation. En effet, en juillet 2016, Laila et ses collègues se lancent dans une grève soutenue par la CNT-SO⁴¹⁹. En entonnant lors du piquet de grève tenu sur le parvis de l'hôtel les slogans tels que « femmes de chambre en grève » ou encore « frotter, frotter, il faut payer », les salariées se réapproprient un temps l'espace qui leur est habituellement dénié. On peut considérer l'exercice de la grève devant la société donneuse d'ordre comme une sorte de revanche prise sur leur mise à l'écart perpétuelle. En entretien, Laila revient sur le fait qu'après la grève, elle a le sentiment que le personnel de l'hôtel ainsi que la gouvernante font désormais plus attention aux femmes de chambre. Mais si cette quête de reconnaissance est importante, notamment pour le moral, elle n'enlève rien à la pénibilité physique du travail.

Celles qui « tiennent bon » ne le font pas par choix mais par nécessité. Elles prennent sur elles et se dévouent en dépit des nombreuses difficultés éprouvées. Laila se « sacrifie » pour ses enfants, elle l'indique à plusieurs reprises dans les différents entretiens conduits avec elle. Lorsque je la questionne sur les temps libres qu'elle s'accorde, elle me répond qu'il n'y a pas de place dans sa vie pour cela :

« **Laila** : Les enfants, la maison, comment tu fais ? Préparer à manger...c'est trop dur. Déjà le travail, tu sors tard... Parce que c'est pas évident le travail de femme de chambre. C'est... T'y as mal partout. Même tu es en repos, ta journée de repos, t'as envie de faire rien. Il faut rentrer, faire le ménage, la machine, préparer le manger, les enfants, la douche, *nani, nana*, etc. Tu reposes pas. Tu reposes jamais. Même pendant le jour de repos, tu reposes pas. Mon ex il m'aide. Je veux pas mentir, il m'aide : Mais, c'est la femme elle fait tout presque. C'est elle, elle fait. La vie elle est trop dure. La vie en France... » (Laila, entretien du 14 mars 2017).

On le voit dans cet extrait d'entretien, l'assignation de la femme à être une « bonne » mère et responsable du foyer constitue un poids supplémentaire en termes de temps et de charge mentale. Laila ajoute néanmoins qu'elle peut compter sur l'aide – bien que minimale – de son ex-mari. Mais les choses ne sont pas figées dans le temps. Et le quotidien est déstabilisé dès lors que l'une des ressources essentielles à son équilibre vole en éclat. Ces circonstances surviennent lors de crise, qu'il s'agisse d'une période de chômage, d'une séparation, etc. Ainsi, quand l'ex-mari de Laila lui ordonne de quitter l'appartement, c'est toute sa stratégie de survie qui est mise à mal. Le parcours de Laila est ici emblématique de la manière dont les liens conjugaux peuvent être précarisés. François de Singly a bien montré comment la rupture de

⁴¹⁹ Il s'agit de la grève mentionnée dans le chapitre précédent devant l'hôtel économique *Night and Dream* ayant eu cours à l'été 2016 durant la période de l'Euro.

certains liens conjugaux, notamment le divorce, paupérisent davantage les femmes que les hommes⁴²⁰.

En urgence, elle est contrainte d'emménager avec ses deux enfants chez son compagnon qu'elle vient pourtant tout juste de rencontrer. Cette nouvelle relation, d'emblée mise à l'épreuve d'une expérience malheureuse, ne survit qu'un temps et Laila se retrouve en quelques semaines à la rue avec ses enfants de dix et onze ans. Dans un premier temps un ami les héberge mais annonce d'entrée de jeu que cette situation ne peut être qu'éphémère. Laila et ses enfants trouvent refuge chez cet ami durant trois mois puis obtiennent une place en foyer : les femmes seules avec enfants sont souvent prioritaires⁴²¹. Cette période chaotique dans le parcours de Laila coïncide avec son indisponibilité pour un troisième entretien⁴²². Contrainte par l'urgence de sa situation, Laila ne se rend plus non plus au syndicat. Le syndicat n'apparaît finalement être une ressource que pour les personnes *a minima* installées. Dans les cas de précarisation extrême, le syndicat n'est plus la ressource la plus importante⁴²³. Quelques mois plus tard, Laila fait l'expérience d'un accident de travail : la prise de l'aspirateur (un modèle vétuste) s'enflamme lorsque la salariée la branche. Cet incident ne donne pas lieu à un arrêt de travail. Laila est néanmoins conduite à l'hôpital. Les pompiers souhaitent s'assurer qu'elle n'a pas inhalé de feu. Finalement, si Laila reste sous le choc pendant plusieurs jours, aucun souci physique n'est à signaler. Elle retourne au syndicat afin de s'assurer que tout s'est bien déroulé dans les règles. Mais l'usage qu'elle fait à ce moment-là du syndicat est vraiment individuel et s'apparente à un service social comme un autre. Malmenée de toutes parts, Laila délaisse la dimension collective et revendicative du syndicat. En effet, utiliser l'outil syndical comme un outil de lutte, voire de lutte collective, nécessite d'être déjà « installée » dans une situation. Or, le cas de Laila se révèle heuristique en ce qu'il confirme le fait qu'en l'absence de stabilité dans la sphère privée, l'engagement pour et par le travail n'est pas (ou plus), pour ces femmes de ménage, une priorité⁴²⁴.

À travers le cas de Laila on comprend combien le déficit de reconnaissance peut entraîner une forme de souffrance au travail. Elle n'est pas un cas isolé, une étude de la Dares précise qu'en 2016, « 29% des salarié·e·s du nettoyage en entreprise se sentent ignoré·e·s au cours de leur activité professionnelle, soit deux fois plus que l'ensemble des personnes qui ont un emploi non qualifié »⁴²⁵. L'équivoque auquel sont confrontées les femmes de ménage repose sur cette injonction à se rendre invisibles alors même qu'elles travaillent auprès d'une clientèle. Les coûts

⁴²⁰ Singly (de) F., *Sociologie de la famille*, Paris, Nathan, 1993.

⁴²¹ Sinon, les délais pour l'obtention d'une place sont plus longs.

⁴²² Les informations concernant cette période difficile n'ont été communiquées que par téléphone.

⁴²³ Cf. Chapitre 7.

⁴²⁴ Cet aspect sera davantage développé dans le chapitre 7.

⁴²⁵ Desjonquères A., « Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ? », *op. cit.*, p. 5.

de ces injonctions contradictoires ont déjà été mentionnés dans le chapitre précédent, à travers l'exemple des agentes d'entretiens des sanitaires du centre commercial de la Part-Dieu. Exercer en tant qu'agente de service en présence d'une clientèle s'avère ainsi particulièrement coûteux du point de vue de la santé aussi bien physique et psychique. Cela dit, de nombreux travaux montrent qu'il existe une corrélation forte entre isolement au travail et risques psychosociaux avérés⁴²⁶. Nous allons à présent aborder à travers deux parcours emblématiques des cas où les situations d'isolement ont été particulièrement dangereuses.

1.3. L'ISOLEMENT AU TRAVAIL, UN FACTEUR AGGRAVANT ?

Si, comme l'illustre le profil de Laila, le recours à la sous-traitance crée des situations d'éclatement des collectifs de travail et de traitements différenciés au sein d'un même site de travail, il exacerbe également l'isolement physique des travailleurs et des travailleuses. Or, l'isolement professionnel conduit généralement à une précarité du suivi de santé et de sécurité au travail. Dans le corpus enquêté, deux salariées ont payé le prix fort de cet isolement. La première, Aïcha a passé une nuit entière enfermée dans un sas de sécurité d'une banque. La seconde, Zineb est tombée dans les escaliers qu'elle nettoyait et, immobilisée par sa chute a dû attendre avant qu'une voisine ne la trouve et appelle les pompiers. Ce sont ces deux incidents qui ont retenu ici notre attention car dans les deux cas l'isolement professionnel a aggravé la détresse des salariées. Si elles avaient travaillé à des horaires plus classiques, ces deux femmes n'auraient pas vécu ces situations qui ont, dans les deux cas entraîné des séquelles psychologiques et/ou physiques. Notons que sur les quarante-et-une salariées rencontrées, dix ont fait les frais, pendant l'enquête ou juste avant qu'elle ne débute, d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle ayant entraîné plusieurs jours d'arrêt voire, dans six cas une incapacité permanente d'exercer leur activité.

« J'ai l'habitude de tomber. Mais ce jour-là... » : l'invalidité de Zineb

À bien des égards, le portrait de Zineb fait écho à celui « Fatima » de dressé dans le film éponyme⁴²⁷ réalisé par Philippe Faucon et paru en 2015. Mère célibataire de soixante-quatre ans, Zineb s'occupe seule de sa « grande » fille, âgée d'une vingtaine d'année. Son mari qu'elle avait rencontré relativement tard les quitte rapidement sans jamais

⁴²⁶ Voir par exemple l'article de l'INRS de Marc J. et Favaro M., « Isolement et solitude au travail », *Références en santé au travail*, INRS, n°160, 2019.

⁴²⁷ *Fatima*, Philippe Faucon, 2015, Possibles médias.

contribuer à la vie du foyer, Zineb ne peut dès lors compter que sur elle-même. Zineb est née au Maroc en 1956 dans une famille nombreuse et très modeste élevée par la mère, la seule cheffe du foyer. Très tôt, pour subvenir aux besoins de la famille, les filles (au nombre de trois) sont envoyées en tant qu'aide-ménagères auprès de foyer plus aisés et souvent maltraitants. Zineb commence ainsi à travailler, seulement âgée de sept ans. Lorsque nous nous rencontrons, en 2017, elle est en arrêt depuis deux ans. Alors qu'elle détaille son parcours professionnel en resituant fidèlement et année par année ses péripéties, elle calcule qu'elle a finalement travaillé sans discontinuer durant cinquante-deux ans. Pourtant, l'épreuve physique que constitue le travail ne l'effraie pas : « mais, la vérité... j'aimerais bien travailler jusqu'à ma retraite. Parce que je me sens bien »⁴²⁸. Elle ajoute : « J'ai toujours travaillé, je connais le travail, ça oui, je sais le faire ». À plusieurs reprises durant notre échange, Zineb donne l'impression de réaliser tout ce qu'elle a parcouru et enduré, comme si elle n'avait finalement jamais fait un tel bilan rétrospectif. De son enfance à ses divers patrons en passant par ses histoires d'amour, elle semble prendre véritablement plaisir à la situation d'entretien. Pour preuve, lorsque je quitte le domicile de Zineb, il fait presque nuit, je suis pourtant arrivée à l'heure du café, nous avons passé tout l'après-midi à discuter tout en dégustant les *msemen*⁴²⁹ faits maison, préparés pour l'occasion. Il semblerait que la sexagénaire n'ait pas vu le temps passer.

Le rapport au travail de Zineb fait ici penser à celui des « anciennes » caissières enquêtées par Marlène Benquet. « Essentiellement conçu sur le paradigme d'un travail manuel physiquement éprouvant, le travail est perçu comme une activité nécessairement menaçante pour la santé et uniquement pourvoyeuse de rétributions financières »⁴³⁰.

Lorsqu'elle arrive en France en 1978, âgée de vingt-deux ans, c'est pour accompagner la mère de famille pour laquelle elle travaille en qualité d'employée de maison et avec qui elle s'entend particulièrement bien. Cette dernière décide finalement de ne plus retourner au Maroc et propose à Zineb de les suivre « pour de bon ». Zineb accepte, nourrie et logée, elle découvre avec « [s]a patronne » différentes régions de la France : « elle m'a dit : « Zineb, tu viens avec nous, je te fais voyager ». Et c'est vrai, elle m'a fait voyager. On est parti.e.s à Colmar, on est parti.e.s dans les Vosges, à Bandol, de partout en France. J'ai voyagé avec elle et ses enfants. » Durant deux ans, Zineb continue de servir cette femme qu'elle considère être « comme [s]a deuxième mère ». Grâce à son soutien, elle parvient à obtenir la nationalité française « je la remercierai jamais assez. C'est ma chance cette dame ». Puis Zineb décide de poursuivre seule son parcours en France. Elle s'installe dans un premier temps à Toulon puis très vite à Marseille.

⁴²⁸ Extraits de l'entretien avec Zineb, réalisé le 23 mars 2017 à son domicile à Marseille.

⁴²⁹ Il s'agit d'une spécialité maghrébine à base de semoule, les *msemens* ressemblent à des crêpes feuilletées.

⁴³⁰ Benquet M., *Les damnées de la caisse. Grève dans un hypermarché*, op. cit.

En 1981, elle décroche son premier travail en qualité de femme de ménage. Embauchée en CDI, elle travaille le matin à l'entretien de halls et d'escaliers d'immeubles tandis que le soir elle astique des bureaux pour le compte de la même société de nettoyage : « alors ma vie, c'était ça. C'était le matin l'escalier, le soir les bureaux, le matin l'escalier, le soir les bureaux ... tous les jours comme ça jusqu'à maintenant. Depuis les années 1981. » Au milieu des années 1990, Zineb se marie avec un franco-algérien puis le couple fonde une famille, Zineb tombe enceinte d'une fille. En plus de son travail, Zineb investit aussi la vie de famille avec sa fille, « [s]on monde ». Son mari n'est pas fidèle et Zineb ne s'en aperçoit pas tout de suite. Alors que sa fille est jeune adolescente, il décide de refaire sa vie avec une autre femme. Cette rupture bouleverse Zineb qui, des années après semble toujours autant en colère contre son ex-mari.

Lors de l'entretien, elle ne cache pas son inquiétude concernant sa fille. Et pour cause. Durant les quatre heures d'échange, cette dernière n'est pas sortie de sa chambre. Contrariée et véritablement inquiète par la situation psychologique dans laquelle se trouve sa fille, Zineb explique qu'elle ne sort plus de chez elles depuis presque un an : « Mais on dirait, je l'ai brisée. J'ai brisé sa vie. Je sais même pas quoi faire. Elle est triste. Elle est traumatisée. Elle sort pas. Depuis qu'elle a jeté le cartable elle est pas sortie depuis le mois de juin. Elle sort pas. Jamais. Même pas pour descendre les poubelles. Elle a grossi. Elle est grosse. On fait que se disputer, regardes-y a ses photos, mais c'était y a longtemps⁴³¹. Des fois elle s'énerve, elle me demande « Maman, quitte la France ». Mais où on va ? J'en sais rien moi ». Zineb ne veut pas quitter la France, à force de travailler elle a réussi à acheter l'appartement (T3) dans lequel elle vit, dans le quartier des « Chartreux » situé dans le 4^{ème} arrondissement de Marseille. Parmi toutes les salariées rencontrées, elle est d'ailleurs la seule à avoir accédé à la propriété. Cet appartement constitue pour elle un aboutissement : « Cet appartement, c'est moi qui l'ai acheté. Il est à moi. Je suis ici chez moi maintenant. [...] j'ai économisé, j'ai travaillé toute la journée pour ça ». Tout quitter serait vécu comme un échec. De surcroît, affronter les raisons du mal-être de sa fille semble pour l'heure hors de sa portée. Elle préfère porter seule le fardeau de cette souffrance. Et c'est sans compter sur le fait qu'elle est toujours dans l'attente d'une opération de l'épaule. Zineb s'est arrêtée de travailler en 2015 suite à un accident de travail ayant entraîné non seulement un arrêt de plusieurs années mais aussi une incapacité permanente de travailler :

« C'est arrivé comment cet accident ?

Zineb : Je faisais l'entretien de l'escalier – comme tous les matins – je fais mon premier immeuble, normal, le deuxième, normal, le troisième j'étais pressée, c'était presque l'heure, j'étais en retard. Alors [comme d'habitude] je descends à la cave, [préparer mon matériel] je monte le premier sceau avec 200 cl d'eau je l'ai déposé [au deuxième étage du troisième immeuble] – parce que tous les 2 étages, je change l'eau – je remplis le deuxième sceau donc le deuxième, je prends le sceau de chiffon et le sceau d'eau propre

⁴³¹ Des photographies d'une jeune adolescente sont affichées sur les murs du salon, on y voit une jeune fille assez souriante.

et tout d'un coup y a un sceau qui est parti entre mes jambes. Je sais pas comment que ça se peut. Je suis tombée sur le côté, j'ai descendu les marches, je savais pas trop qu'est-ce qu'il se passait, jusqu'à j'ai senti le bras qui a bougé, l'épaule s'est déboîtée.

Oh là là... et alors ?

Zineb : Pourtant, j'ai l'habitude de tomber. D'habitude je tombe, mais tout allait bien. D'habitude, ça va. Mais ce jour-là, j'ai pas bougé. J'étais toute seule. J'avais l'eau partout. Tout le sceau était renversé sur moi. J'ai pas bougé. Mais c'est une voisine qui a appelé. J'ai attendu que quelqu'un sorte et me trouve là.

Vous avez attendu combien de temps ?

Zineb : Je souviens plus. Un peu quand même. J'ai pas bougé jusqu'à ils sont venus les pompiers. On m'a retourné sur le côté et on m'a transporté à l'hôpital. J'étais toute trempée. J'avais froid. J'étais seule. La femme elle m'a fait, le médecin – c'était une femme – elle m'a fait les radios. Je suis allée aux toilettes, seule, difficile à se lever, à se déshabiller, la dame m'a pas trouvé pendant les toilettes. Je suis retournée et j'ai attendu pendant trois heures, seule. Et la dame croyait que j'étais partie chez moi. Mais non, je suis là depuis tout à l'heure. C'est vrai j'ai mis un peu de temps... mais j'ai du mal à me quitter la blouse [du travail]. Il m'a donné une ordonnance. J'ai pris les dolipranes. Le lendemain je suis allée voir le médecin. Je me suis orientée vers l'hôpital, j'ai fait la visite, on m'a dit « t'as l'épaule qui est déboîtée, tu peux attendre, peut être ça s'arrange, mais votre âge, je crois pas sans opération ». Le médecin m'a donné un traitement de deux mois. Quand je suis retournée, j'ai trouvé un autre docteur, j'étais suivi par un autre, il est très gentil. L'opération est bien passée. Mais après la première, c'était la deuxième, mais ils m'ont enlevé un morceau de l'épaule, ils m'ont dit : « la vérité, l'épaule elle est abîmée ». Mais même soulever le bras ça me fait mal. Quand j'ai les calmants ça va, mais sans les calmants, je peux pas, même si quelqu'un me touche l'épaule c'est la galère. Et là, ça fait deux ans. J'attends la troisième opération. Le mois prochain peut-être je serai invalide. Et voilà, c'est comme ça. Mais je voudrais travailler encore jusqu'à la retraite. C'est pas mon âge qui m'a empêché de travailler. J'ai la crème, là [elle me montre son tube de crème] qu'ils [sa famille] m'envoient du bled, je mets au dos, au genou, ça me chauffe. Ça me soulage. Voilà. C'est ça ma vie. » (Zineb, entretien du 23 mars 2017).

Le parcours de Zineb est à la fois relativement exceptionnel et en même temps tout à fait ordinaire. D'une part, nous l'avons vu, Zineb est la seule salariée rencontrée qui soit parvenue à accéder à la propriété. Cela s'explique en premier lieu par son âge. Âgée de soixante-quatre ans en 2020, Zineb est aussi la doyenne du corpus des enquêtées, suivie de près par Sylvie (soixante-et-un an) et Kristina (soixante an). Ayant obtenu un contrat à durée indéterminée au début des années 1980, date à laquelle le prix de l'immobilier et en particulier dans le quartier de Marseille où elle réside, était relativement accessible. Mais l'élément le moins commun réside bien dans la durée de sa « carrière » dans le secteur du nettoyage. De 1981 à 2015, elle a ainsi exercé à temps complet en tant qu'agente d'entretien dans des halls d'immeubles et dans des bureaux. Trente-quatre années passées à nettoyer les mêmes immeubles, sans perspectives d'évolution. C'est un fait particulièrement rare dans ce secteur d'activité. Généralement, le manque d'opportunités professionnelles et la dureté de l'activité conduisent les salariées à ne pas se maintenir durablement dans le même emploi. Son endurance n'aura pas permis de « faire

carrière » comme c'est souvent le cas dans les métiers non-qualifiés, en particulier ceux occupés par des femmes⁴³².

C'est sur ce point précis des ruptures de carrières que la trajectoire de Zineb s'avère finalement ordinaire. Le corps de Zineb est en souffrance, elle s'en plaint à plusieurs reprises durant l'entretien et doit même enduire de crème ses articulations endolories des bras et des jambes. C'est d'ailleurs un accident, provoquant une énième douleur, qui marque l'arrêt de sa longue « carrière ». En ce point, son parcours nous paraît relativement caractéristique des aléas du métier. De surcroît il semble important de noter que l'isolement est venu, dans le cas de Zineb, renforcer son désarroi. Seule sur les lieux de l'accident, elle a d'abord dû patienter le temps qu'une voisine la découvre et appelle les pompiers. Ce sont des mots qui reviennent de nombreuses fois lorsqu'elle évoque cet accident : « j'étais seule ». Cette solitude, elle l'a aussi vécu dans les moments suivant son accident : aucun-e autre salarié-e n'a pu la soutenir dans cette épreuve, ni pour appeler plus tôt les secours, ni même encore pour l'accompagner à l'hôpital, voire prendre des nouvelles après sa chute. Ces situations d'isolement physique et psychologique au travail peuvent parfois s'avérer particulièrement préjudiciables.

Piégée dans un sas jusqu'au lendemain : Aïcha au paroxysme de l'isolement

Un des risques professionnels propre aux salariées du nettoyage est celui de se retrouver coincée dans les locaux. Travaillant seules à des horaires très atypiques et devant jongler entre les différents sites sur lesquels elles travaillent, l'oubli de l'existence d'une porte qui ne s'ouvre que d'un côté n'est pas un cas isolé⁴³³. C'est sans compter aussi sur le fait que parfois, le personnel est mis à disposition sur de nouveaux sites qu'il ne connaît pas, souvent pour pallier l'absence d'une collègue. Or, c'est fréquemment à l'agente de service qu'il revient d'ouvrir ou de fermer les portes du site de travail. Ces événements ne sont pas si exceptionnels que cela puisque Michel revient de lui-même sur ce phénomène. Alors qu'il raconte comment les conditions de travail des salariées du nettoyage sont véritablement pénibles, il insiste notamment sur leur isolement. Mobilisant l'exemple des banques, qui constitue selon lui le cas emblématique du décalage étonnant entre niveau de responsabilité et de rémunération, il explique :

⁴³² Alonzo P. et Chardon O., « Quelle carrière professionnelle pour les salariés non-qualifiés ? », *Données sociales – La société française*, Insee, 2006, p. 265-272.

⁴³³ À titre d'exemple, la structure au sein de laquelle j'ai été recrutée en qualité de doctorante en CIFRE embauchait deux agent·e·s d'entretien, salarié·e·s par la société sous-traitante ONET. Sur les presque quatre ans de présence, il est arrivé une fois que la femme de ménage se retrouve enfermée durant une courte durée. Par ailleurs, il est arrivé également qu'elle se rende au travail alors même que la structure était fermée. Elle n'avait été informée ni par son employeur, ni par son donneur d'ordre.

« Donc par exemple, sur les banques, c'est typique. Parce qu'il y a un gars, ou une fille, qui vient tous les jours, AS1 [agent-e de service échelon 1] hein, il ouvre et il ferme la banque. Il nettoie l'agence bancaire avec une responsabilité énorme, s'il perd les clés, s'il s'enferme dehors, ou dedans, pire, etc. Il faut les citer parce que dans les secteurs très isolés, tu as ça, y'a les cabinets dentaires, les cabinets médicaux, tout ça, là t'as une personne. En cas de problème, c'est vite compliqué. » (Michel, entretien du 10 septembre 2020).

À Marseille, une enquêtée a précisément vécu une expérience d'enfermement qui l'a sévèrement marquée psychologiquement. Après cet incident, elle a suivi un long traitement de deux ans pour dépression. Aïcha ne semble pourtant pas être le genre de personne à se laisser aller. Cette femme, à l'accent marseillais très prononcé, est assez imposante. Par son apparence physique d'abord, elle est grande et doit peser près de quatre-vingt-dix kilos, mais aussi, et surtout, par son attitude et son charisme. Aïcha le revendique, elle est une « forte gueule ». Âgée de cinquante-et-un ans, elle vit au 9^{ème} étage d'une grande barre HLM située au terminus de la ligne deux du métro, limitrophe des 14^{ème} et 15^{ème} arrondissements. Son immeuble jouxte l'autoroute A557, un flux ininterrompu de voiture y circule tous les jours et une bonne partie de la nuit, neutralisant l'usage de son balcon, relégué à une sorte de placard extérieur. En dépit du bruit, Aïcha apprécie son logement, il offre une belle vue sur le nord de la ville et surtout, lui permet de loger ses trois filles dignement. Les deux plus jeunes (huit et neuf ans) partagent une chambre tandis qu'Aïcha et l'aînée (onze ans) possèdent leur propre chambre. Durant l'enquête, il a été frappant d'observer un véritable investissement des lieux. Lors de notre deuxième rencontre, Aïcha a repeint et retapissé les chambres et le salon. Elle a également souscrit un crédit à la consommation de 2000 euros pour acheter du nouveau mobilier. Tous les mois elle s'acquitte désormais de 200 euros de remboursement :

« Quand j'aurai fini ce crédit-là, je referai la cuisine. Mais c'est pas facile seule avec les trois enfants. C'est délicat. C'est pas facile. Heureusement y'a aussi les aides de la CAF, mais jusqu'à quand ? Je peux pas me permettre de mettre de l'argent de côté pour l'instant. Bon. Tant qu'on a la santé, que tout va bien, c'est quand même ça qui compte. » (Aïcha, entretien du 13 octobre 2017).

Bien qu'elle soit embauchée à temps plein, Aïcha s'en sort difficilement financièrement :

« Entre temps, j'ai eu l'orthodontiste des filles. J'ai fait cinq chèques de 200 euros, j'ai reçu le courrier de la sécu, parce que j'avais demandé une aide exceptionnelle, mais ils me l'ont refusée. Hier, j'ai failli pleurer. Mais voilà. J'ai reçu ce recommandé, ils m'ont dit non. Ils m'ont dit que je dépassais le plafond. Moi, ce qu'il y a... ma mutuelle m'avait dit de faire la demande. Je paye 80 euros de mutuelle tous les mois. Je paye presque 100 euros d'électricité, le téléphone, internet, la voiture... » (Aïcha, entretien du 13 octobre 2017).

Elle nourrit d'autres projets professionnels, plus « enrichissants », au moins du point de vue de l'épanouissement au travail :

« Je voudrais entrer dans les écoles, je voudrais être tata dans les écoles. Passer le concours d'ATSEM. Ça, c'est beau. Je serais plus épanouie que ce que je suis

actuellement. J'ai 27 ans d'ancienneté, je suis fatiguée, je fais 10, 11, 15 immeubles. Je suis maman de trois enfants. Voilà, j'ai baissé les bras. Je suis seule, je suis séparée du papa des enfants. Je suis seule. Voilà. D'ailleurs, il ne m'aide absolument pas. Je ne veux pas qu'il s'approche de nous, c'est quelqu'un de très violent tout ça, donc il ne peut pas s'approcher de nous. Donc voilà, je me charge de tout. Y'en a qui sont séparés et l'autre prend les enfants un week-end voilà, moi j'ai pas ce privilège... Enfin... privilège... Oui, on peut dire. Moi je suis seule. Voilà. H-24 avec mes enfants. [...] C'est moi qui fais tout. » (Aïcha, entretien du 4 juillet 2017).

Lors de notre deuxième rencontre, trois mois plus tard, elle revient sur ce projet de reconversion professionnelle :

« Là bientôt, je vais passer le concours pour entrer dans les écoles, ATSEM [agent·e territorial·e spécialisé·e des écoles maternelles]. C'est pas enrichissant ce que je fais. Les cages d'escaliers, c'est physique, c'est dur, regarde comme on est sapé quoi... franchement c'est dur, c'est un travail à la chaîne : on a des immeubles, faut les faire. Avec l'âge aussi, moi je suis pas sûre de supporter. Voilà, je veux essayer, c'est plus enrichissant. On est avec les enfants, on fréquente le milieu scolaire, les instits, tout ça. Sinon, si j'arrive pas à entrer dans la fonction publique, je rentrerai dans les hôpitaux, pour le ménage, là aussi y'a une équipe, on est avec des gens, on est plus intégré on va dire. Mais voilà. (Aïcha, entretien du 13 octobre 2017).

Cette salariée se déclare particulièrement fatiguée, usée par le travail. Il faut dire qu'elle a aussi connu une expérience relativement traumatisante. D'ailleurs, durant nos rencontres elle en parle sans trop s'épancher sur la question qui semble, plus de quinze ans plus tard, toujours aussi douloureuse :

« Après j'ai eu une grosse absence dans le travail. Malheureusement, suite à cet incident, j'ai eu... j'étais dans un remplacement pendant deux semaines dans une banque. Et je suis restée coincée toute une nuit entière... Ouais. Toute la nuit. Ça m'a causé une grosse dépression. Suite à ça, je supportais plus l'enfermement, j'ai fait un grand travail sur moi... Donc j'ai été en accident du travail. Pendant deux ans quand même... J'ai pas pu... parce que j'ai eu cet incident... j'ai pas pu profiter.

Comment ça s'est passé en fait ?

Aïcha : J'avais la tête ailleurs, en ouvrant les portes des sas, tête en l'air j'ai laissé la clé de l'autre côté, sauf que la porte s'est coincée. Au début, j'ai pas vu, j'ai fait mon travail et quand j'ai voulu sortir, j'ai vu qu'elles [les clés] étaient de l'autre côté. La porte était vitrée, je les voyais... J'ai essayé de casser, j'ai hurlé, j'ai pleuré... Puis j'ai dit : « c'est comme ça t'as qu'à attendre demain matin qu'on vienne te chercher. » Et comme y'avait pas l'alarme... J'ai passé la nuit entière. Le lendemain j'ai vu un homme derrière la porte, il a compris directement. » (Aïcha, entretien du 4 juillet 2017).

À l'époque des faits, Aïcha n'était pas encore en couple avec le futur père de ses enfants : personne ne l'attendait le soir chez elle. De toute façon elle n'aurait pu prévenir personne puisque ses effets personnels étaient restés coincés de l'autre côté de la porte. Le choc subi par cet enfermement, les années de dépression et la dureté de son activité de travail conduisent Aïcha à sérieusement réfléchir à un changement dans sa vie professionnelle. C'est surtout l'absence de contreparties, en particulier financières, qui l'encourage à envisager une reconversion :

« Quand je vais au local [du syndicat], le peu que j'y vais, quand j'entends les luttes [des femmes de chambre], quand j'entends les victoires qu'elles ont eu, je ... ça me ... je

frissonne quoi ! C'est, voilà, c'est fantastique. Quand je dis, [à mes collègues] : « les filles, syndiquez-vous ! ». Parce qu'on est obligées de manger sur place, quand je demande quatre euros de panier-repas, ou des tickets restaurant, moi elles me disent : « oh là, là, non, il va pas vouloir ». On est obligées de conduire les fourgonnettes, on pourrait avoir, ne serait-ce une prime de chauffeur ? Mais là aussi : « oh non, non, non ». Moi j'ai rien. J'ai rien. Pas une prime. Vingt-sept ans de boîte aujourd'hui et rien. J'ai l'impression que je suis nouvelle. Honnêtement. Rien. » (Aïcha, entretien du 4 juillet 2017).

En ayant été enfermée dans un sas, Aïcha a ressenti de l'humiliation. Cette « prise en otage » du corps a participé activement à la montée d'angoisse qu'a connu Aïcha tout en reléguant son être au statut de meuble ou de décor. Par l'expérience d'Aïcha et son discours, on comprend ainsi comment la défection peut être due à la faiblesse des compensations associées à un travail pénible et usant. Ces contreparties peuvent évidemment être d'ordre financier, c'est précisément ce que regrette Aïcha dans l'extrait d'entretien qui précède, mais elles peuvent aussi être symboliques. En choisissant une filière comme celle d'ATSEM, Aïcha ne le fait pas seulement pour des raisons financières. Les salaires en tant qu'ATSEM ne sont pas mirobolants. En revanche, elle pense trouver dans l'exercice de cette activité davantage de sens au travail. On retrouve ici une des dimensions importante mise en avant par O. Schwartz, la quête d'aspirations professionnelles plus valorisantes, « qui ne soit pas strictement subalterne »⁴³⁴.

⁴³⁴ Schwartz O., « Les femmes dans les classes populaires, entre permanence et rupture », *art. cit.*, p. 127.

2. Celles qui partent. Vers de nouveaux horizons ?

Faire une longue carrière dans le nettoyage est suffisamment rare dans ce secteur pour que ce soit remarqué. En cela, Zineb et Aïcha constituent deux contre-exemples, mais dans un cas comme dans l'autre, l'accident ou le souhait de se reconvertir mettent fin à leur fonction d'agente de service. Les voies de sorties de cette filière professionnelle sont plutôt rares. Elles tiennent en partie aux socialisations antérieures des individus. Celles qui n'ont pas « le privilège » de quitter leur emploi sont souvent contraintes de le faire suite à un arrêt maladie, seule l'expertise extérieure peut rendre accessible cette mise à l'arrêt de l'activité. Dans tous les cas, la prise en compte du hors-travail est essentielle pour comprendre comment celles qui s'arrêtent « se le permettent » et d'autres non.

2.1. LES SOCIALISATIONS ANTÉRIEURES ET LE REFUS DE LA SITUATION

Plusieurs travaux en sociologie du travail prêtent une attention particulière à la vie des gens avant et pendant le travail afin de rendre compte du vécu différencié des situations par les salarié-e-s. Parmi les récents travaux concernant des secteurs d'activité féminisés et requérant peu de qualifications professionnelles, ce sont ceux de C. Avril, sur les aides à domicile et de M. Benquet, sur les caissières qui retiennent notre attention. Dans les deux cas, les autrices ont dressé différentes catégories de travailleuses. Ces catégorisations reposent dans le cas de M. Benquet surtout sur des clivages de générations « les anciennes », « les générations intermédiaires » et « les jeunes » tandis que pour C. Avril, c'est davantage l'entrée dans le monde professionnel qui les distingue, « celles qui restent liées aux fractions stables des milieux populaires », « celles qui sont devenues vulnérables » et « celles qui ont toujours été vulnérables ». Dans tous les cas, plusieurs dimensions sont abordées. Les trajectoires biographiques se révèlent utiles pour comprendre la manière dont ces salariées vivent leur activité et la place sociale qu'elles occupent dans la société. Le travail dans le secteur du nettoyage est difficile et nous l'avons vu, la plupart des salariées finissent par quitter de gré ou de force leur emploi. Nous allons à présent appréhender les différentes voies de sortie qui s'offrent à elles en fonction, notamment de leur héritage social. Ici les cas de deux salariées du corpus s'avèrent intéressants à examiner pour expliquer justement en quoi cette possibilité « d'exit » n'est pas disponible pour toutes les autres.

Une ouverture des possibles : les alternatives de Nadja

Dans le premier chapitre, nous avons déjà présenté le parcours de Nadja. Pour la resituer rapidement il s'agit d'une jeune femme de nationalité algérienne. Âgée de trente-cinq ans, elle est issue d'un milieu aisé. En Algérie elle a suivi des études supérieures et travaillait en tant qu'enseignante de français dans un lycée. Sous la pression familiale, elle épouse un franco-algérien de dix ans son aîné et le suit dans le Nord-Est de la France laissant derrière elle une situation professionnelle stable et respectable. La vie conjugale n'est pas celle qu'elle espérait, victime de violences conjugales elle préfère quitter son mari mais aussi l'espoir d'obtenir un jour les papiers pour sa régularisation. Dans son cas, nous avons vu dans le premier chapitre comment le fait de trouver un emploi dans le nettoyage avait pu constituer une véritable échappatoire. En devenant salariée, elle acquérait une autonomie et pouvait s'émanciper de son ex-mari.

Tout au long de l'enquête de terrain, la position de Nadja vis-à-vis de son emploi et de sa situation effectue de fortes variations⁴³⁵. Sensible aux parcours universitaires – son père était professeur à l'Université en Algérie –, elle s'avère très curieuse et questionne à de nombreuses reprises les membres du syndicat sur leurs parcours respectifs. Celui de Lucile, diplômée d'un master de Science Po, et le mien attisent sa curiosité à tel point qu'elle élabore un plan de reprise d'études. Les derniers temps de son investissement dans le syndicat, elle n'évoque désormais plus que ce sujet de discussion. À la rentrée scolaire 2018-2019, Nadja parvient, après de longues hésitations et de nombreuses prises de contact, à reprendre des études supérieures. Elle obtient l'autorisation de s'inscrire en Master 1 de Langue Étrangère Appliquée (LEA) à l'Université Jean Monnet de Saint-Étienne⁴³⁶. Un logement étudiant lui est attribué pour l'année en cité universitaire. Elle se lance alors dans la réalisation d'un pré-mémoire dont le sujet initial est : « La haine de soi des étrangers en France »⁴³⁷. Elle se saisit de son nouveau statut administratif pour lancer une procédure en vue d'obtenir un titre de séjour étudiant. Ce nouveau statut d'étudiante lui permet de marquer une distanciation intellectuelle à l'égard de son milieu professionnel. Rappelant ce qu'a montré M. Thibault à propos de certains ouvriers de la RATP refusant d'être *uniquement* référencés au groupe « ouvrier », en reprenant ses études, Nadja

⁴³⁵ Nous verrons dans le chapitre 7 comment Nadja s'investit un temps très fortement dans le syndicat, vivant son engagement comme l'opportunité de sortir de sa condition de femme de chambre. Puis s'en distancie pour reprendre des études supérieures. Les deux types d'engagement entrant dans une sorte de concurrence.

⁴³⁶ Parce qu'elle sait que je réalise un travail de thèse, Nadja me demande à plusieurs reprises de lui prodiguer des conseils ou des contacts pour l'aider dans sa démarche de reprise d'étude.

⁴³⁷ Le choix de ce sujet de mémoire n'est pas anodin il renvoie à ce que Martin Thibault nomme être « un rapport douloureux à sa condition », Thibault M., *Ouvriers malgré tout*, *op. cit.*

est toujours femme de ménage mais elle n'est plus que ça⁴³⁸. Elle acquiert par là même un regain de légitimité scolaire qui porte des espoirs d'ascension sociale compatible, cette fois, avec sa position initiale dans le pays d'origine. On pourrait qualifier cette bifurcation d'une sortie par le haut de la hiérarchie sociale. Nous verrons ultérieurement la manière dont Nadja se distancie également du syndicat. Vivant désormais à Saint-Étienne et étant absorbée par sa nouvelle activité, Nadja délaisse le syndicat. À plusieurs reprises elle fait faux bond lors de réunions ou d'assemblées générales, elle décline même la proposition qui lui est faite d'être élue secrétaire. Elle ne vient pas au traditionnel défilé du 1^{er} mai auquel elle avait pourtant pris l'habitude de participer. Bref, on voit bien que l'investissement qu'elle fait de la ressource scolaire ne lui permet plus de rester active au syndicat. Par loyauté, elle continue de cotiser mais il est certain qu'elle se distancie du monde du nettoyage auquel le syndicat est de fait associé.

On se doit toutefois de noter ici que Nadja ne parvient pas à valider son année de Master 1 et redouble. Nos échanges qui étaient pourtant réguliers, se font de plus en plus rares, en effet, elle m'associe au syndicat et se distancie également de moi. Au début de l'année 2020, j'apprends qu'elle a arrêté ses études et qu'elle est retournée vivre dans le Nord-Est. Elle ne souhaite pas en dire plus au téléphone, elle avoue avoir perdu mon numéro, c'est sans doute parce qu'elle n'a pas reconnu mon numéro qu'elle a d'ailleurs répondu. En effet, mes dernières tentatives avaient été vaines. Elle écourte la discussion. On peut faire l'hypothèse que face à son échec universitaire et à l'urgence de sa situation juridique – elle n'a toujours pas obtenu de titre de séjour – elle ait fait le choix de retrouver son ex-mari. Si nous précisons cela c'est pour nuancer les chances de promotions sociales à disposition de ces salariées. En effet, le marché du travail, le monde universitaire ainsi que d'une manière générale l'ensemble des chances de réussites sociales restent encore, malgré les efforts déployés par certaines, très inégalement réparties et Nadja ne peut se défaire de son statut de femme, immigrée et sans-papier.

Se distinguer par son milieu d'origine : Inès et la double identification sociale

Pour poursuivre la description des différentes voies de sorties possibles et rencontrées sur notre terrain d'enquête, mentionnons le cas d'Inès, une quadragénaire née en France et élevée par ses deux parents, français. Inès apprend subitement au moment du décès de son père – qui a lieu cinq ans avant notre rencontre – qu'il n'est pas son père biologique. La nouvelle de ce décès d'une part, et la découverte de ce secret de famille d'autre part, la bouleversent. Elle apprend que son père biologique était un Algérien immigré en France que sa mère avait

⁴³⁸ *Ibid.*, p. 260 et al.

aimé secrètement, le temps d'une courte histoire d'amour. Lorsqu'elle raconte sa vie, Inès affirme l'avoir inconsciemment « toujours su ». Elle est d'apparence plus métisse que ses deux sœurs, et a toujours pensé qu'elle était différente : « j'arrive pas à trouver ma place ». Suite au décès de son père, Inès décide de se convertir à l'Islam. Elle se dit désormais « très croyante ». Deux de ses « grands enfants » sont aussi convertis. Inès ne porte pas de foulard au moment de notre rencontre, elle a « arrêté », « mais [elle] sent qu'[elle] va le remettre bientôt ».

Inès est élevée dans un contexte plutôt stabilisant tant sur le plan émotionnel que matériel. Sa mère est femme au foyer tandis que son père travaille pour la Compagnie nationale du Rhône⁴³⁹ où il occupe un « poste à responsabilité ». Alors qu'elle est encore adolescente, Inès tombe amoureuse d'un jeune homme âgé de quelques années de plus qu'elle. À l'âge de dix-sept ans elle donne naissance à leur première fille. Le couple aura au total trois enfants. Inès n'a pas besoin de travailler car son mari, qui exerce dans le secteur du bâtiment, gagne suffisamment pour faire vivre le foyer. Inès n'a aucun diplôme en poche et lorsqu'elle demande le divorce la jeune trentenaire n'a encore aucune expérience professionnelle. « Heureusement », elle se sépare en bons termes avec le père de ses enfants qui « assure beaucoup la garde des enfants ». Durant quelques années elle travaille dans le secteur de la petite enfance au travers de plusieurs contrats précaires mais elle ne prépare pas de formations ni ne tente de passer des concours de la fonction publique, ce qui la contraint à exercer exclusivement dans le privé. À la fin des années 2000 elle tombe à nouveau amoureuse et se met en couple. Une fois de plus cette mise en couple coïncide dans le parcours d'Inès avec un arrêt de son activité professionnelle. De cette union naîtront trois autres enfants, puis le couple se sépare sans que le père ne prenne part, cette fois-ci, à la vie de ses enfants.

Lorsque nous nous rencontrons, en juin 2017, Inès vit seule avec ses trois derniers enfants⁴⁴⁰ âgés de sept, six et quatre ans, dans un immeuble à loyer modéré situé à Vaulx-en-Velin village. Son immeuble est assez excentré, les arrêts de bus sont à plus de 10 minutes à pied⁴⁴¹. Alors qu'elle a aménagé il y a déjà plus de six mois, les cartons ne sont toujours pas défaits, l'appartement est très modestement meublé : un canapé, une grande table à manger, quelques chaises dépareillées, des matelas au sol dans les chambres des enfants. Seul un buffet qui paraît imposant du fait de son exclusivité meuble l'entrée. C'est Saliha, sa voisine de palier qui lui a donné. Saliha est une des femmes de chambre de la région lyonnaise qui a été enquêtée en suivi régulier⁴⁴². C'est par son intermédiaire que je rencontre Inès. Cette dernière s'est

⁴³⁹ Société comptant près de 1500 salarié-e-s, deuxième producteur d'électricité français avec 3% de la production électrique du pays (Wikipédia).

⁴⁴⁰ Une de ses « grande » fille vit encore chez son père, une autre loue un petit appartement à Lyon tandis que son « grand » fils est parti vivre en Algérie.

⁴⁴¹ Il est frappant à l'écoute des entretiens avec Inès et Saliha de remarquer le bruit des avions qui passent juste au-dessus de l'immeuble.

⁴⁴² Nous présenterons sa trajectoire dans la partie suivante.

d'ailleurs laissée convaincre par Saliha de postuler en tant que femme de chambre au sein du même hôtel que le sien. Inès parvient à signer un contrat d'une vingtaine d'heures par semaine. À la réception de sa fiche de paie, Inès « pète un plomb ». Le modique salaire qu'elle a perçu entraîne un nouveau calcul de ses allocations familiales et Inès gagne finalement à peine plus que si elle n'avait pas travaillé. La décision est prise, elle abandonne après un mois seulement son travail de femme de chambre. En entretien, elle revient sur cette expérience :

« Mon expérience là-bas a été courte. Mais comme je te dis, c'était ma première fois dans l'hôtel et je pense la dernière. Moi en sachant qu'il y avait Saliha, je voulais bien. Bon après c'est un travail, certes fatiguant mais y a des choses qui ont été dures. Vraiment. Ramasser... comment dire. Je voyais pas un hôtel aussi dur. Je voyais des sous-vêtements, c'est quand même intime. C'est ... Tu vois, y'en a ils viennent aussi pour le sexe. Tu sens l'odeur. Y'a les mouchoirs qui traînent. C'est dur. C'est rabaisant... Ouais. » (Inès, entretien du 16 juin 2017).

Elle justifie son abandon par le sentiment de honte et d'humiliation associé à l'exercice de cette activité. Lorsqu'elle en parle, elle semble réellement heurtée par ce qu'elle a expérimenté. Afin de mettre de la distance, elle cherche à comprendre pourquoi d'autres y arrivent :

« Saliha, elle me disait : « c'est un travail fatiguant mais on est bien payées ». Alors je l'ai fait pour voir. Et quand j'ai reçu ma première paie. J'ai pété un plomb dans ma tête. Je me suis dit : « mais c'est pas possible ». [...] Saliha, elle voulait pas que je dise aux autres filles que je partais parce qu'elle avait peur que toutes elles partent. Alors dans ma tête je me suis dit : « mais c'est moi qui ai un problème ? Est-ce que c'est moi qui veux trop ? » J'ai pas compris. Mais voilà, en fait, je pense que c'est des filles qui viennent de pays étranger. Déjà quand elles ont une paie, elles sont contentes. Mais voilà... Moi j'ai pas cette habitude. » (Inès, entretien du 16 juin 2017).

Plusieurs éléments du discours d'Inès sont ici assez révélateurs de ce milieu professionnel. Inès évoque la volonté de Saliha de ne pas « dévoiler » aux autres un abandon pour raison économique. Le *turn-over* dans ces professions est tel qu'il est difficile pour les gouvernantes de stabiliser leurs équipes. Or, toute nouvelle recrue suppose d'être formée et souvent, les gouvernantes doivent passer plus de temps – non rémunéré – pour parfaire le travail accompli par les nouvelles. En tant que gouvernante (à mi-temps, nous y reviendrons), Saliha n'a pas intérêt à ce que les autres femmes de chambre suivent le chemin d'Inès. Par ailleurs, on peut aussi faire l'hypothèse qu'Inès ne supporte pas d'être assimilée à une main-d'œuvre exclusivement étrangère. Elle n'a pas « cette habitude ». Bien que ne « trouv[ant] pas sa place » en France, Inès est bel et bien française, elle a la peau blanche et a été socialisée dans son enfance dans un milieu très « français » et a reçu une éducation qu'elle qualifie de « traditionnelle ». D'ailleurs, Inès possède certains codes sociaux qu'elle assume moyennement. Elle n'a pas scolarisé ses enfants dans l'école pourtant la plus proche de chez elle – où étudient les enfants de Saliha – mais a préféré demander un recours pour qu'ils aient une place dans l'école du centre-ville, mieux réputée.

Ce travail perçu par elle comme avilissant et, disons-le, réservé aux étrangères, n'est pas fait pour elle. C'est aussi et surtout une motivation économique qui conduit Inès à renoncer :

« J'en ai pour 200 euros [de loyer]. Après en tout, j'ai 1100. Je paye 150 euros d'assurance de voiture, je paye 200 euros de loyer, plus l'électricité, c'est à peu près 100 euros, l'assurance scolaire de 40 euros à peu près, l'assurance habitation, la cantine ... En tout, je paye super cher. Pour la cantine, je suis à 2,60 euros le repas, multiplié par 3. » (Inès, entretien du 16 juin 2017).

Pour Inès il est plus « rentable » de vivre des minimas sociaux, qui constituent sa voie de sortie, que de « se fatiguer » pour être payée « une misère ». Notons au passage que ce cas de figure est relativement rare. Dans son travail sur les ouvrières de Chantelle et de Moulinex, F. Gallot revient sur le désinvestissement de l'État sur le « métier de mère ». Déjà dans les années 1970, il n'était pas si « rentable » de s'arrêter de travailler en vivant des allocations de l'État que de continuer à travailler⁴⁴³. Les voies de sortie tiennent aussi aux socialisations antérieures. Qu'il s'agisse de Nadja ou d'Inès, leurs profils sont assez marginaux, mais ils sont aussi représentatifs de la situation précaire dans laquelle se trouvent placées les femmes isolées en France. En effet, dans les deux cas, leur *exit* n'est pas pérenne. Nadja ne parvient pas à valider son Master tandis que les enfants d'Inès grandiront, la privant ainsi de ses maigres ressources financières. La justification de leur désengagement s'explique par ce qu'elles sont socialement. Soit, dans le cas de Nadja, une meilleure situation sociale paraît possible, et elle nourrit des espoirs d'ascension sociale en acquérant un nouveau statut et une nouvelle légitimité ; soit pour Inès, ce travail est réprouvé est renvoyé uniquement à son caractère avilissant. Que font alors celles (la plupart) qui n'ont pas d'autres ressources sociales sur lesquelles s'appuyer pour s'extraire de cette activité ?

2.2. L'ARRÊT MALADIE COMME « VOIE DE SORTIE » POUR CELLES QUI N'ONT QUE ÇA

La construction du lien entre santé et travail n'a rien d'évident. Dans les représentations collectives, si ce lien existe il est davantage attaché à un sentiment positif. On a toutes et tous en mémoire le dicton : « le travail, c'est la santé ». Pourtant, de nombreuses recherches s'attachent désormais à isoler des facteurs de risques proprement professionnels. La tâche n'est pas aisée. Il faut dire d'abord que les médecins du travail sont parfois placé-e-s dans des situations délicates. Il n'est pas rare que des employeur-euses portent plainte auprès de la juridiction professionnelle de l'ordre des médecins contre les médecins du travail ayant établis de manière jugée abusive des liens entre santé et activité professionnelle. Le traitement par ces

⁴⁴³ Cf. notamment le chapitre 2 « La maternité à charge ? » de son ouvrage Gallot F., *En découdre. Comment les ouvrières ont révolutionné le travail et la société*, Paris, La Découverte, 2015.

juridictions professionnelles n'est pourtant pas sans poser de problème. En effet, les médecins mis en cause ne pouvant transgresser le secret médical renoncent bien souvent à se défendre⁴⁴⁴. De surcroît, reconnaître les effets pathogènes du travail s'avère une tâche relativement délicate tant il est difficile d'isoler un facteur unique et spécifique. Dans un article dédié à « la perception des liens travail/santé », trois chercheurs invitent à saisir différentes variables afin de rendre compte de l'intrication de ces liens. « Chaque sujet appréhende sa santé à partir d'attentes existentielles personnelles, et on peut penser qu'il en est de même pour sa perception du lien entre sa santé et sa vie de travail. Reconnaître la dimension subjective irréductible de la notion de santé n'interdit pas pour autant l'effort d'objectivation sociologique »⁴⁴⁵. Dans cette contribution, les auteurs invitent à distinguer « le travail comme *activité sociale* des *conditions* de ce travail : dans sa première dimension, il est, plus ou moins confusément, perçu comme facteur de santé – plutôt dans la dimension de santé mentale d'ailleurs –, alors que, dans sa seconde dimension, il est souvent vécu comme pathogène »⁴⁴⁶. Nous allons désormais tenter de décrire à travers le cas d'une salariée, Saliha – la voisine de palier d'Inès – la manière dont le décalage entre ces deux dimensions peut être vécu de manière très violente.

La fragilité du sens au travail : le démenti de Saliha

Le secteur du nettoyage est marqué par une très faible mobilité ascensionnelle. Bien que marginales, elles existent cependant. À Lyon, Saliha, une femme de chambre de nationalité algérienne et âgée de quarante-deux ans, occupe un emploi de femme de chambre dans un hôtel trois étoiles depuis l'année 2010. C'est son mari qui lui a trouvé ce travail par le biais de l'épouse d'un de ses anciens collègues, elle-même femme de chambre. Saliha a commencé sa carrière à l'âge de trente-trois ans, après que son troisième enfant soit en âge d'être scolarisé.

Saliha est une « bosseuse » et une « battante », au travail, elle ne se ménage pas. C'est donc sans surprise qu'elle est pressentie lorsqu'il s'agit de choisir une femme de chambre pour assurer un poste de gouvernante en suppléance pour les week-ends. Cette nouvelle fonction lui permet d'augmenter son nombre d'heures travaillées (neuf heures en plus par mois). En clair il s'agit d'effectuer les « contrôles », c'est-à-dire de vérifier que le travail a été bien accompli – s'assurer qu'il ne reste ni cheveux ni poussière et qu'il ne manque ni café, ni serviettes de bain – et distribuer les plannings au reste des salariées. On rappelle qu'elle dispose d'un maximum

⁴⁴⁴ Sur ce point, voir notamment, Carré A. et Huez D., « Plaintes d'employeurs devant le Conseil de l'ordre des médecins : quand l'incompétence se fait juge de la compétence », *Travailler*, 2015, n°33, p. 89-100.

⁴⁴⁵ Bouffartigue P., Pendarès J.-R. et Bouteiller J., « La perception des liens travail/santé. Le rôle des normes de genre et de profession », *Revue française de sociologie*, 2010, vol. 51, p. 247-280, p. 248.

⁴⁴⁶ *Ibid.*, p. 267.

de trois minutes pour contrôler chaque chambre. C'est suffisant à condition que la chambre soit propre, mais il est fréquent qu'il faille repasser derrière certaines collègues, en particulier lorsqu'elles sont nouvelles dans le métier. Dans ces cas-là, les trois minutes sont largement dépassées. Comme beaucoup d'autres, Saliha est payée à la tâche. Si elle finit plus tard son salaire reste inchangé. Tous les mois elle ne touche jamais plus de 900 euros. D'ailleurs, sa qualification n'a pas évolué avec sa nouvelle prise de poste. Elle est toujours située à l'échelon le plus bas de la grille des qualifications du nettoyage (AS1) et doit travailler chaque samedi et dimanche.

Mais Saliha s'accroche : lors des différents entretiens, elle insiste pour dire qu'elle aime son métier : « moi j'aime que ça soit propre partout, à la maison, quand je rentre je fais mon ménage. J'aime pas voir qu'il y a de la poussière. J'arrête jamais. ». Bien qu'elle concède, « si quelqu'un reste à l'hôtel c'est qu'il a du courage, il est motivé quoi ». De cette nouvelle fonction « honorifique » de « gouvernante du week-end », Saliha en tire une certaine forme de reconnaissance et de « privilège » : Contrairement à Laila à Marseille, Saliha s'autorise à descendre boire son café à l'accueil :

« Moi je bois le café, si y a les clients ou pas je m'en fous, je suis habillée propre, c'est quoi le problème ? Moi ça fait longtemps je suis là, je bois mon café, on me dit rien. Mais voilà, les filles même pas elles le font. Mais moi je suis pas un chien, l'hôtel il est propre c'est grâce à nous. C'est mon métier. C'est ça. » (Saliha, entretien du 06 juin 2017)

Saliha fait preuve d'une véritable conscience professionnelle – voire d'une abnégation. Elle regrette l'absentéisme de certaines de ses collègues et s'en distingue : « moi si j'suis malade, j'peux pas les laisser, il faut aller travailler ». En valorisant le fait de « tenir » dans ce métier difficile, Saliha revendique un éthos populaire et une forme de « virilité féminine »⁴⁴⁷. Pourtant, Saliha met plus d'une heure pour se rendre sur son lieu de travail près de la gare Perrache. Elle habite dans un logement à loyer modéré situé à Vaulx-en-Velin Village⁴⁴⁸. Nous l'avons dit plus haut, elle entretient des liens particulièrement amicaux avec sa voisine de palier, Inès. Toutes deux se rendent un certain nombre de services, elles font beaucoup de choses ensemble. Leur amitié est accentuée par le fait qu'elles élèvent toutes deux trois enfants d'âges rapprochés.

Plusieurs éléments vont cependant conduire Saliha à une dépression que l'on pourrait qualifier de *burn out* professionnel. Après notre première entrevue en mars 2017, Saliha parvient à faire embaucher son amie Inès sur son site. Pour les raisons listées plus haut, ce travail ne convient pas à Inès qui le trouve excessivement usant et trop peu payé. Dès la réception de sa première fiche de paie, Inès abandonne. Le refus d'Inès d'exercer cet emploi opère comme une sorte de désaveu pour Saliha. En rejetant sa profession, Inès contribue à délégitimer

⁴⁴⁷ Cf. Avril C., *Les aides à domicile, op. cit.*

⁴⁴⁸ Il s'agit d'une ville populaire composée de nombreuses cités HLM et située dans la banlieue est de Lyon.

l'ensemble de ce que Saliha « se raconte » pour tenir bon, notamment la noblesse du fait de ne pas être entretenue, en dépit du travail exécuté, ce à quoi elle se raccroche.

Par ailleurs, la crainte du chômage contribue à invisibiliser la dureté de certaines conditions de travail : « le chômage de masse et la précarisation de l'emploi tirent incontestablement vers le bas le niveau d'attente à l'endroit des conditions de travail et d'exposition aux risques »⁴⁴⁹. En effet, Saliha ne cache pas non plus la dureté de son activité, elle semble même réellement mise à l'épreuve par ses responsabilités. Dès qu'elle parle de son travail Saliha a comme le souffle coupé transmettant sa fatigue physique et son épuisement moral à son interlocutrice :

« Le travail est dur, j'ai vingt-deux chambres, tous les jours. Les portes à nettoyer, les vitres, j'ai vingt-deux portes, vingt-deux vitres, la poussière, l'aspirateur, changement des draps et à la fin, neuf cents euros. Ils volent trop. Moi j'aime bien mon travail, si j'ai la reconnaissance dans le salaire. Les filles, elles viennent mais elles restent pas. Y en a, elles viennent, elles finissent même pas le travail. Y en a, elles partent, je viens pour le contrôle, je vois le travail est pas fait, dans ce cas, j'suis obligée de faire les chambres de la fille [qui] a trouvé le travail trop dur. Y en a sinon, elles restent jusqu'à la paye et après on les voit plus. Mais voilà, le travail est dur et le salaire il suit pas... » (Saliha, entretien du 06 juin 2017)

Sans doute le refus d'Inès de poursuivre dans ce domaine d'activité vient-il fragiliser un certain allant de soi de la vie de Saliha. Mais une autre rencontre met davantage encore en flottement la vision que Saliha se fait de son travail. Au printemps 2017, Lucile⁴⁵⁰ se rend sur l'hôtel où travaillent Saliha et ses collègues. Elle entend constituer une équipe de syndiquées sur cet hôtel qui emploie notamment Nadja et Anissa⁴⁵¹. Parce qu'elle détient un bagage scolaire et qu'elle a déjà connu une expérience professionnelle gratifiante, Nadja sait au fond d'elle qu'elle ne fera pas ce métier toute sa vie. On l'a dit, elle s'investit dans le syndicat et vit son engagement comme l'opportunité de sortir de sa condition de femme de chambre. Elle et Saliha deviennent amies. Saliha navigue un temps près du syndicat. Elle y investit l'espoir d'un changement. Elle se met à croire qu'elle aussi a le droit de rêver à un autre avenir que celui de rester toute sa vie femme de chambre.

La double confrontation avec Inès qui dément son investissement tenace d'une part, puis avec Nadja qui s'autorise à se projeter *vraiment* ailleurs (notamment à l'Université), ouvre l'espace des possibles et des pensables. Néanmoins, cette espace des pensables ne lui est pas accessible à elle. Saliha n'est pas diplômée, son mari, qui a connu une lourde opération du dos

⁴⁴⁹ Bouffartigue P., Pendariès J.-R. et Bouteiller J., « La perception des liens travail/santé. Le rôle des normes de genre et de profession », *art. cit.*, p. 277.

⁴⁵⁰ La salariée recrutée par la CNT-SO 69 dans le cadre de la campagne de syndicalisation dans l'hôtellerie, fait le tour des différents hôtels de l'agglomération lyonnaise en vue de « recruter » de nouvelles adhérentes.

⁴⁵¹ Que nous avons présenté dans le chapitre 1.

à la suite d'un accident du travail – non reconnu comme tel par l'agence d'intérim qui l'employait – est en arrêt de travail. Sa famille compte sur elle, elle fait le « choix du nécessaire » et doit rester travailler⁴⁵². Après Inès, c'est au tour de Nadja de quitter son emploi de femme de chambre pour se consacrer, nous l'avons vu, à des études supérieures. Saliha tient le coup encore quelques mois. Puis n'y arrive plus. Elle se fait arrêter par un psychiatre parce qu'un jour, elle « craque » : « J'ai pris trop de médicaments pour dormir parce que sinon j'arrête pas de pleurer ».

« Ma fille elle a appelé les pompiers parce que j'arrivais pas à me réveiller. Je me suis retrouvée à l'hôpital [psychiatrique]. J'ai dit : « je [voulais] pas me suicider. Je suis pas bien c'est vrai mais je veux rester avec vous. » Ils voulaient me garder à l'hôpital pendant un mois. Moi j'ai dit non, j'suis pas malade, j'ai pas pris les médicaments pour me suicider. J'aime mes enfants, je voulais juste dormir un peu pour oublier. » (Saliha, entretien du 11 juin 2018)

À l'automne 2019, Saliha est toujours en arrêt de travail. Elle est moins maigre que lorsqu'elle travaillait tous les jours à l'hôtel. D'une manière générale, elle paraît en meilleure santé. Ce court récit de l'expérience de Saliha invite une fois encore à décentrer le regard de la seule sphère professionnelle. Effectivement, on voit bien comment une série de rencontres amène Saliha à remettre en question son dévouement au travail. Mais c'est aussi au moment où son mari peut (enfin) retravailler que Saliha « craque » et prend enfin le temps de penser à elle. La minimisation des contraintes physique et psychique du travail est d'autant plus forte que le foyer ne peut compter que sur ce salaire pour vivre. Lorsque l'activité sociale n'apparaît plus indispensable à la survie du ménage, la critique des conditions de travail se fait d'autant plus brutale.

L'arrêt maladie comme lente voie de sortie : Younes et le choix de l'auto-entreprenariat

Dans la région lyonnaise, le seul salarié masculin qui ait été interviewé est Younes. Âgé de trente-quatre ans, cet Algérien a immigré à Lyon pour rejoindre sa femme franco-algérienne. Younes n'a pas le bac, et lorsqu'il arrive à Lyon en 2013 il n'a pour seule expérience professionnelle qu'un emploi dans un cyber-café occupé en Algérie. Ne trouvant pas autre chose, il accepte un travail en tant qu'agent de service. Il est recruté au plus bas échelon en 2013 et placé sur un poste dans un hypermarché du centre-ville de Villeurbanne. Younes est un jeune homme souriant et dynamique, son physique athlétique et sa jovialité l'aident sans doute à gravir les échelons, mais de toute évidence le fait qu'il soit un homme joue comme un

⁴⁵² Bourdieu P., *La Distinction, critique sociale du jugement*, Paris, Minuit, 1979, p. 443.

accélérateur dans sa progression. En 2014, « on [lui] propose d’être responsable de site l’après-midi ». Et, contrairement à Saliha qui ne réclame aucune compensation, Younes négocie sa progression : « ils m’ont passé ATQS 2, agent très qualifié de service, échelon 2 »⁴⁵³. En 2015, il obtient un temps complet. Aucun-e autre enquêté-e n’a pu faire valoir une telle progression durant toute l’enquête de terrain. Mais quelques mois plus tard, alors qu’il se rend au travail et qu’il est déjà en tenue de travail, Younes a un grave accident de voiture. Cet accident est comptabilisé comme un accident de trajet. Younes est arrêté pendant plus d’un an et demi. Au moment de l’entretien, Younes a repris son travail depuis six mois et il ne parvient pas à se faire à sa reprise d’activité. Il faut dire qu’un certain nombre de choses ont changé depuis son départ :

« Ils m’ont vu comme un nouveau qui entrait dans le travail alors que je connaissais. Avant c’est moi qui étais chef d’équipe en remplacement et là, je me retrouve avec un remplaçant même pas formé qui me donne des ordres et qui fait comme si que j’étais un nouveau débutant quoi. » (Younes, entretien du 11 juillet 2017).

Ne se sentant plus reconnu à sa juste valeur, Younes n’hésite pas une seconde lorsqu’une liste syndicale se crée sur son site. Il s’investit et se présente même en tant que délégué suppléant. C’est alors que les ennuis commencent. Younes estime être victime de répression syndicale :

« Avant, les heures sup’, tout le temps j’en faisais, je travaillais la nuit, tout le temps, on me demandait, j’étais là. J’travaillais. Et là, même plus une heure. On m’appelle pas. [...] »

« Après ils m’ont encore interdit de site en disant que j’étais en train de parler avec un agent, que je tournais deux heures avec la machine... Mais je fais mon travail. C’est pas marqué de 15h à 20h tu balayes, donc moi je fais mon travail comme je vois c’est sale, je nettoie... Voilà, en plus deux heures, c’est même pas vrai parce que y a aucune machine qui tient deux heures à la charge. Faut la charger... En plus de ça, moi je suis formé, je suis un agent qualifié donc je connais, si je tourne avec la machine, ça veut dire que le sol il est sale ! Sinon, ça sert à rien, je me fatigue pour rien. » (Younes, entretien du 11 juillet 2017).

Dans cet extrait d’entretien on comprend bien comment Younes se sent désormais dépossédé de son travail et de son savoir-faire. L’injonction qu’il reçoit à faire le travail de telle manière plutôt qu’une autre lui ôte toute marge de manœuvre qu’il croyait pourtant avoir acquise par son poste d’ATQS. Ainsi, Younes réfléchit à des pistes de reconversions. Au moment de l’entretien, il vient de souscrire un crédit afin d’acheter une « belle voiture » et se mettre à son compte en tant que chauffeur-Uber. En 2018, alors que je l’appelle pour un second entretien il décline ma proposition en justifiant qu’il ne travaille désormais plus dans le nettoyage, qu’il est entièrement chauffeur-Uber et qu’à ce titre il ne souhaite plus participer à l’enquête.

⁴⁵³ Rappelons rapidement les échelons : AS (agent de service), AQS (agent qualifié de service) et ATQS (agent très qualifié de service).

A travers le cas de Younes on perçoit combien un accident de travail peut venir déstabiliser une trajectoire professionnelle.

2.3. LES INCIDENCES DU HORS-TRAVAIL

La grossesse et la maternité : une échappatoire ?

En choisissant un secteur féminisé et populaire il allait presque de soi que les expériences de la grossesse puis de la maternité s'imposeraient à l'étude. La main-d'œuvre dans le secteur étudié est globalement plus âgée que dans le reste des secteurs – certaines étant déjà grand-mère – ainsi, plusieurs enquêtées ont effectivement vécu des périodes de congés maternité. Il faut dire que dans les milieux populaires, l'assignation à la maternité est davantage marquée que dans le reste des milieux sociaux. Mentionnons à titre d'anecdote qu'en tant que jeune femme en couple au moment de l'enquête, j'ai ressenti, plus que d'habitude, cette assignation à la maternité et d'une manière générale, au maternage. Cette injonction est à ce point prégnante que les deux enquêtées en âge d'être mères et par ailleurs toujours célibataires affirment bel et bien en souffrir : « tant que j'aurai pas d'enfant, pour ma mère je serai pas une femme » explique par exemple Maïda (32 ans). Aussi, l'annonce de ma grossesse à mes enquêtées que je suivais régulièrement, a permis d'initier un nouveau cycle de discussions inespérées relatives à ces questions⁴⁵⁴.

Les naissances impactent davantage les carrières professionnelles des femmes que celles des hommes : 37% d'entre elles cessent – le plus souvent provisoirement – de travailler contre seulement 5% des hommes après la naissance d'un enfant⁴⁵⁵. Elsa Boulet, qui a consacré une thèse à la grossesse, appréhendée comme « un travail des femmes encadré par des institutions et façonné par les rapports sociaux de genre, de classe et de race », note même que « les naissances ont des effets inverses sur les trajectoires professionnelles des hommes et des femmes, les femmes étant pénalisées alors que les hommes, en moyenne, progressent dans une carrière »⁴⁵⁶. Des études ont également montré que des interruptions de travail de plus d'une

⁴⁵⁴ Ou alors, peut-être était-ce seulement que je me sentais alors plus légitime à aborder certaines questions avec elles. De toute évidence, cela a suscité des échanges très intimes sur la période de grossesse, l'accouchement et les premiers mois de vie d'un nouveau-né et m'a permis d'avoir accès à des informations relatives aux modes de garde, à la répartition des tâches domestiques, etc.

⁴⁵⁵ Cf. par exemple les articles de Pailhé A. et Solaz A., « Concilier, organiser, renoncer : quel genre d'arrangements ? », *Travail, genre et société*, 2010, n°24, p. 29-46 et Périvier H. et Silvera R., « Maudite conciliation », *Travail, genre et société*, 2010, n°24, p. 25-27.

⁴⁵⁶ Boulet E., « Avant que l'enfant paraisse. La grossesse en milieu populaire, entre reconduction et renforcement des rapports de domination », *Genèses*, 2018, n°111, p. 30-49, p. 31.

année après la naissance d'un enfant produisent des retentissements structurels de près de 10% de baisse de rémunération tout au long de la vie professionnelle. Par ailleurs, on sait aussi que moins les femmes sont diplômées plus la reprise du travail après la naissance d'un troisième enfant est tardive : cinq ans après, plus de 70% des femmes non diplômées n'ont pas repris de travail contre moins de 10% pour les bacs +2⁴⁵⁷. Dans les milieux populaires, les femmes font des enfants sur une plus longue période : leur premier est fait plus tôt et leur dernier plus tard. Une étude de l'Insee parue en 2017 indique qu'en France, deux variables jouent dans la « précocité » de la grossesse : le niveau de diplôme et le fait d'être étrangère⁴⁵⁸. Les salariées rencontrées cumulent ainsi les différentes propriétés sociales jouant en la faveur de leur maternité. Partant, plusieurs enquêtées ont plus de quatre enfants : certaines en ont six, une autre en a huit !

On sait par ailleurs qu'il y a, pendant les périodes de congé maternité, une plus forte tendance chez les femmes issues de milieux populaire à consacrer du temps du congé ou de l'arrêt maladie à la gestion des tâches ménagères et de ne surtout « pas rester à rien faire »⁴⁵⁹. À l'inverse, les femmes issues de classes moyennes et supérieures, déclarent davantage avoir profité de ce temps libre « pour prendre du temps pour [elles] ». Pour E. Boulet, « la grossesse cristallise l'assignation des femmes au travail domestique, elle vient aussi révéler ou approfondir la position de précarité sur le marché du travail »⁴⁶⁰.

À Marseille, Mariama⁴⁶¹, une femme de chambre guinéenne d'origine capverdienne qui a été rencontré à intervalles réguliers pendant plus de deux ans peut nous permettre ici d'illustrer ce qu'E. Boulet a observé dans ses recherches. Cette jeune femme de trente-huit ans est mère de deux enfants au moment de notre première rencontre en 2017. Lorsque j'obtiens le premier entretien, en mars 2017, Mariama est enceinte de trois mois. Elle a peur de perdre son enfant : « le travail dans l'hôtel il est dur, les mouvements, pour le bébé c'est pas bien, les produits et tout ». Son médecin lui a assuré qu'il lui prescrirait un arrêt anticipé afin qu'elle se repose. Au moment de notre deuxième entretien, presque deux mois plus tard, Mariama n'a plus qu'une semaine à travailler avant que son congé ne débute. Elle se dit pressée de pouvoir bientôt se reposer. Mariama vit avec son mari (ouvrier en bâtiment) et ses deux premiers enfants (un frère et une sœur du même âge) âgés d'une dizaine d'année dans un petit appartement composé de deux pièces et situé dans le quartier de la « Belle de Mai ». Le frère et la sœur se partagent

⁴⁵⁷ Hoibian S. et Bigot R., « Les choix d'interruption de carrière des femmes lors de la naissance d'un enfant sont-ils toujours faits en connaissance de cause ? », *Synthèse CREDOC*, n°7, 2013.

⁴⁵⁸ Volant S., « Un premier enfant à 28,5 ans, en 2015 : 4,5 ans plus tard qu'en 1974 », *Insee Première*, n°1642, 2017.

⁴⁵⁹ Boulet E., « Avant que l'enfant paraisse. La grossesse en milieu populaire, entre reconduction et renforcement des rapports de domination », *art. cit.*

⁴⁶⁰ *Ibid.*, p. 41.

⁴⁶¹ Nous avons déjà évoqué son parcours dans le chapitre 2.

l'unique chambre tandis que Mariama et son mari dorment sur le canapé clic-clac du salon. Lorsqu'elle apprend sa grossesse, Mariama cherche désespérément un nouveau logement, elle espère le trouver rapidement, et si possible hors de son quartier qu'elle trouve « trop bruyant et plein de trafics ». Alors qu'elle est enceinte de sept mois et en arrêt depuis un mois et demi, une grève se déclenche au sein de l'hôtel sur lequel elle travaille habituellement. Mariama est une des meneuses sur son hôtel, syndiquée depuis 2015 suite à la recommandation de sa voisine et amie, Natalia, elle-même ancienne gréviste « pionnière » de la CNT-SO 13. Durant les six jours de conflits, Mariama est systématiquement l'une des premières arrivées. Sa grossesse bien avancée ne l'empêche pas de garder le sourire et une motivation sans faille. Casquette vissée sur la tête, munie de son petit sac à dos Quechua et d'un sac-cabas rempli de casseroles, Mariama donne vraiment le sentiment d'être une habituée des piquets. Je note dans mon carnet de terrain :

« 3^{ème} jour de grève : Mariama qui est chargée d'apporter les casseroles a oublié son sac chez elle. Sans qu'on s'en aperçoive elle quitte le piquet et revient quelques minutes plus tard avec quelques trouvailles : des canettes, une vieille casserole, un couvercle abîmé. Malgré sa grossesse, Mariama est à fond. Elle s'en donne à cœur joie et tape avec puissance sur la casserole récupérée dans la rue pour faire un maximum de bruit. » (Extrait du carnet de terrain, Marseille, 01 juillet 2017).

Mais si Mariama reste souriante, elle commence à se fatiguer mentalement de sa situation. Elle sait que le jour de l'accouchement approche et que la cohabitation à cinq dans leur trente-cinq mètre carré va être difficile. Pendant que les négociations sur le piquet de grève se poursuivent, je prends des nouvelles de son mari et de leur situation, Mariama répond :

« Ça va... il travaille beaucoup. C'est la vie des pauvres, c'est ça...le travail. On n'arrive pas à trouver un appartement. La dernière fois, j'en ai trouvé un bien, ils avaient dit d'accord, je suis allée le visiter, il était bien, et ils ont vu que j'étais noire, ils nous l'ont pas accordé. Alors qu'on avait l'argent... On galère là... Je suis pressée de trouver. On est fatigués. » (Extrait du carnet de terrain, Marseille, 03 juillet 2017).

Son petit dernier naît au mois d'août 2017, le père prend ses quinze jours réglementaires de congé paternité en septembre. Lors de notre troisième entretien, au début du mois d'octobre 2017, Mariama me présente son fils, âgé d'un mois et demi. La famille n'a toujours pas trouvé de logement plus grand et accessible financièrement. Depuis qu'elle est en congé maternité elle ne met plus ses deux grands enfants à la cantine, elle se retrouve donc avec une charge de travail supplémentaire à défaut de profiter de ce temps pour « prendre soin d'elle ». D'ailleurs, pendant cette rencontre – qui dure plusieurs heures, elle m'invite inopinément à déjeuner chez elle – elle n'arrête pas de s'affairer aux diverses tâches domestiques. Elle balaie, elle cuisine, s'occupe de son bébé et actualise de temps en temps la page du site internet « le bon coin » sur l'onglet location « pour ne pas louper une annonce intéressante ». Cette gestion très rationnelle du temps libre a été constatée également par M. Benquet sur son terrain auprès d'employées de caisses : « Après un moment autour de la table de la cuisine ou de la salle à manger, les discussions ont presque toujours continué en même temps que le repassage était effectué, les

enfants gardés ou les repas préparés. Ces temps que l'on pourrait appeler mixtes puisqu'ils révèlent à la fois du travail et du loisir – garder les enfants avec une amie, regarder la télé en repassant – semblent être la forme principale de temps pour soi »⁴⁶².

Au mois de janvier 2018, Mariama déménage (enfin) dans un appartement de quatre pièces qui vient de se libérer dans le 15^{ème} arrondissement – elle a obtenu l'information par une amie et « compatriote » vivant dans l'immeuble. En quittant un centre populaire vers un autre lieu de centralité populaire, elle double la surface de son logement pour un loyer similaire. La jeune femme n'a toujours pas repris son activité de femme de chambre, elle n'est plus en congé maternité indemnisé par la sécurité sociale mais perçoit désormais la somme allouée par la caisse d'allocations familiales (CAF) au titre de congé parental qui correspond, dans son cas, à un peu moins de sept cents euros. Dans l'idéal elle souhaiterait reprendre son travail au mois de septembre 2018, son fils aura alors tout juste un an, mais c'est sous réserve qu'elle obtienne une place en crèche ou qu'elle trouve une assistante maternelle disponible pour le garder. Comme dans son ancien appartement, en arrêt de travail, elle ne chôme pas pour autant. Ce déménagement a même augmenté ses temps de trajet. En effet, ses deux aînés sont toujours scolarisés dans leur ancienne école du quartier de la « Belle de Mai » et Mariama doit faire l'aller-retour deux fois dans la journée pour les accompagner. En tout, elle passe presque deux heures et demie dans les transports – accompagnée de son (encombrante) poussette – pour s'acquitter de cette tâche. Ce rythme n'est pas reposant, elle est fatiguée. Pourtant très croyante et pratiquante, elle n'a même plus le courage de se rendre à l'église le dimanche tant elle bénéficie de l'assistance de son mari, totalement libre le week-end, pour se reposer. Parfois, Mariama profite de sa présence dans son ancien quartier pour rendre visite à des amies. La veille de notre quatrième entretien, elle a passé la journée chez Natalia, son ancienne voisine, évitant ainsi un aller-retour avec son nouveau domicile.

On l'a vu en tout premier lieu dans la thèse, les contrats dans le nettoyage sont en majorité des contrats à temps partiel. Ce point est particulièrement important dans ce cas précis, car, en l'absence de 150 heures de travail au cours de trois mois précédents la demande du congé, la salariée ne peut prétendre à être indemnisée par la sécurité sociale. Il n'existe aucun recours possible. On voit donc une fois de plus combien la précarité professionnelle se décline aussi dans la sphère la plus privée des salariées. Le détour par le parcours de Mariama nous a permis d'appréhender de manière plus incarnée une période de grossesse et de début de maternité dans ce secteur d'activité. On a vu comment y compris en période de « congés » l'articulation des temps de travail s'avère particulièrement acrobatique. En réalité, la grossesse puis la maternité constituent des voies de sorties bien souvent éphémères car après être devenues mères, ces salariées doivent s'en retourner travailler. Rares sont celles qui peuvent se

⁴⁶² Benquet M., *Les damnées de la caisse. Grève dans un hypermarché*, op. cit., p. 39.

permettre de rester inactives. Les pères sont souvent ouvriers en bâtiment (intérimaires ou embauchés) ou salariés de la restauration et si « la perspective d'une naissance consolide [...] le rôle de pourvoyeur principal des conjoints »⁴⁶³, la famille ne peut bien souvent pas se passer d'un deuxième salaire. Les périodes d'inactivité sont souvent très circonstanciées et dépendent largement des autres ressources dont disposent les salariées.

Pouvoir se reposer sur son conjoint : Niora et la satisfaction d'une nouvelle ressource

Née en 1980 aux Comores d'un père employé à la Préfecture et d'une mère au foyer, Niora a d'abord immigré seule à Mayotte à l'âge de vingt-et-un ans pour des raisons économiques. En effet, en tant qu'aînée, après le décès de son père elle se retrouve rapidement contrainte d'aider financièrement ses proches. À Mayotte, elle rencontre son ex-mari avec qui elle a deux enfants. Niora connaît aussi sa première expérience salariée en travaillant dans les cantines scolaires. Parce que son ex-mari a la nationalité française, la famille parvient à emménager sans trop de difficultés à Marseille. En 2015, un an seulement après leur arrivée, le père de famille rencontre une autre femme et les abandonne. Niora est contrainte de chercher un emploi et, grâce au soutien de sa cousine – domiciliée également dans la cité phocéenne – elle trouve rapidement une place dans l'hôtellerie. Niora se fait embaucher en qualité de femme de chambre au sein l'hôtel *Easy House*⁴⁶⁴ au début de l'année 2016. La petite sœur de Niora entreprend de la rejoindre pour trouver elle aussi un travail en France. Lorsqu'elle débarque à Marseille, la sœur de Niora est enceinte. Niora l'héberge sans hésiter, par solidarité familiale. Les deux sœurs cohabitent ainsi pendant quelques mois dans le petit appartement situé dans le quartier de la « Belle de Mai ». Puis la petite sœur de Niora accouche. À cinq, le T2 s'avère trop petit pour accueillir tout le monde et Niora cherche alors un nouveau logement. En 2017, elle obtient une place dans un T4 dans les quartiers Nord de la ville.

Las des innombrables mouvements de grèves, l'hôtel dans lequel travaille Niora, finit par internaliser les femmes de chambre. Mais Niora manque à l'appel de ces salariées « fortunées ». En effet, tout juste après son emménagement, Niora se blesse sur son lieu de travail. Cet accident est comptabilisé en accident de travail. Le diagnostic est formel, la salariée souffre

⁴⁶³ Boulet E., « Avant que l'enfant paraisse. La grossesse en milieu populaire, entre reconduction et renforcement des rapports de domination », *art. cit.*, p. 43.

⁴⁶⁴ Nous avons déjà croisé cet hôtel dans les chapitres précédents, l'hôtel sous-traite l'entretien des chambres à une société de nettoyage. Durant l'enquête, plusieurs prestataires se succèdent, ce qui entraîne, à chaque fois de nouveaux conflits. Nous reviendrons plus longuement dessus dans les chapitres suivants.

d'une entorse au poignet droit. Un arrêt d'un mois lui est octroyé. Le mois suivant, Niora reprend le travail en dépit de la douleur qui est toujours présente. Elle « prend sur elle ». Et pour cause, seul son salaire permet de faire vivre le foyer. Sa petite sœur est toujours sans papier et ne peut pas encore trouver un emploi régulier, sans compter sur le fait qu'elle s'occupe à plein temps de son nouveau-né. Niora ne peut se permettre de lâcher maintenant. On peut considérer ici, à l'instar de M. Benquet que « l'activité salariée des femmes est une sorte de mal nécessaire lorsque les ressources familiales viennent à manquer »⁴⁶⁵. Deux mois plus tard, la douleur devient insoutenable. Le poignet gonflé, Niora se rend aux urgences. Le scanner révèle une multiple fracture des os du poignet, l'opération est inévitable. Le médecin lui prescrit un arrêt de huit mois, cette fois l'accident de travail n'est pas qualifié.

Ce second accident survient au moment où Niora commençait à « sortir la tête de l'eau ». En effet, quelques jours après de sa reprise du travail, elle tombe amoureuse d'un jeune homme d'origine comorienne. Il s'agit en réalité d'un voisin qu'elle fréquente depuis son déménagement. Puis les choses s'accélèrent. Son nouveau compagnon s'engage rapidement auprès de Niora et l'aide sur le plan financier – il occupe un emploi dans la restauration et, selon les dires de Niora « gagne bien sa vie ». En suivant Tahar Ben Jelloun, une hypothèse se fait jour, « on peut interpréter au niveau symbolique l'accident de travail comme le début d'une espèce de « révolte passive » qui passe par son propre corps : une mutilation symbolique »⁴⁶⁶. La stabilité économique que lui apporte son nouveau compagnon est rassurante et lui permet de « lâcher prise ».

Le parcours de Niora ne constitue pas un cas isolé. Au contraire, il est assez représentatif de la réalité de ce secteur d'activité. Les maladies professionnelles – notamment causées par les tâches répétitives et physiquement difficiles ainsi que l'usage de produits parfois toxiques – progressent de manière plus forte (+3%) dans le secteur hôtelier que dans le reste des secteurs (+1%)⁴⁶⁷. Même les plus motivées d'entre elles font mention de leur fatigue. Bref, le travail de femme de chambre est un dur labeur, il est difficile d'y faire carrière. Rares sont celles qui tiennent longtemps. Les différents parcours présentés ici sont éclairants sur les difficultés éprouvées par ces salariées qui n'ont d'autres choix que de tenir au travail. Leurs familles comptent sur elles. Ces détours biographiques témoignent de la teneur de l'imbrication des différents temps sociaux. Dans ce secteur, l'articulation vie professionnelle et vie privée est particulièrement difficile. La place accordée au temps libre n'a pas le même sens selon sa situation de travail. P. Bouffartigue et J. Bouteiller ont bien montré comment en fonction des conditions de travail et du contenu de l'activité, les individus n'investissent pas le hors-travail

⁴⁶⁵ Benquet M., *Les damnées de la caisse. Grève dans un hypermarché*, op. cit., p. 48.

⁴⁶⁶ Ben Jelloul T., *La plus haute des solitudes. Misère affective et sexuelle d'émigrés nord-africains*, Seuil, Paris, 1977, p.69-70.

⁴⁶⁷ INRS « Femmes de chambre et valet dans l'hôtellerie », INRS ED 991, mai 2012

de la même manière⁴⁶⁸. Quand le travail est dur et pénible il vient parasiter les temps libres en ce sens qu'il faut souvent pouvoir « récupérer » de la fatigue physique. Celles qui peuvent compter sur leur conjoint ou sur le soutien d'un cercle familial solide ont la possibilité d'envisager de « lâcher prise » et de se reposer au moins un temps. Cela dit, nous avons vu que ce n'est pas le cas de toutes. En effet, les femmes de ménage rencontrées sont globalement prises dans des parcours conjugaux marqués par l'instabilité et les nombreuses ruptures.

Nous allons à présent observer celles qui font le choix de rester, qui pourrait constituer un « choix quand on n'a pas de choix ». Mais pour ne pas réduire les individus à une attitude passive, voire de soumission, il s'agira ici d'explorer comment certaines disposent d'autres types de ressources pour faire face et s'en sortir malgré tout⁴⁶⁹. Dans certains cas, le recours au syndicat, ou à défaut des formes discrètes de résistance, peuvent apparaître comme un moyen de (re)négocier sa place au travail et plus largement, dans la société. À l'instar de N. Jounin, nous évoquerons ici des formes de résistances qui ne s'expriment pas nécessairement par une rébellion ostensible mais qui peut tout aussi bien se caractériser par des pratiques de résistance « informelles, clandestines ou isolées » que « s'exprimer davantage par le registre de la fuite » plutôt que d'une révolte frontale⁴⁷⁰.

⁴⁶⁸ Bouffartigue P. et Bouteiller J., *Temps de travail et temps de vie. Les nouveaux visages de la disponibilité temporelle*, Presses Universitaires de France, Paris, 2012.

⁴⁶⁹ Faure S. et Thin D. (dir.), *S'en sortir malgré tout*, *op. cit.*

⁴⁷⁰ Jounin N., *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, *op. cit.*, p.46-47.

3. Des formes discrètes de résistance : à la recherche du temps chômé

« Il ne s'agit pas seulement des formes volontaires et/ou organisées de contestation, mais aussi de formes plus cachées (plus surnoises du point de vue des dominants), qui subvertissent sans la rompre la relation de domination : détournements, mensonges, désobéissances, feintes, déloyautés, vols, sabotages... Actes qui manifestent l'existence de résistances et d'autonomies individuelles, mais aussi de coopérations informelles, d'organisations parallèles, de discours clandestins, en bref de formes d'autonomie collective des dominés. En élargissant la notion de résistance, on peut y inclure les multiples défections, absences, fatigues, maladies, accidents, fuites, abandons, dérives alcooliques, etc., qui se trouvent reliées au travail : c'est aussi lorsque les personnes ne parviennent plus à endurer les conditions du travail, que ceux qui exploitent le matériau humain s'affrontent à sa résistance. »

Nicolas Jouin, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2007, p. 46-47.

Celles qui ne peuvent pas se permettre de quitter leur emploi, qui ne veulent pas, parce qu'elles espèrent monter en grade ou changer de site, ou celles qui n'ont pas perdu espoir de faire du nettoyage de manière plus confortable ou plus valorisante, s'accrochent à leur activité professionnelle. Cette dernière partie du troisième chapitre nous permet ici de rompre avec les deux premières qui pourraient paraître quelque peu misérabilistes ou trop réductrices en ce qu'elles livrent une vision relativement dépréciative des conditions de travail dans le secteur. Il ne faut bien sûr pas nier la réalité de la dureté de ce travail, c'est la raison pour laquelle il s'est agi dans un premier temps de préciser l'ampleur des difficultés ; cela dit, de nombreuses femmes s'acquittent de cette tâche et continuent de travailler jour après jour en dépit de tout. Nous souhaitons livrer ici d'autres pistes pour appréhender la manière dont ces femmes de ménage composent avec la réalité de leurs conditions de travail. Une fois de plus il apparaît important de replacer les parcours professionnels dans des biographies dynamiques. Nous avons vu que la plupart de ces salariées a connu une trajectoire migratoire. Or, à l'instar de plusieurs chercheuses sur l'immigration, on peut considérer l'expérience de la migration comme l'un des premiers actes de résistance. C. Schmoll, géographe spécialisée sur les questions de migrations en Méditerranée envisage par exemple la « migration comme engagement ». En refusant la place qui leur est assignée dans les pays d'origine, les femmes migrantes – elle s'intéresse en effet aux parcours de femmes en migration, mais cette hypothèse est également valable pour les hommes – réalisent un acte élémentaire de résistance. Elle écrit :

« Il y a un enjeu éthique à aborder les formes d'engagement des femmes dans leur pluralité, car cela permet de se déprendre d'un double écueil qui caractérise parfois l'appréhension des migrations féminines, opposant, d'un côté, la migrante-victime et,

de l'autre, la migrante-héroïne⁴⁷¹. [...] Ces deux images constituent les deux faces du même cliché, elles sont constitutives du même paysage moral et appuient une vision linéaire et téléologique de la migration »⁴⁷².

Adopter ce genre de regard sur l'immigration féminine permet également de sortir d'une vision opposant d'une part les femmes mobilisées qui seraient émancipées et d'autre part, un groupe de femmes non-mobilisées, auxquelles seraient attribuées des attitudes de soumission⁴⁷³. En réalité, l'enquête donne à voir un *continuum* et une variété de positions dans le temps et dans l'espace. Ainsi, certaines femmes s'accommodent parfois un temps de leur situation puis décident de se mobiliser pour lutter contre ce qu'elles estiment être une injustice ; d'autres cessent de s'engager après avoir connu un parcours syndical voire militant notable. Bref, l'approche longitudinale adoptée dans la thèse, conjuguée à une attention portée aux différentes sphères sociales dans lesquelles évoluent les salariées, permet d'observer des formes « discrètes de résistances ».

3.1. DES « RÉBELLIONS SILENCIEUSES » AU TRAVAIL

Les mobilisations collectives sont caractérisées par leur mise en scène et la volonté d'être visibles⁴⁷⁴, l'ethnographe qui s'intéresse à leur genèse peut ainsi risquer d'ignorer ou oublier d'observer des pratiques de résistances moins formellement organisées, plus discrètes voire implicites. Pourtant, les salariées rencontrées « rusent » parfois en contournant les règles ou pour citer Michel de Certeau, « l'ordre établi par le "fort" ». Les « tactiques » qu'elles mettent en œuvre constituent parfois un « dernier recours »⁴⁷⁵. M. de Certeau définit les tactiques comme « des procédures qui valent par la pertinence qu'elles donnent au temps – aux circonstances que l'instant précis d'une intervention transforme en situation favorable, à la rapidité de mouvements qui changent l'organisation de l'espace [...] »⁴⁷⁶. Comment les salariées parviennent-elles à transformer leur espace de travail pour le rendre plus favorable ? On se situe

⁴⁷¹ Bilge S., « Beyond subordination vs resistance: An intersectional approach to the agency of veiled women », in *Journal of Intercultural Studies*, vol. 31, n°1, 2010, p. 9-28.

⁴⁷² Schmoll C., « Migrantes et engagées », *Hommes & Migrations*, art. cit., p.14.

⁴⁷³ Miranda A. et al., « Les mobilisations des migrantes : un processus d'émancipation invisible ? Introduction », art. cit.

⁴⁷⁴ Cf. Chapitre 6.

⁴⁷⁵ Cf. De Certeau M., *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire*, Paris Folio, 1990, p. 60-65.

⁴⁷⁶ *Ibid.*, p. 63.

ici dans la lignée des travaux de Stephen Bouquin⁴⁷⁷, d'Emmanuelle Lada⁴⁷⁸ et d'Angelo Soares⁴⁷⁹ :

« En s'intéressant aux formes quotidiennes de résistance au travail, ces recherches ont montré que, loin de la passivité et de la docilité qu'il leur est attribué, les femmes élaborent des stratégies individuelles et collectives qui, bien que souvent « silencieuses », constituent des formes de résistances en acte aux situations de travail rencontrées. [...] Il est donc moins question d'invisibilité que d'invisibilisation des pratiques de résistances. »⁴⁸⁰.

Dans une enquête sur le travail de femmes de chambre, E. Lada revient sur les différentes tactiques que les salariées parviennent à mettre en œuvre pour contourner certaines difficultés : « L'apprentissage de "trucs" » écrit-elle est façonné à mesure de la pratique de travail. Elle note :

« Parmi les femmes ayant acquis suffisamment d'expérience dans le métier se déploie un registre de pratiques individuelles de "freinage" qui ont pour enjeu le temps (du travail, des cadences...) et son contrôle. En font partie les conduites du "faire croire" qui consistent par exemple à ne pas faire le ménage dans les chambres tout en faisant "comme si" la chambre avait été faite. Cette stratégie ponctuelle, tout en diminuant la fatigue du corps, est aussi un pied de nez aux contrôles du travail, ce qui permet de se percevoir comme étant sans doute mal payée mais aussi un peu moins dominée »⁴⁸¹.

Ce qu'E. Lada écrit au sujet des femmes de chambre constitue une pratique aussi ancienne que le travail salarié lui-même, cela rappelle également les pratiques observées par N. Jounin sur les chantiers du BTP, déjà identifiées lors du chapitre précédent, consistant à esquiver le travail en « tournant », c'est-à-dire en faisant mine de chercher du matériel ou en « faisant semblant » de travailler et en s'économisant ainsi (un peu) le corps.

Il est utile d'évoquer à nouveau le rappel à l'ordre que certaines salariées font à leurs collègues si ces dernières effectuent trop rapidement les tâches qui leurs sont imparties. En effet, on se souvient notamment les échanges houleux entre Gilda et Ourlizanda dans le chapitre précédent : la première reprochant à la seconde de travailler « trop vite, vite ». Les pratiques de freinages sont essentielles au maintien dans le temps de l'activité salariée. Sans ces « économies » de temps et de mouvements procurées aux corps, les femmes de ménage ne peuvent tenir. Elles ont toutes leurs astuces pour épargner autant que faire se peut leurs dos et

⁴⁷⁷ Bouquin S. (coord.), *Résistances au travail*, Paris, Syllepse, 2008.

⁴⁷⁸ Lada E., « Mises en subordination, résistances, recompositions et rapports sociaux de sexe. Une approche de la mise au travail salarié de jeunes urbaines populaires précarisées dans une entreprise publique », in Cours-Salies P. (dir.), *Le bas de l'échelle. La construction sociale des situations subalternes*. Toulouse, Érès, 2006, p. 207-232.

⁴⁷⁹ Soares A. (coord.), *Stratégies de résistance et travail des femmes*, Paris, L'Harmattan, 1997.

⁴⁸⁰ Lada E., « Résistances au travail et rapports sociaux (de sexe) : le cas de femmes de chambre et de veilleurs de nuit du secteur hôtelier », in Bouquin S. (coord.), *Résistances au travail*, Paris, Syllepse, 2008, p.183.

⁴⁸¹ *Ibid.*, p.191.

leurs articulations. Pour illustrer cela, nous pouvons citer un extrait d'entretien réalisé avec Fatou (ex-femme de chambre, franco-malienne de cinquante-six ans) en septembre 2020 :

« Et est ce qu'il y a des manières de s'économiser un peu le corps ? Pour pas trop forcer sur le dos, est ce que tu as des astuces un peu ? »

Fatou : Ah oui. Nous on a eu des formations à l'hôtel et ils ont fait venir une personne. Quand ils ont mis les couettes partout là, c'est difficile, hein ! Parce qu'avant ils ont mis juste les draps et les couvertures, mais maintenant c'est les couettes partout, il faut faire rentrer dans la housse ensuite mettre sur le lit... Chacun a sa façon de travailler, moi je montre toujours ma façon de travailler, après je dis toujours : « Voilà, moi je travaille comme ça, si tu veux, tu peux commencer par ça, après si tu trouves qu'il y a d'autres méthodes plus faciles, tu procèdes ainsi ». Voilà.

Toi c'est quoi ta méthode ?

Fatou : C'est des postures, il faut pas, y'a des postures à faire et surtout ne pas trop fatiguer le dos parce qu'après le travail de l'hôtel, tout le monde a le mal de dos, mais ça dépend aussi de la façon dont la personne elle se positionne.

Et c'est quoi le plus dur ? C'est de faire le lit ?

Fatou : Moi je trouve le lit c'est pas aussi difficile que ça. Je trouve que par exemple, si c'est la baignoire c'est facile, mais les douches-là c'est compliqué ! Parce que là, maintenant y'a que des vitres. Mais elle dit qu'on doit nettoyer une chambre en 15 minutes mais tout autour de la douche y'a des vitre et y'a le carrelage, faut bien mettre le produit, frotter tout ça ... Je trouve que la douche c'est le plus difficile que faire le lit. » (Fatou, entretien du 11 septembre 2020).

Rappelons que Fatou a été déclarée inapte par la médecine du travail, son genou est trop abîmé, elle a subi plusieurs opérations et ne peut envisager de reprendre un jour son activité. Pourtant, elle a travaillé plus de vingt ans en tant que femme de ménage et particulièrement dans les hôtels.

À côté de ces modes de contournement et d'ajustement à certaines cadences ou tâches de travail, l'absentéisme et les retards peuvent également apparaître comme des pratiques d'esquives plus ou moins assumées comme telles par les salariées. Dans son ouvrage *En découdre*, F. Gallot précise que depuis les années 1960 le taux d'absentéisme est supérieur chez les femmes que chez les hommes. Aujourd'hui encore, les femmes sont presque 50% de fois plus absentes que leurs homologues masculins. L'historienne nuance néanmoins cette distinction en s'appuyant sur une enquête de l'INSEE de la fin des années 1970 qui précise que « lorsque les congés maternité se raréfient, hommes et femmes ont des comportements très voisins ». Finalement, la variable qui joue davantage dans l'explication du taux d'absentéisme est davantage à chercher dans la répartition par tranche d'âge et par secteur d'activité. En citant une enquête menée par le ministère du Travail en 1974, l'historienne écrit :

« Le taux d'absentéisme est deux fois plus important chez les ouvrières que chez les employées. C'est pourquoi Danièle Kergoat considère que "l'absentéisme est toujours une tentative de réintégration de sa propre vie" et une réappropriation du temps. Pour

les syndicalistes, l'absentéisme féminin est considéré comme un droit ouvrier : «Le droit de se faire porter pâle»⁴⁸².

La question de la répartition du temps de travail des femmes constitue une préoccupation encore d'actualité étant donné que ces dernières continuent de pratiquer ce que l'on qualifie de « double journée de travail ». On peut s'interroger sur les raisons qui poussent les pouvoirs publics et les employeurs-euses à ne pas s'emparer pas du sujet de l'articulation des temps sociaux, délaissant cette préoccupation au seul domaine privé, individuel et bien souvent aux femmes. Dans un rapport du CESE publié en octobre 2018 et consacré au « Temps de vie des femmes »⁴⁸³, sa rapporteure, Raphaëlle Manière précise :

« En moyenne, en 2010, les femmes réalisent 78 minutes de travail domestique de plus que les hommes par jour. Pour les femmes en couple avec enfant(s), cela représente en moyenne 34 heures par semaine⁴⁸⁴ : un travail gratuit qui équivaut donc à une semaine de travail rémunéré de 35 heures. Ce type d'étude permet de montrer que, du fait du travail domestique, les femmes travaillant de manière rémunérée réalisent une double journée de travail ou une double semaine ».⁴⁸⁵

L'absentéisme au travail est bien entendu lié à des raisons dépassant largement les seules frontières du travail. Néanmoins, on peut aussi le considérer comme un révélateur d'une certaine souffrance au travail. C'est l'hypothèse que fait notamment Loïc Lerouge, juriste spécialisé en droit du travail et de la santé. Il remarque :

« Cette souffrance peut être repérée grâce à un certain nombre de facteurs de causalité. Outre le nombre de contrats précaires, l'absentéisme est l'un des premiers dont il faut tenir compte tout en conservant à l'esprit que les salariés à contrat précaire ne s'absentent pas autant que les autres salariés en raison de leur vulnérabilité. [...] En plus de l'absentéisme, peuvent être comptabilisés comme facteurs de mal-être au travail le *turn over*, la baisse de rendement des salariés, les démissions, le nombre d'incidents et de conflits à régler entre les salariés et leur hiérarchie, voire entre salariés. »⁴⁸⁶

L'entrée syndicale choisie dans la thèse porte forcément le regard vers les formes de mobilisations directes et frontales. Toutefois, l'engagement dans le syndicalisme se fait parfois de manière progressive. Certaines salariées, pourtant influencées par leurs sœurs ou leurs cousines, elles-mêmes syndiquées, n'osent pas franchir le cap de la syndicalisation. Cependant, il est important de ne pas envisager leur rapport au travail comme un simple rapport de domination et de soumission. Nous l'avons vu, certaines trouvent des « astuces » et des

⁴⁸² Gallot F., *En découdre*, *op. cit.*, p. 27.

⁴⁸³ Étude « Les temps de vie des femmes », remise au CESE le 11 octobre 2018, présentée au nom de la délégation aux droits des Femmes et à l'égalité et portée par Raphaëlle Manière.

⁴⁸⁴ Contre 18 heures pour un homme en couple avec enfant(s).

⁴⁸⁵ « Les temps de vie des femmes », *op. cit.*, p. 19.

⁴⁸⁶ Lerouge L., « Les effets de la précarité du travail sur la santé : le droit du travail peut-il s'en saisir ? », *art. cit.*

stratégies de contournement, d'autres recourent à des formes de contestations directes sans pour autant passer forcément par l'outil syndical.

3.2. DIRE « NON » ET RISQUER LE LICENCIEMENT

Une manière évidente de « se ménager » au travail est celle d'exiger le respect de son contrat et de ses heures de travail. En effet, comme nous l'avons déjà montré dans le chapitre précédent, dans l'hôtellerie le paiement à la tâche et non pas à l'heure de travail est très fréquent. Pour ne pas passer trop de temps au travail sans être rémunérées, les femmes de chambre se pressent pour terminer le plus vite possible leur journée de travail. Le parcours de Niora (quarante ans, femme de chambre d'origine comorienne qui s'est gravement blessée au poignet), en fournit une bonne illustration. Quelques mois après son embauche en septembre 2016 et constatant des irrégularités sur ses fiches de paie, Niora mobilise ses collègues pour lancer une vague de protestations. Au mois de juillet, elle les décide à arrêter le travail, le temps d'une journée. Sans le savoir encore, Niora initie la première grève d'une longue série sur l'hôtel *Easy House*. Lors de notre premier entretien, quelques mois plus tard elle s'exprime joyeusement :

« **Niora** : Parce que nous avant on avait déjà fait une petite grève.

Ah oui ?

Niora : Oui, oui ! [Elle rit] Entre nous mais sans de syndicat !

Quand avant ?

Niora : C'était au mois de juillet. On a fait une petite grève d'une seule journée. Et là, c'était moi qui étais la cheffe de la grève ! Et là, le patron m'avait envoyé une lettre chez moi [disant] qu'il va me virer à cause de ça.

Et il ne vous a pas viré alors ? C'était juste une menace ?

Niora : Oui...

Et la grève, la première, elle avait servi à quelque chose ?

Niora : À rien. C'est la deuxième qui a servi. » (Niora, entretien du 22 mars 2017).

Il faut dire que suite à cette petite mobilisation, une collègue de Niora (Ourlizanda), l'informe qu'elle est amie avec une personne qui a déjà eu affaire à un syndicat : la CNT-SO. Niora, épaulée de son amie Houria ainsi que de Gilda et d'autres décident de se rendre au local du syndicat pour y rencontrer la juriste. La décision est rapidement prise : une grève se prépare. Avec le soutien du syndicat et de ses collègues, Niora ose désormais revendiquer ses droits. Lors d'une deuxième rencontre elle explique :

« **Niora** : Ça va mieux là, ça va mieux. Mais là, j'ai dit STOP ! 9h30-13h30, c'est ça mon contrat. L'autre jour, elle [la chef d'équipe] m'a donné quinze chambres, à 13h30 j'avais pas fini les chambres, j'avais fait juste douze chambres. La gouvernante elle me demande : « T'as fini les chambres ? », je lui dis « Non, j'ai fini mes heures ! », alors elle me dit : « Tu restes pas ? », je lui dis : « Non, quatre heures c'est quatre heures ! Je vais pas faire plus d'heures alors que vous me payez pas, je fais mes quatre heures ! ». Ma

feuille de pointage était dans mon sac, j'ai demandé l'autre [celle de l'hôtel] et ils me l'ont pas donnée ! » (Niora, entretien du 15 mai 2017).

Cela dit, toutes n'osent pas réclamer leurs droits. Les craintes d'une répression patronale sont bel et bien présentes dans ce secteur d'activité. Et pour cause ! Dans l'enquête, plusieurs salariées ont été licenciées à la suite de prises positions contestataires au travail. Le syndicat peut parfois permettre d'éviter d'en arriver là, mais le risque encouru par les salariées est réel. En effet, c'est parfois précisément parce qu'elles sont identifiées au syndicat que ces salariées se font licencier. Et dans certains cas, le syndicat s'avère finalement impuissant et ne peut garantir aux salariées un avenir professionnel plus gratifiant. Deux salariées de la région lyonnaise ont ainsi fait les frais de la répression patronale, se retrouvant, du jour au lendemain sans emploi. Pourtant, « la répression patronale n'est [toujours] pas reconnue comme "problème public" »⁴⁸⁷. Dans un chapitre consacré aux répressions patronales, Étienne Pénissat écrit même que les « stratégies antisyndicales se professionnalisent », « la différenciation de la main-d'œuvre (recours aux sous-traitants et aux contrats précaires) et les logiques de décentralisation ou de délocalisation (sur le territoire français) des centres de production s'articulent avec une stratégie d'évitement et de neutralisation des lieux où s'organisent et se solidarisent les salariés »⁴⁸⁸.

Aminata et Maria ont toutes deux subi un licenciement après s'être rebellé au travail. Aminata, on l'a vu dans le chapitre deux, décide de prioriser le contact avec la clientèle du centre commercial de la Part Dieu, au détriment de l'entretien des sanitaires hommes. Estimant ne pas avoir suffisamment de temps pour pouvoir s'acquitter de l'ensemble de ses tâches, elle préfère s'assurer que les individus puissent facilement se rendre aux sanitaires. Maria de son côté revendique un beau jour le paiement de ses heures travaillées et non rémunérées. En fournissant à l'employeur une photocopie de ses fiches de pointage et en soulignant l'absence de salaire correspondant au nombre d'heures dans sa fiche de paie, elle met la société de nettoyage face à ses manquements. Dans le premier cas, l'entreprise de nettoyage licencie Aminata pour faute grave. En produisant un document signé par une autre salariée du site – qu'Aminata avait par ailleurs fait recruter ! – attestant de la saleté des sanitaires, l'employeur n'a pas de mal à justifier le bien-fondé de son acte. Au moment du licenciement d'Aminata, je suis encore salariée du syndicat du nettoyage à Villeurbanne, il m'incombe alors de récupérer les papiers nécessaires à la défense de son dossier devant le Conseil de Prud'hommes. Dans mon carnet de terrain j'écris :

« Pour justifier le licenciement pour faute réelle et sérieuse, la société évoque un manquement de la salariée à ses obligations contractuelles en ayant refusé de nettoyer

⁴⁸⁷ Pénissat É., « À l'ombre du "dialogue social" », in Pénissat É. (coord.), *Réprimer et domestiquer : stratégies patronales*, Marseille, Agone, 2013, p. 7-18, p. 11.

⁴⁸⁸ *Ibid.*, p. 16.

les sanitaires. L'employeur base sa justification sur des photos prises la veille de la convocation d'Aminata et sur un témoignage d'une salariée qui évoque qu'elle fait mal son travail. Je cherche alors à avoir plus d'informations sur cette salariée qui est inconnue du syndicat. J'appelle Aminata et lui demande de passer au local. Elle la connaît très bien, il s'agit de Madame Diouf. Un jour qu'Aminata travaillait au centre commercial, un couple sénégalais vient l'aborder. L'homme avait repéré qu'Aminata devait être sénégalaise et avait dit à sa femme, Madame Diouf, d'aller l'aborder pour lui demander si elle pouvait déposer un CV à la société de sa part. Aminata, amusée, prend le CV de la jeune femme et le remet à sa cheffe d'équipe. Les deux femmes deviennent progressivement amies. C'est elle qui coiffe Aminata. Madame Diouf ne fait que de courts contrats de remplacements sur le site et souhaiterait obtenir un CDI. Aminata semble tout à fait surprise que son amie ait témoigné contre elle. Elle l'appelle pour avoir de plus amples informations. Madame Diouf accepte de se rendre au local. Ne sachant ni lire ni écrire, cette dernière explique, confuse, qu'elle a accepté de faire ce témoignage sans savoir ce qu'il y avait écrit. Elle justifie que la cheffe d'équipe lui a stipulé qu'il s'agissait d'un document pour déplorer la surcharge de travail sur les sanitaires. Aminata croit la version de son amie et lui demande, en retour, si elle accepterait de faire un second témoignage pour rétablir la vérité. Madame Diouf n'a pas l'air de totalement refuser le principe mais nous informe qu'elle doit d'abord demander son avis à son mari. [...] Le lendemain, son mari me passe un coup de téléphone, il est très en colère contre la société et veut porter plainte : « Ils ont salit l'image de ma femme, je n'accepte pas ça, Madame Diallo [Aminata] est quelqu'un de très bien, c'est grâce à elle que ma femme a trouvé du travail ! Je veux nettoyer l'honneur de ma femme qui a été salit par leurs fautes ! ». C'est pour lui une évidence que sa femme devra témoigner à nouveau. » (Extrait du carnet de terrain, 12 et 13 décembre 2016).

Dans le second cas, l'employeur licencie Maria au motif d'absences injustifiées datant de plusieurs mois précédant la requête de la salariée. En procédure de référé, la demande de réintégration de la salariée n'est pas entendue et le dossier est renvoyé « au fond » pour permettre aux juges de trancher. Si nous présentons, même succinctement, ces deux cas ici, c'est pour montrer que la prise de risque d'une contestation au travail est bien réelle. Ce risque peut se révéler coûteux puisque, sous la contrainte, les salariées se trouvent forcées de quitter leur poste. Dans les deux cas, la manière dont est vécu ce licenciement atteste la dureté physique du travail et le besoin perpétuel de pouvoir se reposer. Ainsi, quelques semaines après l'annonce de leur licenciement les deux salariées ont repris du poids, sont plus souriantes et s'estiment « au fond » soulagées de ne plus subir leur travail qu'elles estimaient peu. La période de chômage d'Aminata correspond aussi au moment où nos rencontres sont les plus fréquentes. Elle semble se soucier avec plus de ferveur de la scolarité de sa fille. Nous l'avons déjà mentionné, Aminata me demande d'assurer des cours de soutien scolaire pour Awa, alors scolarisée en classe de sixième. Suite à ces cours de soutien scolaire improvisés, Aminata m'invite systématiquement à dîner. Un vendredi soir du mois de novembre, après avoir dîné avec elle, je rédige dans le bus :

« À la fin du cours, nous en profitons pour discuter. Aminata m'explique que parmi ses neuf frères et sœurs, elle est la seule à ne pas savoir lire. Elle est l'aînée de sa fratrie et a dû aider sa mère à élever les autres enfants. Ces séances me permettent d'en apprendre un peu plus sur sa vie et son parcours. Aminata me dit qu'elle est satisfaite

d'avoir réagi comme elle l'a fait avec *Nett'Plus* : « Parce que le plus important c'est la santé. Eux ils veulent te faire travailler tous les jours, même les dimanches mais on n'est pas des robots ! C'est fini l'esclavage ! » Puis elle rigole, et rajoute : « C'est vrai ! C'est fini ! ». Mais malgré sa bonne humeur habituelle et son optimisme « si Dieu le veut », je sens qu'elle est réellement affectée par son licenciement. » (Extrait du carnet de terrain, 18 novembre 2016).

Aminata profite certes de son chômage pour se reposer un peu et reprendre des forces. Mais elle avoue vivre difficilement cette période. Le 06 janvier 2017, je l'accompagne dans les locaux de la société *Nett'Plus*. Elle doit récupérer ses différents documents de fin de contrat (attestation pôle emploi, solde tout compte, etc.). Le siège de la société est situé dans une commune du Nord-est de la métropole de Lyon, pour y aller, nous devons prendre le métro durant près de vingt minutes puis un bus :

« Lorsque nous arrivons (enfin !), la secrétaire de *Nett'Plus*, qui nous avait déjà très mal reçues la fois d'avant – lors de l'entretien préalable au licenciement – est encore plus méprisante cette fois-ci. Elle est en conversation téléphonique, lorsqu'elle nous voit, elle sort de son bureau, ne répond pas à ma salutation, jette un regard noir à Aminata tandis qu'elle lui tend son enveloppe sans décrocher un moindre mot ; elle a toujours le téléphone accroché à son oreille. En sortant des locaux, nous n'avons pas encore échangé un mot, Aminata me regarde un peu gênée et me dit « *moi au moins je suis plus polie que Nett'Plus, je lui ai dit bonjour...* ». Nous prenons le chemin du retour, il fait très froid, la fermeture éclair du blouson d'Aminata ne ferme plus et nous venons de louper le bus, le prochain passe dans 30 minutes. Nous décidons de chercher un endroit où nous mettre au chaud et nous passons ainsi 25 minutes dans un magasin spécialisé dans la vente d'arcs. La tension redescend doucement. Je suis assez choquée de la scène et du mépris que nous venons de vivre, j'en parle à Aminata, elle me dit qu'elle est habituée. » (Extrait du carnet de terrain, 06 janvier 2017).

La période de recherche d'emploi est assez difficile à vivre pour Aminata. Et, d'une manière générale, cette période est rarement bien vécue par les salariées les plus dominées. Lorsqu'elles n'ont plus de travail, elles n'ont qu'une chose en tête : en retrouver. À mesure de nos rencontres, je note que la référence à Dieu se fait de plus en plus présente. « *Je remets ma vie entre les mains d'Allah* » dit-elle régulièrement. Alors qu'elle revient d'un rendez-vous avec son conseiller Pôle emploi, Aminata passe au local et s'étonne : « Voilà, j'ai quarante-cinq ans, une fille à charge et deux nièces [dont] je m'occupe souvent et ils me demandent de faire un "stage non-rémunéré d'un mois dans une autre filière pour découvrir de nouveaux secteurs professionnels" ». Abasourdie, Aminata n'en revient pas. Elle n'est malheureusement pas au bout de ses peines, moins d'un mois après, je note dans mon carnet :

« Pôle emploi a encore frappé ! Ils ont proposé deux postes à Aminata. Un poste de nuit à temps partiel en CDI à l'autre bout de Lyon, il lui faudrait plusieurs heures pour s'y rendre. Et un poste en CDD de quatre mois à la frontière italienne ! Dans les deux cas, il s'agit de postes de femmes de chambre. Elle a pourtant explicitement demandé à ne plus exercer dans l'hôtellerie. » (Extrait du carnet de terrain, 16 février 2017).

Aminata ne parvient pas à trouver un poste stable. Par le biais de Pôle emploi, elle a effectué un stage de cinq semaines dans la restauration collective, faiblement rémunéré :

« Elle me montre, non sans fierté, les plats qu'elle préparait et qu'elle avait pris en photo durant son stage. Il s'agit surtout de salades et autres entrées. L'équipe avec qui elle travaillait était composée de deux hommes et deux femmes. Les femmes étaient à la cuisine, c'est avec elles qu'Aminata a le plus travaillé, les hommes à la plonge et au service. Elle m'explique qu'elles ne parlaient pas bien le français, d'origine congolaises, les deux femmes sont arrivées en France il y a moins de deux ans. *“Tu sais, elles ne me parlaient pas trop, juste elles me montraient comment il faut faire. Mais elles étaient contentes quand je suis partie. Je leur ai demandé pourquoi elles avaient l'air contente alors que moi j'étais triste. Elles m'ont dit qu'elles étaient contentes parce que je ne leur avais pas pris leur poste. Elles avaient peur Saphia. Elles avaient peur que je prenne leur travail parce que je parle mieux le français. Alors ça... je les ai rassuré, j'ai dit « jamais je prendrai le travail de quelqu'un. S'il y a une place pour moi alors bien sûr, je veux travailler ! Avec plaisir ! Mais jamais je prendrai la place de quelqu'un pour que lui il n'ait plus de travail. Je sais qu'il y a des gens qui font ça mais moi non, c'est une question de principe.”* » (Extrait du carnet de terrain, 23 mai 2017).

Faute de proposition d'embauche intéressante, Aminata décide de profiter de cette situation de non-emploi pour voyager au Sénégal. Parce qu'elle cotise tous les mois à une tontine, composée en grande partie de femmes sénégalaises, elle obtient le droit de toucher plus 2 500 euros au mois de mars 2017, elle se sert de cette somme pour payer les deux billets d'avion pour le Sénégal. Avec sa fille, elles partiront tout l'été « et même un peu plus ». Aminata a posé ses « congés de Pôle emploi », elle a droit à un mois et cinq jours. Elle part plus longtemps et espère ne pas avoir de problème avec l'agence. Alors que nous ne sommes pas encore dans la dernière semaine du mois de mai et qu'Aminata et Awa partent le 30 juin au Sénégal, mère et fille ont déjà presque bouclé leurs valises. À leur retour, Aminata m'invite pour un goûter :

« Elle a préparé des beignets et m'a ramené un petit cadeau : des sandales, je suis aussi venue avec des stylos et des feutres pour Awa qui a fait sa rentrée en cinquième. Aminata a minci, elle semble plus joviale qu'avant son départ. Elle me montre des photos et des vidéos de son voyage : leur maison, la plage, Awa qui fait un défilé de mode. On rigole beaucoup. L'ambiance est très détendue. » (Extrait du carnet de terrain, 09 septembre 2017).

Aminata semble bien plus épanouie à son retour de vacances qu'avant son départ. Ses références à Dieu qui ponctuaient presque chacune de ses phrases ont disparu. On voit ici combien la ressource familiale s'avère particulièrement importante dans des moments de grande fragilité. Néanmoins, avec le retour en France ce sont aussi les épreuves de la recherche d'emploi qui se poursuivent. Aminata alterne entre de longues périodes de chômage et de courts contrats précaires. En suivant Dominique Schnapper⁴⁸⁹ puis Serge Paugam⁴⁹⁰, on peut considérer que le chômage vient déstabiliser encore davantage les populations les plus fragiles qui, contrairement aux classes moyennes et supérieures, ne parviennent pas à « tirer profit » de ces périodes d'inactivité partielle ou totale. Sans détailler autant le rapport de Maria à sa

⁴⁸⁹ Schnapper D., *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard, 1981.

⁴⁹⁰ Paugam S., *La disqualification sociale*, op. cit.

période de chômage, nous pouvons dire qu'elle a, comme Aminata, vécu des phases de grand désarroi se traduisant souvent par des prises ou des pertes de poids relativement visibles, des périodes de déprime voire parfois peut-être de dépression. Nous pouvons citer ici un extrait du carnet de terrain déjà cité dans le premier chapitre, lors de l'accompagnement de Maria dans sa recherche d'emploi :

« Elle se plaint d'avoir grossi à cause du chômage « je reprends les chambres et dans une semaine j'ai perdu cinq kilos, c'est sûr ! ». Pendant que nous marchons, Maria me raconte qu'elle se sent vraiment fatiguée de ne rien faire et de rester à la maison toute la journée. Mais elle n'a pas le cœur à reprendre tout de suite, elle fait beaucoup d'hypertension et son médecin lui a conseillé de profiter du chômage pour se reposer. » (Extrait du carnet de terrain, 09 mai 2017).

Aminata et Maria sont toutes deux aujourd'hui intérimaires. L'une, Aminata, a trouvé une place dans la restauration collective mais depuis la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, elle travaille en discontinu⁴⁹¹ ; l'autre, Maria, alterne des contrats de remplacement dans des établissements scolaires en tant qu'agent de service.

Finalement, ces récits ont permis de révéler à quel point le travail est omniprésent. Quand elles sont embauchées et qu'elles subissent durement les conditions de travail, notamment la complexité d'articuler les différents temps sociaux mais également, et surtout, la dureté du travail en tant que tel, les salariées rencontrées espèrent pouvoir bientôt se reposer. Mais dans le même temps, lorsqu'elles sont dépourvues de travail et qu'elles peuvent enfin prendre du temps pour elles, « l'angoisse de l'échec » est telle que leur esprit est tout entier occupé par la recherche d'une activité. On pourrait presque évoquer l'existence d'une obsession des temps de travail. À la suite d'Yves Clot, P. Bouffartigue et J. Bouteiller écrivent :

« Le "désœuvrement" des chômeurs est l'autre face d'un autre "désœuvrement", celui des travailleurs occupés : l'intensification et la dégradation du travail mettent en effet le plus grand nombre en difficulté pour réaliser l'activité demandée [...] Le "temps libre" du travailleur occupé, comme de celui qui est privé d'emploi, n'est alors souvent qu'un "temps mort", hanté par un autre temps rival : celui du travail professionnel pour le premier, celui de préoccupations professionnelles trop présentes pour le second (Clot, 2002) »⁴⁹².

⁴⁹¹ Nous verrons dans le chapitre 7 consacré aux ressources familiales qu'Aminata est parvenue à trouver un emploi en septembre 2021, un emploi dans un restaurant sénégalais monté par son cousin.

⁴⁹² Bouffartigue P. et Bouteiller J., *Temps de travail et temps de vie. Les nouveaux visages de la disponibilité temporelle*, op. cit., p. 37.

Conclusion du chapitre 3

Ce troisième chapitre, qui clôt la première partie de la thèse a permis, dans un double mouvement, à la fois de décrire précisément les risques professionnels auxquels sont exposées les salariées du nettoyage, mais également les stratégies individuelles mises en œuvre pour s'en prémunir, voire pour s'en sortir.

Une fois de plus ce chapitre a débuté par une mise en perspective plus globale évoquant la thématique de la santé au travail et la manière dont les travailleurs et les travailleuses ne sont pas également exposé·e·s aux risques professionnels. Ce faisant, cette contextualisation a permis de justifier à nouveaux frais l'importance d'adopter une approche intersectionnelle dans l'étude des comportements sociaux.

La première partie de ce chapitre a révélé que la plupart des salariées rencontrées ne sont pas en bonne santé. L'articulation des temps de travail et hors travail a permis de montrer que le cumul des charges professionnelles et familiales, l'invisibilité des pénibilités et le déficit de reconnaissance qu'endurent les enquêtées les rendent davantage exposées à des problèmes de santé. Leur double rôle de mère et de travailleuse, souvent seule pourvoyeuse de revenus, exacerbe la pression sociale et favorise l'émergence de situations d'anxiété sociale. Cependant, afin d'éviter l'écueil d'une lecture misérabiliste et pour relativiser les situations de dominations, la suite du chapitre s'est attaché à décrire logiques propres mises en œuvre par les salariées afin de « tenir bon ». C'est ainsi que certaines préfèrent quitter la profession, en s'appuyant notamment sur leurs conjoints ou leurs familles. Mais cette alternative n'est pas toujours accessible à toutes. Nous avons ainsi analysé d'autres modalités d'évitement des contraintes liées à l'activité de travail en appréhendant *l'exit* comme une véritable porte de sortie. Changer d'emploi, suspendre son activité au moins pour un temps ou opter de vivre des minimas sociaux sont autant de manières de se préserver physiquement.

Ce chapitre a enfin montré tout l'enjeu qu'il y a à se défaire d'une vision selon laquelle l'engagement et la contestation n'existerait uniquement que dans ses formes les plus classiques au premier rang desquelles se situe la grève. En effet, nous avons vu que le pas de l'engagement est variable et gradué. Certains combats se mènent parfois au travers de formes plus latentes, discrètes voire souterraines, c'est ce que James Scott qualifie d'« infra-politiques »⁴⁹³. Nous avons ainsi présenté la manière dont celles qui ne peuvent pas, ou ne veulent pas partir, s'ajustent, s'adaptent, s'approprient voire contournent ce qu'elles vivent comme une injonction à l'assujettissement. En envisageant d'autres indicateurs de stratégies d'évitement des

⁴⁹³ Scott J.C., *La domination et les arts de la résistance. Fragments du discours subalterne*, op. cit.

contraintes du travail, nous avons ainsi perçu comment certaines choisissent d'adopter des formes discrètes de résistance.

En définitive, travailler dans le secteur du nettoyage est un labeur difficile. Dévolue aux femmes, étrangères et pauvres cette activité suppose de faire un certain nombre de sacrifices voire de renoncer à ce que certaines qualifient être une partie de leur « dignité ». Être femme de ménage, c'est aussi avoir intériorisé un sentiment d'illégitimité qui est aussi construit et généré par l'activité de nettoyage⁴⁹⁴. Par ailleurs, ce chapitre a montré que cette activité s'avère être dangereuse pour la santé physique. Les risques dans le nettoyage sont en effet omniprésents tant ils sont pluriels. À côté des risques professionnels (TMS, RPS, etc.), la précarité de cet emploi ajoute un risque de licenciement tel que la main-d'œuvre n'ose pas toujours revendiquer ses droits. Le syndicalisme s'avère pourtant être une réponse à la fois face à la dureté du travail – puisque sont renégociées les conditions – et en même temps peut constituer une forme de protection face aux représailles patronales.

⁴⁹⁴ Cf. le film documentaire « Femmes de ménage », de Guillaume Estivie, France, 2020, 52 min.

Conclusion de la première partie

Davantage descriptive et contextuelle que les suivantes, la première partie de cette thèse visait précisément à présenter, dans toute leur diversité, à la fois le secteur d'activité, la réalité du travail des salariées du bas de l'échelle, mais également et surtout, les profils sociaux de ces dernières. Documenter dans le détail les réalités individuelles et collectives du quotidien des enquêtées s'avère en effet nécessaire pour comprendre, par la suite, comment les difficultés, unanimement éprouvées, peuvent susciter un élan protestataire.

Ce métier est un métier dur, « sans qualité »⁴⁹⁵, qui demande de nombreux sacrifices, notamment en termes d'articulations des temps professionnels et privés, mais de surcroît il entraîne de nombreux préjudices tant sur le plan physique, mettant en danger la santé des salariées, que sur le plan mental, renforçant toujours un peu plus le stigmate vécu par ces femmes, de couleur, d'origine étrangère, etc. La répartition de la main-d'œuvre en fonction du genre et de l'origine n'est pas nouvelle dans les secteurs les plus dévalorisés. Dans *Les luttes et les rêves*⁴⁹⁶, M. Zancarini-Fournel écrit :

« La nouveauté dans ce second XIX^{ème} siècle, c'est le nombre de migrants et le déplacement de familles entières qui rejoignent souvent des parents déjà arrivés et dorment dans certains quartiers de Marseille, de Lyon ou de la région parisienne des « petites Italies ». Les ouvriers étrangers font le bonheur des entrepreneurs pour pallier l'insuffisance de la main-d'œuvre et pour peser sur les salaires. »⁴⁹⁷

Les principales caractéristiques sociales des femmes de ménage rencontrées dans l'enquête sont analogues en de nombreux points. Souvent issues de l'immigration et primo-arrivantes⁴⁹⁸, peu voire pas diplômées, faiblement dotées en capital économique, mères de famille et régulièrement en situation de monoparentalité, ces travailleuses cumulent les précarités. Toutefois, ces propriétés sociales largement partagées dans le corpus, ne doivent pas occulter la pluralité des situations de ces femmes. Certaines sont mariées, d'autre en cours de séparation ; quelques-unes peuvent se reposer sur leur conjoint, une minorité est victime de violences conjugales ; la plupart peut compter sur les solidarités familiales là où d'autres constituent la pierre d'angle de ces solidarités dont elles ne sont par conséquent pas bénéficiaires ; une majorité nourrit des espoirs de retour au pays, mettant ainsi à distances les contingences quotidiennes tandis que plusieurs doivent encore obtenir leurs papiers pour

⁴⁹⁵ Devetter F.-X., Jany-Catrice F. et Ribault T., *Les services à la personne*, op. cit.

⁴⁹⁶ Zancarini-Fournel M., *Les luttes et les rêves. Une histoire populaire de la France de 1685 à nos jours*, op. cit.

⁴⁹⁷ *Ibid.*, p. 408-409.

⁴⁹⁸ Quelques fois placées en situations irrégulière vis-à-vis du droit.

régulariser et ainsi acter leur présence en France, etc. Bref, l'ensemble de ces appartenances et obligations multiples expliquent la manière dont toutes appréhendent différemment leur existence. Partant, elles font face aussi bien en se mettant en arrêt maladie qu'en s'investissant, plus que de raison dans leur activité plaçant ainsi beaucoup d'espoirs dans une activité qui n'y répond pas forcément. Ce faisant, on comprend comment, prises dans des situations qui les engagent, elles nourrissent une vision de leur avenir professionnel courttermiste et restreinte. Le travail dans le nettoyage ne constitue effectivement pas une ressource à même de répondre à leurs besoins, voire à leurs angoisses.

Pour faire face à la dureté de ce métier et pour pallier l'absence de perspectives de promotions, plusieurs options s'offrent à ces salariées. Celles qui, n'ayant pas d'autre choix que de continuer à travailler malgré tout, mettent en œuvre de petits arrangements avec leurs collègues voire avec les employeurs. Elles maximisent certaines activités au détriment d'autres pour éviter de se blesser ou d'être moins payées, mais également pour éviter que le patron leur en demande davantage les fois suivantes parce qu'elles seraient « trop » efficaces. Certaines, à l'instar de Niora choisissent l'*exit*, lorsque leur situation personnelle, notamment conjugale, s'est stabilisée et leur permet de le faire. Celles qui y parviennent se tournent vers d'autres secteurs d'activités. Néanmoins, en changeant de métier ou de secteur d'activité ces travailleuses ne changent en réalité pas de positions sociales⁴⁹⁹. C'est aussi dans ce contexte professionnel que le syndicalisme peut apparaître comme une alternative séduisante. En effet, quoi qu'il en soit, les infractions régulières au code du travail sont telles que les salariées peuvent décider de faire valoir leurs droits.

L'approche comparative adoptée dans la thèse n'a pas été mise en évidence dans cette première partie. Ce secteur d'activité et les travailleuses qu'il mobilise présentent des caractéristiques communes d'une ville à l'autre : la domination au travail est un invariant, quelle que soit la ville dans laquelle on exerce son activité. Nous allons voir dans la prochaine partie que la spécificité locale joue en revanche un rôle plus important lorsqu'il s'agit d'étudier les conditions de possibilité d'un engagement syndical et, avant cela, les modalités concrètes de l'offre syndicale.

⁴⁹⁹ Dubost C.-L. et Tranchant L., « Changer d'emploi est-ce changer de position sociale ? La structure des classes populaires au prisme des mobilités professionnelles des ouvriers et des employés », *art. cit.*

DEUXIÈME PARTIE

FEMMES DE MÉNAGE EN COLÈRE DE L'ADHÉSION AUX INCIDENCES SOCIALISATRICES DE LA PARTICIPATION SYNDICALE



Figure 10 Photographie - été 2019, Devanture de l'hôtel NH pendant la grève

Introduction de la deuxième partie

La première partie de la thèse nous a permis de définir plus clairement les contours à la fois des profils de salariées rencontrées, mais également des diverses situations sociales, notamment professionnelles et familiales, dans lesquelles elles se trouvent. À la suite de M. Benquet, nous avons montré combien ces salariées se situent dans des parcours de « précarité projectionnelle » c'est-à-dire des voies professionnelles dans lesquelles aucune perspective de progression n'est réellement possible⁵⁰⁰. Nous avons vu que les difficultés auxquelles elles sont confrontées s'entrecroisent et concernent leurs différentes sphères de vie, réaffirmant avec importance l'intérêt d'adopter une démarche attentive aux articulations des temps de vie dès lors que l'on s'intéresse aux femmes immigrées de classes populaires. Leur emploi, s'il est une garantie évidente de leur intégration sociale, ne leur permet pas systématiquement de s'en sortir. Au contraire, nous avons vu qu'il pouvait redoubler les situations de domination, de relégation voire de stigmatisation. En effet, le secteur du nettoyage, comme l'écrit J.-M. Denis « apparaît presque comme caricatural tant il cumule les différentes formes de précarités (d'emploi, de travail, etc.), de discrimination (ethnique, de genre, etc.) et de pauvreté »⁵⁰¹. Ce n'est qu'en prenant en compte ce contexte professionnel, dégradé et dégradant, que l'on peut comprendre comment le syndicalisme se pose en possibilité.

L'objectif de cette deuxième partie est de saisir concrètement les façons dont se construit la demande d'engagement syndical chez les salariées rencontrées. Pour cela, il s'avère dans un premier temps indispensable de présenter l'offre syndicale mise à disposition de ces salariées. Le premier chapitre de cette partie, conçu comme un préambule, permet ainsi de donner à voir les stratégies syndicales à l'œuvre à la fois dans ce secteur d'activité mais surtout dans le syndicat étudié. Ce faisant, nous verrons que le syndicat, et dans notre cas en particulier la CNT-SO, devient une ressource sociale supplémentaire pour les salariées afin de leur permettre de mieux gérer leurs situations professionnelles. Cependant, si elle existe bel et bien, cette ressource n'est pas connue de toutes, nous reviendrons donc dans le chapitre 5 sur la manière dont les salariées sont amenées à en prendre connaissance. Le cœur de cette deuxième partie de la thèse vise plus précisément à comprendre et à rendre compte dans un double mouvement à la fois de ce que font concrètement les salariées de cette nouvelle ressource, que certaines –

⁵⁰⁰ Benquet M., *Les damnées de la caisse*, *op. cit.*

⁵⁰¹ Denis J.-M., « « Dans le nettoyage on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! » : implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel », *art. cit.*, p. 106.

la plupart – mobilise pour la première fois, mais également d’observer en retour ce que le syndicalisme produit comme effets, notamment en termes de politisation. Ce faisant nous reviendrons tout au long de cette partie sur les différentes modalités de défense des travailleuses du nettoyage en présentant aussi bien les grèves, leur genèse, leur déroulement et leur impact ; mais également les diverses facettes du suivi individuel à travers notamment les procédures prud’homales.

Chapitre 4. La syndicalisation dans le nettoyage : une opportunité pour la CNT-SO

Si nous avons cherché dans un premier temps à rendre compte des trajectoires des salariées qui, un jour, se trouvent confrontées à la nécessité de défendre leurs droits au travail, il apparaît important dans un second mouvement de présenter plus avant les organisations syndicales susceptibles de prendre en charge leurs revendications. Ce quatrième chapitre envisage ainsi, dans une perspective configurationnelle, de prendre le temps de présenter le syndicat étudié, la CNT-SO.

Bien que minoritaire voire marginale dans le champ syndical, cette organisation syndicale n'est pas épargnée par les tendances nationales en termes de renouvellement syndical. En ouvrant ainsi la boîte noire de cette organisation, nous présenterons précisément les pratiques associées à un syndicalisme « revitalisé ». Dans un premier temps, nous verrons que, de la même manière que le secteur du nettoyage s'apparente à un laboratoire pour saisir les évolutions contemporaines du travail et de l'emploi, le syndicalisme dans ce secteur d'activité offre un observatoire des reconfigurations des pratiques syndicales. Une première partie sera ainsi consacrée à une présentation de l'offre syndicale proposée aux salarié·e·s subalterne en France et à la manière dont le syndicalisme s'est saisi de cette question de la syndicalisation des précaires pour se renouveler. Les organisations syndicales ne sont pas des entités monolithiques et homogènes, elles sont traversées par des luttes internes. Par ailleurs, par-delà la fragmentation du champ syndical, nous verrons que la plupart des organisations syndicales de luttes (notamment la CGT, et l'Union Syndicale Solidaire) se préoccupent, selon des logiques relativement comparables, des mêmes enjeux.

Nous poursuivons en proposant une brève histoire de la CNT-SO afin de situer cette organisation dans le champ syndical et de rendre compte de ses pratiques concrètes. Là encore, ses évolutions contemporaines sont relativement semblables à ce que connaissent la plupart des organisations syndicales. Nous verrons notamment le rôle croissant occupé par des militant·e·s issu·e·s des classes moyennes et supérieures dans la défense des travailleurs·euses précaires. Ce chapitre sera aussi l'occasion de mieux présenter les profils des juristes et des salarié·e·s du syndicat.

La dernière partie de ce chapitre, en revenant sur les spécificités territoriales et les différentes stratégies établies sur les deux villes étudiées, corrobore l'importance de se défaire d'une vision homogénéisante des organisations syndicales. Nous reviendrons notamment sur la manière dont les campagnes de syndicalisation, dans le secteur du nettoyage hôtelier en particulier, sont pensées de manière relativement différente selon les contextes locaux, et ce

que cela signifie de la vitalité des organisations et des forces militantes en présence. Ce sera ainsi l'occasion de revenir sur l'expérimentation inédite d'un partenariat entre une association issue du *community organizing* et la CNT-SO.

1. Le secteur du nettoyage : un enjeu pour les organisations syndicales

Si nous n'entendons pas proposer un état des lieux complet des enjeux de syndicalisation dans les secteurs les plus précarisés, une brève contextualisation s'impose néanmoins. Ce champ d'étude est exploré depuis de nombreuses années déjà⁵⁰² et est actuellement porté par une nouvelle génération de chercheurs et de chercheuses en science politique et en sociologie⁵⁰³. Il est utile de présenter ici cet enjeu de redéploiement des actions syndicales à destination de ce que l'on nomme les « déserts syndicaux », dont le nettoyage constitue un archétype. Nous allons ainsi dresser un rapide bilan des différentes stratégies de syndicalisation dans les secteurs les plus éloignés du champ syndical, en particulier dans certains secteurs des services, puis nous montrerons qu'au-delà de l'ancrage sectoriel, des inégalités en termes de genre persistent dans le milieu syndical.

1.1. VERS UNE SYNDICALISATION DANS LES SECTEURS PRÉCARISÉS...

Le taux de syndicalisation en France est parmi les plus faibles de l'ensemble des pays européens, il concerne 11% de la population active⁵⁰⁴. Cette répartition est très largement inégale selon le secteur d'activité, ainsi les salarié-e-s du secteur public sont presque deux fois

⁵⁰² Sur ce point, on pense par exemple à la contribution de Baudouin T. et Colin M., *Le contournement des forteresses ouvrières. Précarité et syndicalisme*, Librairie des Méridiens, Paris, 1983 et plus récemment, à l'ouvrage dirigé par Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, *op. cit.*

⁵⁰³ Cf. par exemple l'ouvrage collectif Barron P., Bory A., Chauvin S., Jounin N. et Tourette L., *On bosse ici, on reste ici*, *op. cit.* ; les travaux de Nizzoli C., notamment les articles « Quel renouveau pour le syndicalisme contemporain ? », *Chronique Internationale de l'IRES*, n° 160, 2017, p. 3-18 et « Du renouveau syndical sans stratégie ? », *Chronique Internationale de l'IRES*, n° 160, 2017, p. 130-142 ; la thèse de Berthonneau C., *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation*, *op. cit.* ; mais également au travail de Biaggi C., « Comment former les adhérents « isolés » ? Ressorts et limites des processus de socialisation militante dans une Union locale de la CGT », in Gassier Y. et Giraud B. *Le travail syndical en actes. Faire adhérer, mobiliser, représenter*, Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2020.

⁵⁰⁴ Toutefois, la comparaison en termes de taux de syndicalisation n'est pas un indicateur totalement représentatif puisque selon les pays, les raisons de l'engagement syndical diffèrent grandement. Dans les pays scandinaves dans une certaine mesure en Allemagne, l'engagement syndical est une condition *sine qua non* à l'obtention d'un certain nombre de droits sociaux et de manière plus large, de services, Cf. Pernot J.-M., *Syndicats, lendemains de crise ?*, Paris, Gallimard, 2005.

plus syndiqué·e·s (20%) que dans le secteur privé (9%)⁵⁰⁵. Ces dernières années, deux ouvrages de synthèse ont dressé un état des enjeux qui s'imposent au syndicalisme en France, il s'agit de l'ouvrage *Sociologie politique du syndicalisme*,⁵⁰⁶ et de *Le travail syndical en actes*⁵⁰⁷. Il existe des invariants structurels à l'engagement syndical. Ainsi la stabilité de l'emploi, la grandeur de l'entreprise ainsi que la présence préalable d'instances représentatives du personnel sont autant d'éléments favorisant l'adhésion syndicale. La transformation du monde du travail et le développement des secteurs tertiaires et en particulier de la sous-traitance ont éloigné une partie importante de la population active des syndicats de salarié·e·s. De fait, les secteurs les plus précaires tels que le nettoyage, l'hôtellerie ou encore la restauration cumulent l'absence des variables pourtant déterminantes à l'engagement syndical⁵⁰⁸. Dans les années 1990, la plupart des recherches en sciences sociales ont vu dans la transformation du monde du travail le marqueur d'un inéluctable déclin du syndicalisme⁵⁰⁹. Or, certains secteurs pourtant considérés comme éloignés du champ syndical continuent de constituer des terrains où se développent des sections syndicales, parfois tout à fait dynamiques⁵¹⁰. Les deux ouvrages de synthèse cités plus haut permettent notamment de nuancer plusieurs prénotions sur le syndicalisme. Par exemple, le fait que le syndicalisme « demeure l'un des rares espaces d'engagement qui rend encore possible la promotion d'ouvriers et d'employés au rang de dirigeant et de porte-parole d'une organisation militante »⁵¹¹, contribuant à faire du syndicalisme un espace dans lequel on trouve, malgré tout, une représentation moins déformée socialement de la réalité de la population que pour les affiliations partisans et associatives dans leur ensemble. De plus, bien que les taux de syndicalisation soient particulièrement bas en France, les organisations syndicales détiennent toujours une force mobilisatrice relativement importante. Nous nous inscrivons ici dans la continuité des travaux qui considèrent « que l'on

⁵⁰⁵ Pignoni M.-T., « La syndicalisation en France. Des salariés deux fois plus syndiqués dans la fonction publique », *Dares analyses*, n° 025, 2016.

⁵⁰⁶ Giraud B., Yon K. et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme*, Paris, Armand Colin, 2018.

⁵⁰⁷ Gassier Y. et Giraud B., *Le travail syndical en actes. Faire adhérer, mobiliser, représenter*, Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2020.

⁵⁰⁸ Plus généralement, cela concerne l'ensemble des secteurs concernés par l'émiettement des unités de travail, voire par le développement du travail pour des plateformes numériques, privilégiant les status « indépendants ».

⁵⁰⁹ Cf. en particulier Mouriaux R., *Crises du syndicalisme français*, Montchrestien, 1998, et Croisat M., et Labbé D., *La fin des syndicats ?*, Paris, L'Harmattan, 1992.

⁵¹⁰ Pour ne citer que quelques exemples, cf. : Benquet M., *Les damnées de la caisse*, op. cit., Bérout S., « Une campagne de syndicalisation au féminin. Une expérience militante dans le secteur de l'aide à domicile », *Travail, genre et sociétés*, n°2, 2013, p. 111-128 ; Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, op. cit. ; Hocquet M., « Mobiliser des employés de Walmart malgré des discours et pratiques du géant de la distribution : UFCW et Our Walmart face à 50 ans d'antisindicalisme », *La Revue de l'IREs*, n° 88, p. 129-156 ; Nizzoli C., *C'est du propre !*, op. cit.

⁵¹¹ Giraud B., Yon K. et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme*, op. cit., p. 108.

assiste moins à un déclin des mobilisations syndicales qu'à une recomposition des modalités d'appropriation du répertoire de l'action collective »⁵¹².

Il est indéniable que, statistiquement, les propriétés sociales des individus travaillant dans le secteur du nettoyage les prédestinent *a priori* moins que d'autres à embrasser un engagement syndical, et que les obstacles à la syndicalisation dans ce secteur sont d'ampleur. C'est par ailleurs sans compter sur le fait qu'en dépit de ce que nous venons de dire, on peut noter un retard des syndicats français « à penser et à déployer les formes d'actions renouvelées en direction des salariés précaires »⁵¹³.

Dans son mémoire d'Habilitation à Diriger des Recherches (HDR), S. Bérout dresse un inventaire des stratégies de revitalisation syndicale adressées directement aux salarié-e-s parmi les plus précaires et constate le peu de réceptivité des syndicats français aux renouvellements opérés dans le monde anglo-saxon :

« Tout se passe comme si elle [les organisations syndicales] ne parvenaient pas à dépasser le constat de leur déphasage partiel avec le salariat dans sa configuration actuelle et surtout celui de leur peu d'emprise auprès des catégories de travailleurs confrontés aux différentes formes de précarité »⁵¹⁴.

Pourtant, les transformations des relations d'emploi ont, depuis de plusieurs décennies déjà, accéléré les exigences de renouvellement imposées au syndicalisme⁵¹⁵. Les syndicats nord-américains ont davantage investi ces politiques de « revitalisation » du syndicalisme. De nombreux travaux académiques s'intéressent précisément à ces évolutions en « adoptant comme point d'entrée principal la question non plus de la crise syndicale, mais des réponses face à cette crise. »⁵¹⁶ Si les réflexions concernant la manière dont les syndicats français tentent de se frotter aux fractions les moins stabilisées et inorganisées du salariat sont assez récentes dans le champ académique en France, cette thématique de recherche est très présente dans les pays anglo-saxons depuis les années 1990⁵¹⁷. Il faut dire que les moyens mis en place par les syndicats anglo-saxons diffèrent largement de ceux promus par les organisations syndicales françaises, dans un contexte juridique où les relations professionnelles diffèrent grandement du modèle français : la grande faiblesse de la protection des travailleurs et des travailleuses par le

⁵¹² *Ibid.*, p. 175.

⁵¹³ Bérout, S., *Pour une sociologie politique du syndicalisme : structures, pratiques et représentations*, *op. cit.*, p. 67.

⁵¹⁴ *Ibid.*, p. 89. L'auteure cite par exemple le travail de thèse de Julliard E., *Réformer les syndicats. Une sociologie politique du syndicalisme États-Unien des mouvements sociaux des années 1960 aux années 2010*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2018.

⁵¹⁵ Duffour C., Hege A., « Emplois précaires, emploi normal et syndicalisme », *Chronique internationale de l'I^{re}*, n° 97, 2005, p. 5-21.

⁵¹⁶ Bérout, S., *Pour une sociologie politique du syndicalisme : structures, pratiques et représentations*, *op. cit.*, p.125.

⁵¹⁷ Fredge C. and Kelly J., *Varieties of unionism : strategies for union revitalization in a globalizing economy*, Oxford, Oxford University Press, 2004.

droit rend presque vitale la présence d'un syndicat dans l'entreprise. Ainsi, dans les pays anglo-saxons et en particulier nord-américains, on assiste au développement d'un nouveau type d'organisation syndicale. C'est l'émergence de ce que l'on appelle l'*union organizing*. Dans sa thèse de sociologie, C. Berthonneau résume de manière très claire cette stratégie de syndicalisation :

« Ces stratégies s'inscrivent en rupture avec le modèle dominant du syndicalisme gestionnaire (« *business unionism* ») centré sur la négociation collective et l'octroi de différents services à ses adhérents, pour renouer avec des pratiques de mouvement social propres au modèle de l'*organizing*. Ce « syndicalisme de mouvement social », « donne la priorité à l'organisation des non syndiqués, particulièrement dans les secteurs à bas salaires, en utilisant des stratégies comme les campagnes d'entreprise qui vont au-delà des lieux de production ; ce modèle place l'action directe comme source du pouvoir collectif et met en valeur les cadres de la justice sociale et les alliances progressistes »⁵¹⁸. Avec la création de nouvelles structures en marge des syndicats officiels — les « *worker centers* » —, chargés d'organiser des travailleurs précaires et l'octroi de moyens importants aux *organizers* sur le terrain pour développer des campagnes de syndicalisation, le syndicalisme états-unien a connu ces dernières années un regain de l'action protestataire dans un contexte pourtant difficile (forte libéralisation du marché du travail, répression antisyndicale, etc.), en parvenant à mobiliser des catégories de salariés fortement précarisées (travailleurs immigrés embauchés à la journée, ou employés dans les secteurs du nettoyage, du commerce, etc.). »⁵¹⁹

S. Chauvin livre un témoignage percutant du travail mené par les *organizers* dans les *worker centers* de la ville de Chicago⁵²⁰. Il décrit minutieusement les méthodes de travail et les positionnements théoriques voire idéologiques de ces salarié-e-s dont le principal but consiste à produire des *leaders*. Il écrit que l'*organizer* doit aussi « chercher des “objectifs atteignables”, cibler, se méfier des actions “abstraites” qui n'ont pas une visée pratique immédiate. L'*organizer* ne se bat pas pour des idées ou des phénomènes généraux, mais pour des personnes (les membres de la “communauté” et contre des personnes, toujours elles-mêmes susceptibles de devenir en retour des “alliés” »⁵²¹. Nous présenterons plus précisément en dernière partie de ce chapitre une expérience d'*union organizing* initiée conjointement par le syndicat CNT-SO et une association issue de la tradition du *community organizing*. D'emblée, on entrevoit la manière dont *a priori* les objectifs idéologiques si l'on peut les qualifier ainsi, semblent profondément différents. Mentionnons toutefois que ces tentatives d'importation du modèle américain peinent à se mettre en place.

⁵¹⁸ Voss L., « Dilemmes démocratiques : démocratie syndicale et renouveau syndical », *La Revue de l'Ires*, n° 65, 2010, p. 8.

⁵¹⁹ Berthonneau C., *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation*, op. cit., p. 48-49.

⁵²⁰ Chauvin S., *Intérim industriel et mouvements de journaliers à Chicago*, op. cit. (sur ce point précis, voir notamment le chapitre 9).

⁵²¹ *Ibid.*, p. 518.

Dans un article consacré à la diffusion du modèle de l'*union organizing* en Allemagne et en France, Adrien Thomas note que « les partisans du renouveau ou de la revitalisation syndicale soulignent l'importance des stratégies et des répertoires d'action que les syndicats adoptent, tels que l'organisation des non syndiqués, les alliances communautaires et les campagnes d'entreprise »⁵²². C. Nizzoli évoque trois niveaux de développement de cette stratégie de revitalisation : une stratégie « impulsée par le “haut” », à travers des campagnes spécifiquement ciblées, un ancrage plus localisé et enfin un développement « en dehors des syndicats »⁵²³. Nous verrons dans la seconde partie de ce chapitre la manière dont la CNT-SO tente de faire valoir ces trois formes d'organisation pour susciter un renouvellement de ses bases militantes et de son développement.

Mais au-delà de la CNT-SO qui demeure un syndicat relativement marginal dans le champ syndical en France, depuis plusieurs décennies les organisations syndicales font du renouvellement et de l'élargissement de leurs bases militantes un défi. À cet égard, il faut noter que la préoccupation pour la re-syndicalisation est plus précoce à la CFDT puisqu'elle est initiée dès les années 1980⁵²⁴. Entre les années 1980 et les années 2000 c'est davantage « l'attentisme des centrales syndicales par rapport à cet enjeu décisif » qui est à noter mais qu'à la différence des années 1980, où la CFDT était l'une des rares organisations à s'en préoccuper, dans les années 2000 cette question suscite de plus en plus l'intérêt de la CGT et de Solidaires⁵²⁵. Ce regain d'intérêt à Solidaires pour les groupes minoritaires est notamment incarné en la figure des fondateurs et es fondatrices par ailleurs très investi-e-s au sein de combats notamment féministes mais également de lutte contre la précarité. Ces engagements se concrétisent par exemple par leur implication dans le mouvement AC !, Attac, le DAL etc.⁵²⁶.

L'implication des organisations syndicales dans des stratégies de syndicalisation des populations situées aux marges du salariat se caractérise également par le développement de formations syndicales spécifiques. En cela, les formations syndicales spécifiquement dédiées

⁵²² Thomas A., « The transnational circulation of the 'organizing model' and its reception in Germany and France », *European Journal of Industrial Relations*, n°4, 2016, p. 317-333.

⁵²³ Nizzoli C., « Quel renouveau pour le syndicalisme contemporain ? », *art. cit.*

⁵²⁴ Cf. par exemple Guillaume C. et Pochic S., « Les succès inégaux d'une politique volontariste de syndicalisation », in Guillaume C. (dir.) *La CFDT. Sociologie d'une conversion réformatrice*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2014, p. 69-90.

⁵²⁵ Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, *op. cit.*, p. 344.

⁵²⁶ Agir ensemble contre le chômage (AC !) est un mouvement de lutte contre le chômage porté notamment par des militant-e-s issu-e-s du monde associatif et syndical. L'association pour la taxation des transactions financières et pour l'action citoyenne (ATTAC) est une organisation altermondialiste présente dans différents pays. Le droit au logement (DAL) est une association dont le but est de permettre de favoriser l'accès au logement des personnes les plus précaires.

constituent un indicateur relativement pertinent de ces stratégies de revitalisation⁵²⁷. Le travail de recherche de Lina Cardenas s'avère particulièrement utile pour comprendre la manière dont cette question de la syndicalisation des franges les plus précaires pénètre l'Union syndicale solidaires et devient un véritable objectif syndical⁵²⁸. Dans ce travail, la chercheuse révèle notamment comment cet enjeu s'est progressivement imposé dans les débats des instances nationales aboutissant progressivement à un groupe de travail spécifiquement dédié : le groupe « Précarité ». Néanmoins L. Cardenas s'attèle également à montrer des logiques de reproduction de certaines formes de dominations. Quoi qu'il en soit, l'engagement de l'Union syndicale solidaires en faveur des plus précaires est bien prégnant, en témoigne l'embauche d'animateur-riche-s syndicaux-ales au sein de l'union départementale du Rhône spécialement dédiés à la question de la défense juridique de ces salarié-e-s⁵²⁹.

D'une certaine manière, en ce qu'il est emblématique de la précarisation du travail et de l'emploi, le développement dans le secteur du nettoyage semble aussi répondre à ces enjeux de renouvellement à destination des personnes les plus éloignées du champ syndical. Notons également qu'en raison de la fréquence du non-respect du droit du travail dans ce secteur, la défense juridique des salariées de la propreté est relativement aisée. Nous verrons plus loin la manière dont les syndicats vont parfois se trouver placés dans des situations de concurrence dans leurs politiques d'implantation dans les secteurs précarisés et à Lyon, en particulier dans le secteur du nettoyage. Finalement, la CNT-SO œuvre à la syndicalisation de catégories de travailleurs et travailleuses parmi les plus précaires en employant des méthodes et des discours que l'on pourrait apparenter à ceux de revitalisation syndicale. Cela dit, ces « stratégies » ne sont pas pensées comme telles par les juristes et les salarié-e-s de la CNT-SO.

1.2. ...ET FÉMINISÉS

Continuons de dresser un panorama de ces politiques de « renouveau syndical » à l'œuvre depuis plusieurs décennies en France. Il nous semble important de mentionner ici les politiques syndicales en faveur de l'égalité femme-homme, ces dernières ont été plus tardives à émerger

⁵²⁷ Éthuin N. et Yon K., *La Fabrique du sens syndical. La formation des représentants des salariés en France (1945-2010)*, Broissieux, Éditions du Croquant, 2014.

⁵²⁸ Cf. le travail doctoral en cours : Cardenas L., *La formation des militants : les enjeux de socialisation à l'activité syndicale au sein de l'Union Syndicale Solidaires*.

⁵²⁹ Il faut noter ici que le salarié embauché par la CNT-SO pour assurer le suivi juridique et les permanences syndicales à Lyon lors de la création de ce syndicat en 2013 a été ensuite recruté par l'Union syndicale solidaire pour assurer ce même travail. Nous reviendrons plus précisément sur ce point plus tard.

dans le contexte français que dans les pays anglo-saxons⁵³⁰. Nous nous appuyons en particulier sur les travaux menés par Cécile Guillaume dans le cadre de son HDR⁵³¹. Partant du constat de la féminisation du travail et du champ syndical, l'auteure prend à bras le corps la question des « rapports sociaux de sexe ». « Bien que syndiquées, les femmes continuent par ailleurs de subir de nombreuses discriminations dans le monde du travail⁵³² ». L'ouvrage pose une question simple : « comment expliquer cette sous-représentation de leurs intérêts dans le monde du travail ?⁵³³ ». En s'appuyant sur des données produites au sein de plusieurs organisations syndicales en France (CFDT et Solidaires) et au Royaume-Uni (GMB et UNISON), elle montre que les femmes syndiquées représentent aujourd'hui près de la moitié des effectifs. Néanmoins, quand les femmes sont syndiquées et plus encore lorsqu'elles obtiennent des mandats, elles sont souvent blanches, et diplômées. Et en dépit de cela, elles sont moins souvent que leurs homologues masculins propulsées à des mandats plus importants et ne peuvent véritablement envisager de se lancer dans de longues carrières syndicales. Ainsi, l'enquête met au jour un *turn-over* si faible à ces postes à responsabilité que l'auteure évoque une véritable « inertie organisationnelle » et le maintien d'une certaine « oligarchie syndicale »⁵³⁴ – et masculine⁵³⁵.

Néanmoins, il est important de noter qu'en France la centrale syndicale ayant depuis le plus longtemps cherché à opérer une politique très active en faveur de la syndicalisation des femmes est la CFDT. Il en résulte actuellement un nombre de femmes syndiquées plus important (48%) qu'au sein de la CGT (37,5%)⁵³⁶. La moindre présence de femmes dans les autres centrales syndicales s'explique également (et surtout ?) par rapport au type de secteur et de salariat syndiqué. La CFDT compte également moins d'ouvriers et d'ouvrières et plus de professions intermédiaires et cadres que la CGT par exemple.

Au début du XX^e siècle, les femmes engagées au travail et dans la lutte sont surtout des jeunes femmes sans grande expérience syndicale : « leur participation à l'organisation syndicale exigeait donc plus d'audace, de hardiesse et de détermination que chez les hommes ayant acquis une expérience des luttes syndicales dans leur syndicat de métier »⁵³⁷. La plupart d'entre elles est célibataire ou divorcée, en tout cas émancipée des obligations liées au mariage. Néanmoins, cette émancipation n'est pas totale puisque qu'on constate une assignation des

⁵³⁰ Cf. le dossier coordonné par Guillaume C., Pochic S. et Silvera R., « Genre, féminisme et syndicalisme », *Travail, genre et société*, vol. 30, 2013, p.29-32.

⁵³¹ Ayant donné lieu à la publication : Guillaume C., *Syndiquées. Défendre les intérêts des femmes au travail*, *op. cit.*

⁵³² *Ibid.*, p. 7.

⁵³³ *Ibid.*, p. 8.

⁵³⁴ *Ibid.*, p.141.

⁵³⁵ Sur ce point, Cf. Lescurieux M., *Le temps de militer : carrière syndicale et disponibilité biographique des femmes et des hommes de la CFDT*, *op. cit.*

⁵³⁶ Données issues de l'ouvrage Giraud B., Yon K. et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme*, *op. cit.*

⁵³⁷ Pinard R. *L'envers du travail. Le genre de l'émancipation ouvrière*, *op. cit.*, p. 168.

femmes à certaines tâches spécifiques et leur mise à l'écart des instances décisionnelles. Toutes ces dimensions rendent d'autant plus énigmatiques les mobilisations de femmes de ménages, non diplômées, racisées, femmes, etc. étudiées dans le cadre de cette thèse. Pour les comprendre, il s'avère ici utile de présenter plus précisément le syndicat qui s'attèle à en faire exister une partie : la CNT-SO. Néanmoins, avant de revenir plus avant sur la genèse et le développement de la structure, il nous semble important de présenter brièvement un autre syndicat qui s'occupe spécifiquement des femmes de chambre : la CGT-HPE (Hôtels de prestige et économique). La CGT-HPE a été créée en région parisienne en 2003 sous l'impulsion d'un militant. Ce syndicat, implanté exclusivement dans la région parisienne est devenu, au fur et à mesure de son développement, une structure relativement autonome. En 2012, cette structure se dote d'une caisse de grève statutaire en prévision de futurs conflits ayant lieu sur des hôtels au pont de Suresnes en 2012 et 2013⁵³⁸. Ces conflits s'avèrent victorieux et donnent notamment lieu à l'internalisation des femmes de chambre et des gouvernantes. C'est précisément cette autonomie qui est assez mal vue par l'Union syndicale (US) CGT Commerce et l'Union locale (UL) CGT de Paris, à tel point qu'en 2020, une série de procédures sont déposées contre le syndicat CGT-HPE. Cependant, si les relations internes entre ce dernier et l'US CGT du commerce sont particulièrement délétères ; entre la CGT-HPE et la CNT-SO, l'entente est plutôt cordiale. En entretien, Michel (juriste de la CNT-SO à Paris) résume cette collaboration intersyndicale ainsi :

« Les relations [de la CNT puis de la CNT-SO] avec la CGT HPE, datent du début des années 2000, où la situation de la CGT-propreté était telle, qu'un certain nombre de syndicats et de syndiqués surtout, refusaient de travailler avec ce syndicat. Et Claude, qui était juriste à l'UL du 14^{ème} avait écrit à Thibault [secrétaire général de la CGT] en disant, « dorénavant, quand je verrai des salariés du nettoyage, je leur demanderai de se syndiquer à la CNT et je vous l'annonce puisque depuis quinze ans vous n'avez rien fait pour régler le problème d'un syndicat corrompu... ». Je te passe les mesures de représailles qu'ils ont subies... Ah oui... Il était soutenu par son secrétaire d'UL mais et l'UD, et l'Union régionale de la CGT, et la conf' ne les soutenaient pas. Et puis on a mené des conflits, on s'est retrouvé sur un certain nombre de conflits. [...] on a mené des combats au point que sur la grève du Campanile et du Première classe du pont de Suresnes, quand nous avons été sollicités pour syndiquer des adhérents, je leur ai dit « non, vous vous syndiquez à la CGT-HPE qui couvre à la fois du personnel de l'hôtel et du personnel sous-traitant et comme ils sont très bien, c'est idiot de se diviser en deux organisations syndicales ». Et on a mené le conflit ensuite. Le premier qui arrivait mettait les drapeaux de l'autre. On n'était pas sur une guerre de drapeaux, plus on est de fous plus on rit. » (Michel, entretien du 17 décembre 2017).

Au moment de cet entretien à la mi-décembre 2017, le syndicat CNT-SO de Paris mène depuis le 19 octobre de la même année un conflit sur l'hôtel *Holliday Inn* de Clichy. Les deux

⁵³⁸ Très récemment, des femmes de chambre de l'hôtel Ibis les Batignolles et syndiquées à la CGT-HPE ont obtenus l'ensemble de leurs revendications après plus de vingt-deux mois de lutte. <https://rapportsdeforce.fr/classes-en-lutte/hotel-ibis-batignolles-les-clefs-dune-victoire-historique-pour-les-femmes-de-chambre-052610400>

organisations syndicales sont d'ailleurs présentes sur cette grève, bien que l'ensemble des grévistes soient syndiqué-e-s à la CNT-SO :

« [Sur l'hôtel *Holliday Inn*] c'est une section syndicale CNT-SO depuis 10 ans, donc CNT d'abord, puis CNT-SO. Donc elles [les salariées] sont venues me voir le 18 [octobre] vers 17 heures, il et elles étaient trois, et ils me disent « Michel, on part en grève demain ». Donc je dis « il faut envoyer de suite un mail à la direction avec les revendications », tac, tac, tac, et elles voulaient faire grève uniquement pour la réintégration des deux collègues, sans aucune autre revendication. Je les ai fait parler, elles m'ont raconté, etc. D'où la plateforme revendicative qu'on a formulée, et on est partis en grève. Sachant que la CGT-HPE avait son local à 200 mètres, on a des relations suffisamment bonnes avec Claude Lévy. Donc, je le préviens, je lui dis, « nous on a une équipe qui part en grève sur l'*Holliday Inn* de la porte de Clichy. Et du coup, il est passé, puis il est assez attaché à ce qu'on gagne sur les hôtels parce que ça fait bouger les choses. Donc il nous a dit, « écoutez, nous on va mettre nos forces dans la bataille ». Dès le deuxième ou le troisième jour. Avec une capacité de mobilisation plus importante que la nôtre et des moyens financiers plus importants que les nôtres. Donc ça aide » (Michel, entretien du 17 décembre 2017).

Sur le terrain des grèves parisiennes, les deux syndicats fonctionnent de manière non-concurrentielle et tentent, dans la mesure du possible, de s'entraider pour « faire bouger les choses », régulièrement ils « grèvent » ensemble. Sur les deux villes étudiées, il n'existe pas d'équivalence en termes de convergence de luttes intersyndicales. Il nous semblait important d'apporter ces quelques éléments pour attester la combativité continue d'une partie de la CGT sur ce secteur d'activité⁵³⁹. Toutefois, il est important de noter que lors des piquets de grève de la CNT-SO, il est fréquent de rencontrer différents types de militant-e-s. Dans un entretien accordé à l'Union Communiste Libertaire (UCL) en octobre 2019, Olivier l'exprime ainsi : « dans nos actions, on croise des totos, des « insoumis », des féministes, des anars, des cégétistes ou des sudistes. On est un peu à la croisée d'une culture syndicale de lutte à l'ancienne et de formes d'activisme plus récentes. »⁵⁴⁰

Depuis plusieurs décennies, il existe de véritables stratégies d'implantation syndicale dans les secteurs précarisés et féminisés. La CGT se développe ainsi dans les secteurs de l'aide à domicile et du nettoyage. Solidaires cherche également à s'implanter dans le secteur du nettoyage avec une forte présence dans le nettoyage des trains et des gares⁵⁴¹. En effet, s'implanter dans le secteur du nettoyage permet en quelque sorte aux syndicats de « faire d'une pierre deux coups ». Toutefois, ces stratégies connaissent certaines limites au regard de leurs objectifs, les syndicats, porteurs de traditions et de mémoires sociales qui les dépassent parfois,

⁵³⁹ En particulier pour nuancer certains éléments qui ont été décrits dans le chapitre 2.

⁵⁴⁰ <https://www.unioncommunistelibertaire.org/?Julien-Huard-La-CNT-SO-un-outil-dans-la-lutte-des-classes>

⁵⁴¹ En 2017, SUD-Rail a ainsi soutenu la grève des agent-e-s d'entretien de la gare Saint-Denis. <https://www.leparisien.fr/seine-saint-denis-93/ile-de-france-fin-de-greve-chez-les-salaries-du-nettoyage-des-gares-15-12-2017-7454916.php>

tendent à reproduire certaines formes de dominations et d'inégalité de représentation. Ainsi, les femmes, qui plus est les précaires, demeurent largement sous-représentées dans les centrales syndicales françaises⁵⁴². La CNT-SO en tant que « petit » syndicat, porté par des valeurs libertaires et autogestionnaires et spécialisé dans la défense des travailleurs et des travailleuses précarisées tente d'échapper à cette dernière tendance. Nous allons à présent observer de plus près l'évolution et les pratiques de ce syndicat qui s'est introduit dans les interstices de ce développement.

⁵⁴² Ce constat vaut également pour d'autres pays occidentaux, pour une comparaison Royaume-Uni et France, on renvoie notamment au travail de Guillaume C., *Syndiquées. Défendre les intérêts des femmes au travail*, *op. cit.*

2. La genèse et le développement de la CNT-SO⁵⁴³

Afin de comprendre les conditions de possibilités de l'engagement syndical des femmes de ménage et des femmes de chambre rencontrées, il s'agit tout d'abord de présenter plus précisément le syndicat en charge de leur représentation. Décrire le fonctionnement de la structure syndicale permet en effet de comprendre les attentes des salariées voire éventuellement les déceptions pour saisir *in fine* les conditions à la fois d'engagement, mais également de désengagement. Ainsi, ce chapitre ne se consacre pas à la présentation de la réception du syndicalisme par les adhérentes mais bien à la description détaillée des salarié-e-s et des militant-e-s gravitant autour du syndicat.

La CNT-SO est un syndicat se réclamant de l'anarcho-syndicalisme et du syndicalisme révolutionnaire. Acteur à la fois en marge du champ syndical mais également dans le champ, il a dû développer de nouvelles manières d'agir afin de se maintenir. En cherchant à se familiariser aux usages du juridique afin de garantir la défense de ces salariées les plus vulnérables, ce syndicat a connu de véritables transformations depuis sa création. Les travaux de Laurent Willemez l'ont montré : « le développement du syndicalisme juridique est un processus ambigu : à la fois condition de possibilité d'élargissement du champ d'activité, l'action juridique vient compléter et renforcer ce qui existe déjà : elle ne se substitue pas à la lutte classique (c'est-à-dire celle fondée sur le rapport de forces) et constitue bien une forme d'action alternative »⁵⁴⁴. Créé à la suite de divergences en interne, ce syndicat a dû tout à la fois s'adapter face aux transformations du salariat et du capitalisme, subissant parfois les formes de judiciarisation des conflits du travail⁵⁴⁵, et déployer de nouvelles formes de résistances.

⁵⁴³ Cette sous-partie reprend une partie des éléments présentés dans l'article : Doumenc S., « Anarcho-syndicalisme et nettoyage : l'improbable politisation de la lutte par le recours juridique », *Sociologie du travail*, vol. 61, n° 4, 2019.

⁵⁴⁴ Willemez, L., « Quand les syndicats se saisissent du droit. Invention et redéfinition d'un rôle », *Sociétés contemporaines*, n° 52, 2003, p. 17-38, p. 35.

⁵⁴⁵ Péliasse, J., « Les usages syndicaux du droit et de la justice », in Commaille, J., Kaluszynski, M. (dir.), *La fonction politique de la justice*, La Découverte, 2007, p. 165-189.

Le nettoyage : Une spécialisation de fait

L'héritage anarcho-syndicaliste de la CNT-SO est à relativiser aujourd'hui et l'implantation dans le secteur du nettoyage n'est pas pour rien dans l'évolution des pratiques militantes. Avant de décrire comment le secteur du nettoyage s'est « imposé » à la CNT, moins par choix que par concours de circonstances, faisons un bref détour par l'histoire de ce syndicat. La CNT est créée en France en 1946 par des syndicalistes révolutionnaires espagnols alors en exil⁵⁴⁶, des militant·e·s membres des Brigades internationales et des militant·e·s français·es ayant participé à la Résistance. Elle constitue un héritage de la CGT-SR (syndicalistes révolutionnaires). Dès le départ, cette organisation est assez marginale dans le champ syndical, ne regroupant qu'une centaine d'adhérent·e·s. Durant plusieurs décennies, le syndicat se maintient modestement sans pour autant disparaître du champ syndical. Refusant le paritarisme, la CNT se prive alors d'un certain nombre de subventions publiques. Financièrement, ce syndicat ne (sur)vit que sur la base des cotisations des adhérent·e·s. L'histoire de la CNT et des différentes scissions qu'elle a connues est ponctuée de débats autour de la participation ou non au jeu institutionnel. Dans son mémoire de recherche de master 2 dédié à la CNT-SO, Adrien Pain écrit notamment :

« La scission de la CNT française n'a pas eu lieu du jour au lendemain après un désaccord subit. Une série de signes avant-coureurs peuvent être repérés sur une période allant des années 1980 à 2012, année de la création de la CNT-Solidarité Ouvrière. »⁵⁴⁷

L'histoire de la CNT est relativement méconnue, peu de travaux en sciences sociales se sont consacrés à ce sujet. Nous ne reviendrons pas ici sur l'histoire de la CNT mais uniquement sur les origines de la CNT-SO. A. Pain estime que « la CNT-SO, avant d'exister par elle-même, a d'abord existé sous la forme d'une tendance [qualifiée] de syndicaliste pragmatiste au sein de la CNT-f. » Des lignes de tension diverses émergent entre les deux mouvances de la CNT, l'une que l'auteur qualifie de « tendance anarchiste syndicaliste » et l'autre qualifiée de « tendance syndicaliste révolutionnaire », principalement cristallisées autour du syndicat du nettoyage. Nous reviendrons plus avant sur les raisons ayant conduit certaines branches de la CNT à basculer avec la CNT-SO, mais précisons d'ores et déjà que certain·e·s adhérent·e·s n'ont pas

⁵⁴⁶ Et membre, pour la plupart de la CNT espagnole.

⁵⁴⁷ Sur l'histoire de ce syndicat voir notamment le mémoire de Master 2 d'Adrien Pain, *La CNT-Solidarité Ouvrière. Contraintes et possibilités d'un syndicalisme radical au XXI^e siècle*, Mémoire de Master 2, sous la direction de Sophie Bérout, Université Lyon 2, 2018, p. 24.

approuvé cette scission et ont préféré rester « fidèle » à la CNT. C'est le cas de Stéphane. Professeur d'histoire-géographie en collège, d'abord en zone urbaine sensible (ZUS), à Vaulx-en-Velin, pendant une dizaine d'année puis, dans un collège « qui a bonne réputation » dans le quartier de la « Croix Rousse » au centre-ville de Lyon, Stéphane est membre de la CNT depuis les années 2000. Lors de l'entretien enregistré, ce quadragénaire ayant vécu les tensions entre ces deux mouvances de la CNT, alors qu'il était mandaté au bureau confédéral à l'époque de la scission de 2012, exprime son regret :

« On voulait vraiment éviter ces tensions qui étaient cristallisées en région parisienne et qui, pour faire simple, s'exprimaient entre une fraction radicale idéologique puriste et une fraction syndicaliste ultra pragmatique ». (Stéphane, entretien du 12 mars 2021).

Plus concrètement cette deuxième « fraction » est d'abord promue, puis incarnée par un militant très actif de la CNT puis de la CNT-SO : Michel, juriste, âgé de soixante-sept ans. Michel est né en 1953 dans un « milieu populaire du quartier de la Goutte d'Or » à Paris. Très jeune, il cumule les « petits boulots » pour aider sa mère et ses frères et sœurs. En 1968, alors qu'il n'a que quinze ans, Michel adhère à la CNT. Après avoir passé son bac en prison en 1975 (pour refus de service militaire), il commence des études à Tolbiac où il obtient « une maîtrise de sciences sociales, dominante droit ». Sa vie professionnelle est marquée par différents emplois. Durant plusieurs années, il travaille en tant que « chargé d'information général sur le secteur sanitaire et social d'une publication de groupe *Liaisons sociales*, devenues *WKF* ». Il est ensuite plusieurs fois « chargé de com' » d'abord « aux Mutuelles de France » puis à la Fédération des accidentés du travail où il est aussi rédacteur en chef de la publication. Durant toute sa carrière, il a toujours « consacré du temps à la défense juridique de salarié-e-s dominé-e-s »⁵⁴⁸.

En France, les années post-1995 sont marquées par un regain d'activisme de la gauche radicale⁵⁴⁹ et cela se fait également ressentir à la CNT : ses militant-e-s animent un certain nombre de conflits sociaux d'ampleur notamment à la Fnac et à la Comatec⁵⁵⁰. Parmi les différents secteurs privés où la CNT tente de s'implanter, c'est dans le nettoyage qu'elle rencontre le plus de succès. Michel, explique à cet égard :

« On était connus, non pas pour notre activité syndicale mais pour notre intransigeance sur un certain nombre de principes et il y a des gens qui étaient très formés politiquement qui bossaient à Comatec et qui ont entraîné un groupe avec eux. Cette première section dans le nettoyage s'est constituée dans les années 1985-86. Et après la grève de 1986, on a eu des gens qui faisaient d'autres activités sur le réseau et qui demandaient des renseignements. C'est là qu'on a commencé à faire de la permanence

⁵⁴⁸ Ces citations sont extraites de différents entretiens menés avec Michel en 2017, 2018 puis en 2020.

⁵⁴⁹ Sommier I., *Le renouveau des mouvements contestataires à l'heure de la mondialisation*, Flammarion, Paris, 2003.

⁵⁵⁰ Société de nettoyage spécialisée dans l'entretien du réseau de métro et RER de la ville de Paris.

juridique et du coup à partir de là on a développé le syndicat aussi autour de cette permanence. » (Michel, entretien du 26 avril 2018).

Par le bouche-à-oreille d'abord, puis parce qu'elle se lance dans différentes campagnes de syndicalisation ciblée, c'est dans le secteur du nettoyage que la CNT s'implante peu à peu en France. Bien que le nombre d'adhérent·e·s ne dépasse pas le millier, plusieurs sections sont montées dans différents établissements de nettoyage de la région parisienne. Très rapidement des oppositions apparaissent au sein du syndicat au sujet de la participation aux instances représentatives du personnel (IRP). En effet, dans le secteur du nettoyage particulièrement malmené par la sous-traitance, « obtenir un mandat – et donc des heures de délégation – permet de briser [...] l'isolement qui rend le développement syndical difficile »⁵⁵¹. Il n'est donc pas question pour le syndicat de se priver de cet outil de représentation. C'est ainsi que le syndicat se scinde en 1993 entre la CNT-AIT⁵⁵² qui refuse toute participation aux élections professionnelles et la « CNT-F » (qualifiée selon les personnes rencontrées de « CNT-V », « Vignoles » ou encore « CNT »)⁵⁵³ qui au contraire accepte et revendique d'obtenir des mandats.

Du côté de cette dernière, des batailles juridiques sont remportées avec des salarié·e·s du nettoyage et un « petit capital » est constitué au sein du syndicat du nettoyage de la CNT lui permettant d'acquérir en 2004 un local rue de la Martinique à Paris dans le 18^{ème} arrondissement. Aux côtés des cotisations, la principale source de revenus du syndicat repose sur les indemnités remportées lors des verdicts prud'homaux : au titre de l'intervention volontaire du syndicat⁵⁵⁴ d'une part et du dédommagement prévu par l'article 700 du Code de procédure civile⁵⁵⁵ d'autre part. L'année 2004 est également marquée par l'embauche de Michel, jusqu'alors militant bénévole, en qualité de juriste à la CNT-Nettoyage. Le syndicat du nettoyage s'autonomise de plus en plus et son développement passe désormais réellement par le succès de sa permanence juridique. Ces deux éléments contribuent à accroître les dissensions entre les différent·e·s militant·e·s de la CNT. Stéphane résume la manière dont il a vécu ces clivages ainsi :

« Il y avait un peu deux minorités qui étaient billes en tête sur leurs positions, un sur une position d'immobilisme idéologique et l'autre sur une position pratico pratique de vouloir impérativement avancer quitte à vouloir sauter des barrières et ils ont pas cherché à trouver des compromis. » (Stéphane, entretien du 12 mars 2021).

⁵⁵¹ Pain A., *op. cit.*, p. 30.

⁵⁵² AIT signifiant Association Internationale des Travailleurs.

⁵⁵³ CNT-F, du nom de son domaine internet, aussi appelée « CNT-V » ou « Vignoles », du nom de la rue qui l'héberge à Paris.

⁵⁵⁴ Le Conseil de Prud'hommes peut condamner les sociétés de nettoyage à verser au syndicat une somme d'argent lorsqu'il estime que le litige a porté atteinte aux intérêts de la profession concernée.

⁵⁵⁵ L'article 700 selon lequel le juge condamne la partie perdante à verser à la partie gagnante les frais engagés pour la procédure.

Effectivement, en 2012 lors d'un congrès confédéral une nouvelle scission intervient et donne naissance à la CNT-SO. La question de la participation aux élections professionnelles et aux IRP se pose de nouveau mais elle est suivie d'autres tensions. C'est principalement la question de la légitimité de l'embauche par le syndicat de permanent·e·s salarié·e·s, elle-même liée à celle du développement juridique au sein de la structure, qui est mise en débat. Michel, alors principal promoteur de cette évolution, défend sa position de militant-salarié :

« On a assisté à une espèce de procès en sorcellerie des salariés du nettoyage qui ne seraient pas de vrais anarcho-syndicalistes parce qu'ils n'ont pas lu Bakounine dans le texte. [...] Donc y avait une petite chanson qui était, un : ce ne sont pas de vrais anarcho-syndicalistes ; deux : ils conduisent à développer dans l'organisation – parce qu'ils ont une demande juridique spécifique – des salariés » (Michel, entretien du 26 avril 2018)

À Lyon, Stéphane décrit également la manière dont la tension s'est notamment cristallisée autour de la question du rôle des permanent·e·s. Pour lui, qui n'a pourtant pas suivi la branche fondatrice de la CNT-SO, cette question n'avait pas tellement lieu d'être. Il considère que, si le syndicalisme veut « se frotter » à tous les prolétaires, il doit pouvoir s'adapter et proposer un suivi particulier, pourquoi pas en ayant recours à des permanent·e·s :

« C'est autour de la question des permanents que ça s'est cristallisé. Mais c'était une vision syndicale globale qui a provoqué la scission. Entre des gens qui préféreraient une CNT réduite et radicale et pure idéologiquement sur des sacrosaints principes de l'anarcho-syndicalisme – où d'ailleurs, je sais pas où ils ont vu dans ces principes qu'on ne devait pas avoir de permanents [...] – et d'autres qui voulaient aller plus vite que la musique et sacrifier à l'efficacité certains principes collectifs et aller par-delà certaines règles de fonctionnement de la CNT. » (Stéphane, entretien du 12 mars 2021).

Entre ces deux pôles opposés, ou comme l'exprime Stéphane, entre ces « deux minorités », navigue la majorité des adhérent·e·s qui ne parvient pas toujours à trouver leur place dans ces débats qualifiés parfois de stériles.

Dans un souci d'adaptation aux réalités du monde du travail, la CNT-SO propose désormais de nouveaux outils pour « répondre » aux « besoins » des salarié·e·s. Cette attitude révèle un certain pragmatisme dans la manière dont est pensée l'action syndicale et son institutionnalisation en particulier à destination des plus précaires. Une fois de plus, les propos de Michel renseignent sa conception de l'organisation syndicale :

« On se bat avec des femmes de chambre avec des revendications salariales, parce que quand on fait grève c'est rarement une grève générale, insurrectionnelle, alors oui, on est réformiste. Le problème c'est que [la CNT-F] a complètement abandonné l'un des fondements du syndicalisme révolutionnaire qui était le rôle formateur du syndicalisme, qui était celui de la grève et dans une certaine mesure aujourd'hui le rôle du prud'homme. » (Michel, entretien du 26 avril 2018)

Olivier, la quarantaine, « prof documentariste dans un collège REP + dans les quartiers Nord de Marseille » et ayant basculé en 2013 avec la CNT-SO, évoque lors d'un entretien que la volonté de ce syndicat est véritablement de « développer un syndicalisme auprès de gens ordinaires du

monde du travail qui viennent parce qu'ils ont un besoin de syndicat » (Olivier, entretien du 14 mars 2021).

Ainsi, l'évolution des pratiques de la CNT-SO, notamment par le recours au droit et par le fait que des personnes soient salariées pour faire un travail de juriste, laisse place à une forme de « radicalité pragmatique »⁵⁵⁶, qui est à l'origine des tensions au sein de la CNT. Mais ce sont pourtant ces évolutions qui permettent au syndicat d'obtenir des résultats concrets et significatifs. Développer l'activité syndicale dans un secteur d'activité précarisé tel que le nettoyage est aussi une manière de survivre en tant que structure syndicale. Ainsi, s'intéresser prioritairement à des salarié-e-s habituellement marginalisé-e-s dans les autres structures syndicales constitue un véritable défi pour ce syndicat.

2.2. (SUR)VIVRE DANS LE CHAMP SYNDICAL : ENTRE ADAPTATION ET NOUVELLES FORMES DE CONTESTATION

La CNT-SO est aujourd'hui implantée dans plusieurs villes françaises, mais c'est principalement à Paris, Lyon et Marseille qu'est basée son activité. La vie syndicale est en grande partie organisée par des personnes salariées par le syndicat du nettoyage. En tout il s'agit de sept individus⁵⁵⁷ implantés sur les trois villes. C'est à Paris que l'activité syndicale est la plus active, regroupant actuellement quatre salariées. Excepté Michel, les juristes parisiens n'ont pas été rencontrés dans le cadre d'entretiens pour la recherche doctorale puisque c'est auprès des structures marseillaises et lyonnaises que le terrain a été conduit.

À Marseille, deux juristes, Léna et Anouck assurent le suivi des différents dossiers. Anouck est née en 1991 d'un père marocain et d'une mère française appartenant à la classe moyenne supérieure. Elle a grandi dans une famille « plutôt à gauche, mais qui ne parle pas vraiment politique à la maison ». Après son bac S, elle suit des études de droit à l'Université de Montpellier puis à Paris Nanterre. Déjà proche des milieux libertaires à Montpellier, elle s'est plus spécialement intéressée à la question des travailleurs sans-papiers lors d'un stage de fin d'étude qu'elle a effectué au sein de la CNT-SO à Paris en 2014. Diplômée du certificat d'aptitude à la profession d'avocat (CAPA), elle envisage d'exercer un jour en tant qu'avocate. Parce que le

⁵⁵⁶ Pereira I., *Peut-on être radical et pragmatique ?*, Textuel, Paris, 2010.

⁵⁵⁷ On l'a compris, il s'agit d'une petite structure syndicale. Par conséquent les entretiens, dont les extraits sont présentés ici, ont été conduits auprès d'Anouck et Léna (Marseille) et de Michel (Paris). Les échanges à Lyon ayant été plus réguliers se sont davantage faits de manière informelle. L'observation participante que j'ai menée à Lyon m'a en effet permis d'apporter un éclairage sur la vie syndicale locale. Par ailleurs, j'ai interrogé des militants issus des sections enseignantes ayant basculé avec la SO à Marseille (Olivier) ou non à Lyon (Stéphane).

syndicat cherche à s'implanter plus durablement à Marseille et qu'Anouck souhaite quitter la capitale, la décision est prise de manière bilatérale de créer un poste pérenne à Marseille. Anouck débute son nouvel emploi en janvier 2015 pour assurer les permanences juridiques de la CNT-SO. Durant deux ans, Anouck est la plupart du temps seule dans le local. En entretiens et lors d'échanges informels, la salariée se plaint de très nombreuses fois de cette solitude, elle avoue avoir relativement « mal vécu cette période ». En janvier 2017, Léna est recrutée pour l'accompagner dans le développement de l'antenne marseillaise. Léna est née en 1991 de parents « profs et instits, plutôt anars », elle a grandi dans un univers qu'elle qualifie de politisé. Diplômée elle aussi du CAPA, elle ne souhaite pas, par principe, exercer en tant qu'avocate : « je refuse d'appeler un avocat qui défend un patron "confrère", c'est pas possible ». Elle et Anouck se sont rencontrées dans le cadre de leur master 2 qu'elles ont suivi à la faculté de droit de Nanterre. Depuis, les deux amies œuvrent à développer l'antenne marseillaise et constituent un « beau tandem » selon Viviane (53 ans, ex-gouvernante), elle ajoute : « Anouck et Léna, ce sont des tueuses. On dirait pas, on voit débarquer une jeune⁵⁵⁸, mais elles sont trop fortes »⁵⁵⁹.

À Lyon, plus précisément à Villeurbanne, les permanent-e-s se succèdent. Depuis mon embauche en septembre 2016, trois salarié-e-s se sont succédé-e-s. En mars 2017, après mon départ, c'est d'abord Faustine qui assure l'ouverture du local et la tenue des permanences. Elle est recrutée dans un premier temps en qualité de stagiaire, dans le cadre d'un master 2 de science politique (effectué à l'Université Lyon 2) de mars à juillet. Il est à noter que refusant de participer à la précarité économique des étudiant-e-s, la CNT-SO s'oblige à rémunérer à temps plein les stagiaires sur la base du salaire minimum au lieu de les recruter comme cela est pourtant permis en qualité de stagiaires et donc de les indemniser entre 500 et 600 euros par mois. Puis, à l'été 2017, Faustine enchaîne avec un CDD – elle refuse de signer un CDI, préférant « attendre de voir ce qu'[elle] peut faire ». En effet, elle souhaite voyager en Amérique latine, ce qu'elle décide effectivement un an plus tard, en mars 2018. C'est ainsi qu'Alex la remplace. Étudiant dans le même Master que Faustine un an avant elle, il effectue lui aussi un stage au sein de la CNT-SO. Alex est né en 1995 au sein d'une famille qu'il qualifie de « peu politisée et au capital culturel relativement modeste ». Avant ce premier emploi de « chargé de développement », Alex n'avait pas eu d'expérience syndicale, il était en revanche très présent dans « le milieu squat et des sans pap' ». Suite à ses six mois de stage, Alex accepte de signer un CDI à temps complet et travaille deux années durant à développer la CNT-SO. Puis, tout comme Faustine il envisage de voyager et démissionne de ses fonctions en avril 2020. Soucieuse de se développer auprès de différents secteurs éloignés du syndicalisme, la CNT-SO lyonnaise recrute en novembre 2019 un « chargé de développement », Pierre, qui gravite depuis de nombreuses

⁵⁵⁸ Au moment de l'entretien, les deux juristes sont âgées de vingt-sept ans.

⁵⁵⁹ Extrait d'un entretien réalisé avec Vivianne le 22 février 2018.

années autour des réseaux libertaires et des différents lieux d'accueil des personnes exilées de la région. Pierre, né en 1989 est en effet très actif dans la lutte pour les travailleurs et les travailleuses sans-papiers et accepte le poste, considérant que « la CNT-SO est un peu le seul syndicat à s'occuper sérieusement des sans-pap' ». Ce jeune trentenaire est diplômé d'un master 2 d'urbanisme de l'Institut français d'urbanisme après avoir suivi un cursus d'histoire puis de science politique à l'Université Lyon 2. À la rentrée scolaire de septembre 2020, Fanny, qui était depuis mai 2018 employée par la CNT-SO au local de Paris est « mutée » à Lyon pour des raisons personnelles. Fanny est née en 1981, elle a « grandi dans un milieu plutôt politisé, un peu communiste mais surtout socialiste ». Diplômée d'un master 1 de droit qu'elle a suivi à Rennes, cette jeune femme a d'abord travaillé pour l'agence universitaire de la francophonie au Vietnam avant d'être embauchée en qualité de juriste à la CNT-SO. Nous verrons dans la dernière partie de ce chapitre combien la vivacité du syndicat du nettoyage fluctue selon ces deux villes.

Exceptés les salarié·e-s engagé·e-s en qualité de « chargé de développement » à Lyon (Faustine, Alex puis Pierre), l'ensemble des permanentes⁵⁶⁰ occupe un poste de juriste au syndicat, c'est-à-dire qu'elles sont en mesure de rédiger des conclusions, puis de plaider les dossiers devant le Conseil de Prud'hommes. Toutes sauf une ont suivi des études de droit mais leur activité salariée ne se résume pas à cette seule dimension purement juridique, elles s'occupent également d'accueillir les adhérent·e-s, de les informer et de les orienter vers les différentes procédures à suivre. À Paris, la juriste qui n'a pas suivi un parcours universitaire en droit possède une formation de secrétariat. Recrutée par interconnaissance – elle est la fille d'une adhérente parisienne – c'est dans un premier temps pour s'occuper du secrétariat qu'elle a été embauchée au syndicat. Au contact de Michel et des autres juristes, elle s'est formée sur le tas et occupe depuis un poste de juriste.

Pour conserver sa place dans le champ syndical, en plus de salarier plusieurs spécialistes, la CNT-SO a dû développer de nouveaux terrains de lutte et mettre en œuvre de nouvelles formes de contestations. Tant sur le plan des luttes juridiques, « on a passé un cap où on a fait un, deux, trois dossiers après on avait huit dossiers par an, puis trente et aujourd'hui en région parisienne on est entre soixante, soixante-dix dossiers par mois »⁵⁶¹, que sur le terrain de la grève⁵⁶² la vitalité de ce syndicat est indéniable⁵⁶³. Un ensemble d'éléments atteste malgré tout

⁵⁶⁰ Je choisis de féminiser car excepté Michel, ces juristes sont toutes des femmes.

⁵⁶¹ Extrait de l'entretien mené avec Michel, le 26 avril 2018.

⁵⁶² Plusieurs grèves ont été menées par la CNT-SO dans la région parisienne pendant la durée de l'enquête, notamment une grève d'une durée de 111 jours à Clichy sur l'hôtel *Holliday Inn*.

⁵⁶³ Le rythme des grèves de femmes de chambre est particulièrement soutenu à Marseille où, depuis le début du terrain en 2016, de nombreux conflits ont été victorieux, nous y reviendrons plus tard, dans le chapitre 5.

de sa vulnérabilité : non-représentativité juridique, difficultés financières, infériorité numérique comparativement aux autres syndicats, etc.

Parallèlement à cette installation et dans la continuité des politiques néolibérales développées en France depuis les années 1970, plusieurs lois ont été adoptées depuis 2015, bousculant le fonctionnement prud'homal. Dernièrement, la loi Rebsamen de 2015 a réduit les délais de prescription au Conseil de Prud'hommes. Ensuite, le décret d'application de la loi Macron de 2015, entré en vigueur au 1^{er} août 2016, a modifié les règles de représentations prud'homales en instituant un nouveau statut, celui de défenseur-euse syndical-e. Jusqu'ici, n'importe quel adhérent-e (permanent-e ou non) d'un syndicat ayant au moins deux ans d'existence pouvait, avec un mandat, plaider dans n'importe quelle branche d'activité. C'est à ce titre que les juristes de la CNT-SO défendaient les adhérent-e-s du secteur du nettoyage. Depuis cette loi, seuls les défenseurs-euses syndicaux-ales désignés par les organisations syndicales représentatives dans au moins une branche d'activité peuvent désormais plaider au Conseil de Prud'hommes. Or, la CNT-SO n'étant représentative dans aucune branche d'activité, elle ne peut légalement pas désigner de défenseur-euse syndical-e et ne peut désormais plus assister de salarié-e devant le Conseil de Prud'hommes.

« Donc on a progressivement une remise en cause des droits, de la liberté syndicale. En deux mots, tu peux te syndiquer où tu veux mais ton syndicat ne peut rien faire pour toi. » (Michel, entretien du 17 décembre 2017).

Dans le microcosme du secteur du nettoyage, forte de son succès devant le Conseil de Prud'hommes et ne souhaitant pas se plier aux décisions politiques, la CNT-SO a cherché à contourner le problème en composant véritablement avec sa vulnérabilité. En octobre 2016, les juristes de la CNT-SO se font salarier par une société de nettoyage pour quelques heures hebdomadaires. Cette opération de contournement a pour but de pouvoir désormais assister les salariées du nettoyage au motif d'être « salarié-e de la même branche d'activité ».

Pour le syndicat, le développement des permanences juridiques et du recours aux prud'hommes marque une véritable capacité d'adaptation. Cet accommodement ne peut se faire qu'au service des grandes revendications sociales portées par le syndicat. S'ils et elles parviennent à trouver un moyen de maintenir leurs plaidoiries devant le Conseil de Prud'hommes, les juristes de la CNT-SO ne se contentent pas de « s'accommoder » des nouvelles règles de représentativité. Ils et elles les contestent en déposent une question prioritaire de constitutionnalité devant le Conseil constitutionnel. Récemment, en septembre 2021, le Conseil constitutionnel, présidé par Laurent Fabius, a ainsi jugé contraire à la constitution la disposition de la loi Macron de 2015 sur la désignation des défenseurs-euses syndicaux-ales relevant que le critère de représentativité « ne traduit pas la capacité d'une organisation (...) à désigner des candidats aptes à assurer (la) fonction » de défenseur syndical ». Dès lors, la « différence de traitement » entre les organisations syndicales représentatives et non représentatives « n'est pas justifiée par un motif d'intérêt général » et « est sans rapport

avec l'objet de la loi »⁵⁶⁴. Cette disposition a donc très récemment été annulée, la CNT-SO, ainsi que n'importe quelle organisation syndicale peut à nouveau désigner des défenseurs-euses syndicaux-ales. Cette victoire souligne le double objectif visé par les juristes de la CNT-SO : préserver leur capacité d'action mais également défendre les libertés syndicales à un niveau plus global.

⁵⁶⁴ Décision n° 2021-928 QPC du 14 septembre 2021.

3. Une implantation socio-spatiale différenciée

La CNT-SO ne bénéficie pas d'une présence égale dans les deux villes étudiées. À Marseille, la structure syndicale est plus solide qu'à Lyon, cela est dû en grande partie à la présence des « militant·e·s prof » ayant fait le choix de basculer en 2013 avec le tout nouveau syndicat. En effet, à Lyon, pour des raisons interpersonnelles notamment – selon les dires de Stéphane – les sections enseignantes décident de ne pas rejoindre le nouveau syndicat et de rester « fidèles » à leur organisation initiale. Ainsi privée de forces militantes, la CNT-SO 69 se trouve relativement isolée et assez démunie. Un ensemble d'événements conduit ainsi la structure lyonnaise à initier une expérience encore inédite en France de partenariat entre une association issue de l'*union organizing* et un syndicat.

3.1. MARSEILLE : UNE STRUCTURE MILITANTE ACTIVE

Depuis sa création en 2013 la CNT-SO 13 s'est considérablement développée à Marseille. Les membres de la CNT ayant décidé de suivre la SO à Marseille ne l'ont pas fait directement après le congrès de 2012. Olivier revient sur ce point lors de l'entretien réalisé en 2021 :

« On a attendu de voir. On a eu une période d'observations, de questionnements... La CNT-SO c'était une option qu'il y avait sur la table. C'est elle qui a fini par aboutir finalement. Moi, personnellement, j'étais pas partisan de créer la CNT-SO. Je voulais qu'on trouve une solution collective face à l'échec total de la CNT Vignoles, mais, ce que j'envisageais plutôt c'était qu'on rejoigne la CGT-éducation à l'époque. C'était plutôt mon point de vue et puis à la suite des débats qu'on a eu collectivement, l'ensemble du syndicat éducatif de l'époque a décidé de rejoindre la CNT-SO. Donc j'ai suivi. Et je me retrouve avec des mandats [Rires]. » (Olivier, entretien du 14 mars 2021).

Initialement situé dans le quartier du « Panier » – dans le « local historique » de la CNT – rue de l'Évêché au cœur de l'un des rares quartiers gentrifiés de la cité, ce local dénote avec le genre de commerces s'y étant récemment implantés, plutôt touristiques et « bobos »⁵⁶⁵. D'une vingtaine de mètres carrés au maximum, l'unique salle composant l'espace syndical est en mauvais état. Ayant pignon sur rue, le local est d'abord extrêmement sombre, été comme hiver les néons sont toujours allumés, donnant à la pièce une ambiance plutôt froide. En hiver, les permanences sont également glaciales du fait de l'absence de chauffage central. Les deux juristes, Anouck et Léna, emmitoufflées dans des couvertures, se réchauffent tant bien que mal

⁵⁶⁵ Géa J.-M., « Le Panier, un quartier marseillais en voie de gentrification : reconfigurations sociales et résistances langagières », *Langage et société*, 2017, n° 162, p. 21-45.

à l'aide de deux petits chauffages électriques. Il faut dire que la porte coulissante permettant d'entrée dans les lieux est composé d'un PVC non isolant et laissant passer de nombreux courants d'airs. Notons d'ailleurs que fin 2018, deux adhérents et militants (respectivement enseignant dans le secondaire et informaticien en intérim), ainsi qu'une salariée, Adèle, recrutée en remplacement des congés maternité d'Anouck puis de Léna, entreprennent d'installer une « vraie porte » et de construire un mur pour davantage isoler du froid⁵⁶⁶. Le lieu est également humide. L'état des murs en témoigne, ceux-ci s'effritent parfois au moindre frottement. Une petite cloison sépare de moitié le fond la pièce principale permettant d'accueillir un modeste évier où seule l'eau froide est disponible. Cet espace, privé de lumière extérieure, ressemble davantage à un débarras qu'à une kitchenette ; les membres du syndicat y entreposent drapeaux, tracts, et autres mégaphones. Mais le loyer, d'un montant de seulement deux cent trente euros mensuels défit toute concurrence et permet au syndicat d'être présent.



Figure 11 Photographie - Entée du local de la CNT-SO, rue de l'Évêché à Marseille

Cela dit, nous verrons plus loin dans la thèse, la manière dont à l'occasion de certains événements, en particulier lors de fêtes ou de moments conviviaux, ce petit local se transforme

⁵⁶⁶ Sur la fig. 14 on devine la porte initiale tandis que sur la photographie suivante, fig. 15, on aperçoit au fond de salle la porte ainsi que le mur refait.

en un lieu chaleureux pouvant accueillir, en dépit de son exigüité, un nombre important de salariées. Voici par exemple une photographie prise par Olivier lors d'une assemblée générale en 2019. On y distingue la présence d'une vingtaine de femmes de chambres réunies autour de la table centrale tandis qu'Anouck – sous l'œil de Léna installée derrière le bureau – expose leurs droits et formule quelques explications relatives à leurs fiches de paie.



Figure 12 Photographie - Mars 2019, Assemblée générale du syndicat du nettoyage CNT-SO 13

De 2013 à 2015, durant les deux premières années de son existence, la CNT-SO 13 se contente de proposer une permanence hebdomadaire unique aux salariées. Celle-ci est tenue par des enseignant-e-s du secondaire sur leur temps libre. Bien qu'il n'ait pas plaidé initialement pour rejoindre les rangs de la CNT-SO et remonter de toute pièce un syndicat sur la ville de Marseille, Olivier joue finalement un rôle particulièrement décisif dans ce lancement :

« Mais c'était pas l'option que j'avais au départ. Je considérais que ça allait être quelque chose de long, de compliqué qui allait demander un gros effort. Alors c'est vrai d'ailleurs, c'est ce que j'ai fourni [Rires]. Mais voilà. Mais bon, je regrette pas finalement *a posteriori*, vu tout le chemin qu'on a fait. On a fait pas mal de bon boulot je dirais... [...] Mais [en 2013] on était déjà porteurs de choses qu'on fait à la CNT-SO depuis, sur le développement syndical, sur la volonté d'ouvrir notre syndicalisme au plus grand nombre, d'aller faire des campagnes de syndicalisation, d'être volontaires quoi ! Et donc, finalement c'est ce qu'on fait depuis qu'on a lancé SO. » (Olivier, entretien du 14 mars 2021).

Bien que ces militant-e-s n'y consacrent pas l'essentiel de leur activité, ils et elles parviennent à créer plusieurs sections syndicales dans le nettoyage hôtelier. Pour contacter les femmes de chambre, la technique est simple : attendre devant les entrées de service que le personnel arrive et leur présenter le syndicat brièvement. La démarche se révèle fructueuse et deux équipes de

femmes de chambre sont particulièrement investies. Parmi ces deux équipes, une est encore relativement investie aujourd'hui et fait office de figure de proue dans le syndicat du nettoyage. Ses membres n'hésitent pas à soutenir les conflits d'autres femmes de ménage, à participer aux assemblées générales, voire à prendre des responsabilités syndicales. Mariama à Marseille incarne particulièrement ce rôle de « chef de file ».⁵⁶⁷

L'assiduité de ces militant·e·s continue – aujourd'hui encore – de jouer un rôle moteur. Les militant·e·s participent régulièrement aux différents temps collectifs organisés par le syndicat. Leur présence permet souvent d'opérer un cadrage idéologique et politique⁵⁶⁸. Olivier exprime d'ailleurs avec lucidité :

« Le modèle qu'on a de développement... Il manque un côté militant, la plupart des militants formés syndicalement, politiquement ils sont restés à Vignoles, après, nous on développe un syndicalisme auprès plutôt de gens ordinaires du monde du travail qui viennent parce qu'ils ont un besoin de syndicat et donc après ça veut dire qu'il faut faire toute une formation politique et syndicale d'action sur le long terme. C'est hyper long quoi. C'est le côté le plus dur. Mais encore, nous à Marseille, je trouve que ça marche pas trop mal. À Lyon, on a un vrai problème à faire vivre la CNT-SO de manière militante. » (Olivier, entretien du 14 mars 2021).

Il n'est ainsi par rare d'entendre Olivier ou d'autres enseignants militants rappeler, à l'occasion de permanences juridiques, l'importance de se rendre aux manifestations. Ainsi, à l'occasion des mobilisations interprofessionnelles, notamment contre la Loi Travail en 2016 et 2017, mais également plus récemment, contre la réforme des retraites, Olivier opère de véritables montées en généralité pour tenter de convaincre les femmes de ménage, présentes aux permanences, que ces réformes les concernent directement. En 2017 par exemple, j'écris dans mon cahier de terrain :

« C'est souvent Olivier qui se permet de monter en généralité politiquement avec les adhérentes. Son statut d'homme, dans un univers de femme, ainsi que son emploi de prof' dans le secondaire, lui confèrent sans doute une plus grande légitimité à donner son point de vue en politique. Anouck, qui n'est pas moins diplômée, politisée et engagée est en situation, plus terre-à-terre et reste dans son rôle de juriste ». (Extrait du carnet de terrain, 13 mars 2017).

Après deux premières années d'existence à travers la seule motivation et persévérance des sections enseignantes, la CNT-SO 13 commence doucement à expérimenter l'activité réelle d'un syndicat du nettoyage. En 2014, après que les sections enseignantes aient décidé de créer la CNT-SO 13 et de se lancer dans de timides campagnes de syndicalisation à destination des femmes de chambre, ces dernières ne sont que vingt-trois à cotiser régulièrement syndicat. En

⁵⁶⁷ Dans le jargon issu du *community* ou de *l'union organizing*, on nomme spécifiquement ces personnes des *leaders*.

⁵⁶⁸ Cf. Contamin J.-G., « Cadrages et luttes de sens », in Agrikoliansky E., *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris, La Découverte, 2010, p. 55-75.

janvier 2015, Anouck, alors âgée de vingt-quatre ans, est recrutée en qualité de juriste à la CNT-SO 13 afin de venir renforcer l'équipe syndicale. Désormais, les permanences sont tenues quotidiennement. L'embauche d'Anouck permet aux salariées du nettoyage d'obtenir un suivi plus régulier. Ainsi, en 2015 deux premières grèves sont organisées dans deux hôtels 4 étoiles de Marseille. Mariama compte parmi ces premières grévistes⁵⁶⁹. Puis l'affluence au local se fait plus régulière. En 2015, plus de cinquante femmes de chambres sont membres du syndicat. Deux ans après l'arrivée d'Anouck, Léna est recrutée pour l'épauler, le nombre d'adhérents continue toujours d'augmenter. En 2016, ce sont quatre-vingt-trois salariées qui ont cotisé au moins une fois au syndicat du nettoyage, puis elles sont cent-trente en 2017, cent-soixante en 2018 et près de deux-cents en 2019⁵⁷⁰.

Plus le syndicat du nettoyage marseillais s'épanouit, moins les militant-e-s extérieurs s'y investissent. N'étant plus, après l'arrivée des deux juristes salariées, les seul-e-s sur qui les adhérentes du nettoyage peuvent compter, ils et elles mettent moins qu'avant un point d'honneur à se rendre « coûte que coûte » disponibles – cela dit, leur présence demeure garantie et régulière. Pour en attester, prenons l'exemple des cours de langue dispensés par Mickael (« Micka ») auprès des femmes de ménage. Micka, est âgé d'une quarantaine d'année, enseignant de FLE (français langue étrangère) et membre de la CNT puis de la CNT-SO depuis plusieurs années. Micka fait profiter de son savoir-faire professionnel dans des cadres militants. Ainsi, depuis 2015, il est membre d'un collectif marseillais de soutien aux migrant-e-s pour lequel il assure des cours de FLE. En 2016, constatant la présence de plus en plus importante de femmes de chambre maîtrisant mal le français, Micka propose d'assurer hebdomadairement un cours de français. L'information circule peu à peu, à tel point que certaines adhérentes se rendent parfois pour la première fois au syndicat d'abord pour suivre ces cours – c'est le cas de Leticia, une des enquêtées rencontrées en entretien. D'autres, comme Orlanda, prennent parfois leur carte uniquement pour suivre les cours de langue et « être avec les copines ». Orlanda, si nous n'avons pas réalisé d'entretien formel auprès d'elle, a cependant été rencontrée de manière informelle à deux reprises au syndicat marseillais. La seconde fois, elle ne vient pas *seulement* pour assister, comme d'habitude, aux cours de français. Cette chômeuse de longue date a (enfin) trouvé un emploi dans le nettoyage et vient spécialement en informer Anouck :

« Orlanda arrive au local en fin d'après-midi. Orlanda est une amie d'Amélia, toutes les deux sont adhérentes du nettoyage, la première l'est seulement pour suivre le cours et la seconde pour les cours et aussi parce qu'elle est femme de chambre. Orlanda est

⁵⁶⁹ Sur son hôtel, trois conflits seront organisés durant la période de la thèse, nous y reviendrons dans les deux chapitres suivants.

⁵⁷⁰ Notons que la CNT-SO utilise deux modes de calcul des cotisations. Sont renseignés dans un premier temps le nombre de personnes ayant cotisé au moins une fois au syndicat sur une année et le nombre de cotisation équivalent à une année pleine. Ce dernier chiffre est calculé en divisant par douze le nombre de timbres vendus sur une année.

venue aujourd'hui alors qu'il n'y a pas cours. Elle vient uniquement pour parler de son nouveau contrat de travail avec Anouck. Quand elle la voit, Anouck lui dit : « Mais Orlanda on n'est pas mardi, y'a pas cours aujourd'hui ! ». Orlanda rétorque : « Je ne suis pas là pour ça ». Elle passe ensuite presque vingt minutes à discuter en portugais avec Lidia qui est présente ce jour-là. Puis son tour arrive et Anouck la reçoit. Elle donne l'impression d'être fière de parler de quelque chose de sérieux, ça fait longtemps qu'elle n'a plus d'activité. Aujourd'hui, elle a un nouveau statut au syndicat, elle n'est plus seulement élève du cours de langue. Avec le cas d'Orlanda, on voit bien que le syndicat peut aussi être un lieu de sociabilité, mais également un espace où l'on échange sur des enjeux plus importants, plus sérieux. » (Extrait du carnet de terrain, 07 mars 2016).

Les cours de français se poursuivent à la CNT-SO 13 jusqu'en début d'année 2019, avant d'être interrompus. Selon Anouck, « c'est pas tant le manque de motivation des adhérentes, parce qu'elles étaient nombreuses à venir régulièrement, mais un problème d'organisation des profs de FLE qui dépendaient de Micka et de Laurène. Micka a déménagé à Paris et Laurène a eu un cancer, [...] bref tous les deux ont arrêté et ça n'a pas suivi ». On peut toutefois considérer qu'aujourd'hui le syndicat du nettoyage de Marseille n'a plus tellement besoin de développer ce genre de services pour assurer son activité.

La vitalité du syndicat du nettoyage marseillais est telle qu'à l'été 2018 lorsqu'Anouck prend son premier congé maternité, une jeune femme est recrutée pour la remplacer. Adèle, également âgée d'une trentaine d'années, est diplômée d'un master 2 d'anthropologie sociale qu'elle a obtenu à l'Université d'Aix-Marseille, après avoir suivi une licence en sciences du langage à Nantes, d'où elle est originaire. Cette militante se désigne elle-même comme étant « proche des réseaux de luttes des quartiers populaires, féministes et décoloniaux ». De 2018 à 2020 elle assure plusieurs remplacements : le premier congé maternité d'Anouck, celui de Léna puis à nouveau celui d'Anouck. En tout, Adèle signe deux contrats en CDD avec le syndicat de Marseille. Les périodes où elle n'est pas embauchée par le syndicat et si elle n'est pas en voyage à l'étranger, Adèle reste une militante assez active auprès de ce syndicat. N'étant pas juriste de formation, lorsqu'Adèle est en poste, en plus d'épauler la juriste en poste sur diverses tâches, elle est spécifiquement engagée pour mener des campagnes ciblées de syndicalisation. Son objectif est d'intensifier la présence de la CNT-SO dans les hôtels de l'agglomération. Pour mener à bien cette campagne, Adèle tient à jour un fichier et matérialise la présence du syndicat au sein des différents hôtels sur une carte de la ville : un point en rose pour chaque section syndicale créée sur un hôtel, en jaune lorsque le travail d'implantation est en cours, une simple croix pour les hôtels à investiguer. Sur la photographie suivante (fig. 13) on aperçoit la carte élaborée par Adèle bien que la prise de vue soit trop éloignée pour que l'on puisse deviner les annotations.



Figure 13 Photographie - Carte du développement syndical, nouveau local CNT-SO 13

Le développement syndical s'avère assez fructueux et le travail d'Adèle explique aussi l'accroissement constant du nombre d'adhérentes. Fort de ce développement, le syndicat parvient même à épargner suffisamment d'argent pour envisager de changer de local. Fin avril 2019, la CNT-SO 13 s'installe ainsi dans de nouveaux locaux, plus grands et surtout plus confortables. Désormais, ce syndicat est implanté dans le 5^{ème} arrondissement de Marseille, dans le quartier « Baille ». Le loyer est plus cher, il faut désormais s'acquitter d'une somme de quatre cents euros par mois pour une surface d'une quarantaine de mètres carré. Ce nouveau lieu, ayant toujours pignon sur rue, est composé d'une première grande salle lumineuse et plus accueillante que la précédente. Elle est conçue pour l'organisation de réunions et des divers temps collectifs. En cas de forte affluence dans les locaux, elle peut parfois servir de « salle d'attente » et fait régulièrement office de lieux de sociabilité utilisé par les salariées. Une pièce entière située à l'arrière du local est entièrement dédiée à l'accueil des bureaux des deux juristes. Sur rendez-vous, elles reçoivent les salariées en ayant fait la demande. Cette seconde pièce donne sur une cour intérieure arborée et calme, tranchant assurément avec l'ambiance plus agitée du quartier du « Panier ». Le changement de locaux pour un nouvel espace plus grand en témoigne, le développement de ce syndicat est manifeste. Sans davantage entrer dans le détail de leurs déroulements, on peut d'ores et déjà évoquer un nombre important de grèves menées par ce syndicat dans la cité. De 2015 à 2021, vingt-deux conflits ont été conduits auprès de dix sites différents. La plupart du temps, les principales revendications sont satisfaites à l'exception faite de la longue grève (cent soixante-sept jours) de l'hôtel NH Collection pour laquelle les grévistes ont repris le travail sans avoir obtenu leurs revendications⁵⁷¹.

⁵⁷¹ <https://www.cnt-so.org/Suspension-de-la-greve-au-NH>



Figure 14 Photographie - Nouveau local CNT-SO 13



Figure 15 Photographie - Nouveau local CNT-SO

L'inauguration de ce nouveau local par une partie des adhérent·e·s a lieu le 1^{er} mai 2019. Le rendez-vous pour rejoindre en groupe le lieu de départ de la manifestation y a été fixé. Il n'a pas été difficile pour le syndicat de convaincre à certaines adhérentes de se rendre à la manifestations puisqu'un conflit est en cours au sein de l'hôtel NH Collection depuis le 11 avril de la même année. C'est ainsi que l'équipe complète de femmes de chambre travaillant sur cet hôtel prennent part à ce cortège. Concernant ce conflit, les noms n'ont pas été anonymisés car les grévistes ne font pas partie du corpus des femmes enquêtées. Sur la photographie suivante, on découvre le visage des différentes grévistes ainsi que celui des deux juristes, Léna et Anouck et de quelques militants, dont Olivier. Posant fièrement devant l'entrée de leur nouveau local, Anouck évoque non sans sarcasmes plus d'un an après la prise du cliché : « On était souriants et on avait l'air en forme mais c'est parce qu'on ne savait pas encore que le conflit allait durer des mois et qu'on finirait épuisés ».



Figure 16 Photographie - 1er mai 2019, inauguration du nouveau local CNT-SO 13

Suite au Congrès de novembre 2012 de la CNT actant le départ du syndicat du nettoyage de Paris ainsi que de quelques structures locales (notamment deux à Perpignan et une en Normandie), les syndicats du nettoyage et du bâtiment de la CNT lyonnaise décident de s'associer au nouveau projet syndical et de fonder la CNT-SO sur Lyon. Michel explique en ces termes ce départ :

« À Lyon, il n'y avait pas de conflits entre nous. Le syndicat de l'éduc à Lyon ne bascule pas, mais nous étions parvenus à ce qu'il y ait un *modus vivendi* pour un partage des locaux de la rue Burdeau [le local de la CNT-F]. En fait, on a très vite ou, plus exactement, les copains de la CNT-F ont très vite estimé qu'une cohabitation n'était pas possible et pas souhaitable. D'où notre volonté, mais on avait déjà commencé... Donc on a très clairement dit « on va mettre des moyens sur Lyon », avant même Marseille donc, et comme Loïc était demandeur d'emploi ; on lui a proposé d'être salarié de la CNT-SO. Et le local à Lyon a été pris en fin 2013. » (Michel, entretien du 17 décembre 2017).

C'est donc Loïc, jusque-là employé dans divers emplois précaires et syndiqué à la CNT depuis plusieurs années qui a la charge d'assurer les permanences, le suivi individuel et collectifs des différents dossiers du syndicat du nettoyage et du bâtiment. Après une brève période de cohabitation entre la CNT et la CNT-SO au local historique de la rue Burdeau, dans le 1^{er} arrondissement de Lyon, la CNT-SO se dote en 2013 d'un nouveau local situé à Villeurbanne, rue Paul Lafargue. Ce local d'une quarantaine de mètres carrés se compose d'une vaste pièce principale d'environ 35m² regroupant deux bureaux équipés d'ordinateurs et d'un espace dédié aux réunions collectives. Dans le fond, une petite pièce séparée fait office de dépôt de matériel et d'espace de cuisine permettant aux salarié·e-s de stocker à boire et à manger et de faire réchauffer leurs repas. L'endroit, plutôt hospitalier, est susceptible d'accueillir un nombre important de salarié·e-s. Mais l'investissement des lieux est moins intense qu'à Marseille. Ce moindre engagement est en partie lié à une série de complications ayant eu lieu depuis sa création. Pendant trois ans, Loïc permet au syndicat de maintenir son activité. Plusieurs sections dans le secteur du bâtiment et du nettoyage font vivre le syndicat de manière relativement active. Certains conflits dans le secteur du nettoyage sont d'ailleurs conduits dans la région lyonnaise, en particulier auprès des agent·e-s d'entretien du métro et d'un centre commercial de la ville. Loïc continue d'entretenir des liens militants avec ses anciens camarades de la CNT-F. Stéphane accepte par exemple à plusieurs reprises d'assurer certaines formations syndicales :

« Malgré les griefs que j'avais contre Loïc, on était toujours en contact et on entretenait des liens et y compris j'étais amené à faire des formations à Lyon pour les syndiqué·e-s du nettoyage. C'était des formations très didactiques, appuyées sur l'image, la discussion... Avec des questions comme « qu'est-ce que notre identité syndicale, qu'est-ce que l'anarcho-syndicalisme dans la pratique syndicale... Comment animer une section ? ». Donc j'ai animé un cycle de trois formations sur une année. J'avais réuni entre quinze et vingt personnes au local de la CNT SO à Villeurbanne. Le but, c'était d'essayer de permettre à ces militants de gagner en autonomie et de leur donner des

fondements théoriques en termes de leur identité syndicale, de la connaissance, de leurs pratiques syndicales, etc. Et de leur permettre d'être à leur tour capables de former d'autres militants et d'agir. » (Stéphane, entretien du 12 mars 2021).



Figure 17 Photographie - printemps 2020, Local de la CNT-SO à Villeurbanne



Figure 18 Photographie - permanence juridique



Figure 19 Photographie - CNT-SO 69

Le nombre d'adhérent-e-s du syndicat du nettoyage de la CNT-SO 69 continue de croître doucement pendant cette période. En 2013, à son lancement, ils et elles sont cinquante-cinq à avoir cotisé au moins une fois, ce chiffre passe à cent-vingt-huit en 2014 puis redescend à cent-sept en 2015. En 2016, le syndicat du nettoyage connaît une véritable perte de vitesse : Loïc vit difficilement le fait d'être isolé au travail. En plus de cette solitude qui l'éprouve, certaines tensions se cristallisent avec Michel. Ce dernier reste très évasif à ce sujet lors de nos différentes

rencontres. Sylvie, femme de ménage d'une soixantaine d'année, d'origine bretonne et cheffe d'équipe présentée plus haut, est une militante très active durant toute la période de lancement du nouveau syndicat ainsi que durant la phase de transition pendant laquelle je suis embauchée au syndicat. C'est par son intermédiaire que j'aurais davantage de brèves précisions. En juillet 2016, Loïc est arrêté pour *burn-out* et démissionne de ses fonctions sans qu'aucune transition n'ait pu être mise en place. Sylvie épaulée par d'autres militantes et militants du secteur du nettoyage reste syndiquée à la CNT-SO. À eux-seuls, ils s'efforcent de faire vivre le syndicat : tous les mardis après-midi, sur leurs heures de repos, ils s'alternent pour permettre au local du syndicat de rester ouvert une fois par semaine. Le départ de Loïc, en plus de fragiliser la structure et le développement – 2016 est la pire année que le syndicat ait connu en termes de nombre d'adhésion, chutant à quatre-vingt-dix – suscite un véritable sentiment d'amertume auprès du reste des équipes militantes. Et pour cause, Loïc n'a pas seulement quitté seul la CNT-SO, il a entraîné avec lui un certain nombre d'adhérents du nettoyage et du bâtiment à rejoindre l'Union syndicale Solidaires. En entretien, Stéphane ironise à son sujet « Quand la soupe était plus assez bonne à la CNT-SO il a trouvé que la soupe était meilleure à SUD ». Mais les membres de la CNT-SO ne sont pas en mesure de plaisanter, le cas « Loïc » demeure un sujet amer. Durant l'enquête, Michel découvre que Loïc a été désigné défenseur syndical par l'organisation « concurrente » alors qu'il était encore officiellement salarié de la CNT-SO⁵⁷².

C'est dans ce contexte difficile, lié au départ de Loïc, que je suis recrutée à temps partiel en qualité de « chargée de développement » en septembre 2016. C'est vrai que mes premiers mois en tant que salariée du syndicat du nettoyage ont été caractérisés par la faiblesse de l'activité. Mais assez rapidement, l'embauche de Lucile, une jeune femme salariée d'une association grenobloise spécialisée dans l'*union* et le *community organizing*, mandatée par le syndicat CNT-SO 69 pour renouveler et redynamiser la syndicalisation, a porté ses fruits – du moins en terme du nombre d'adhésions⁵⁷³. L'*union organizing* renvoie à l'ensemble des stratégies de recrutement d'adhérent-e-s mises en place par les syndicats, qui pour aller recruter des adhérent-e-s reposent sur l'idée selon laquelle les « communautés locales » sont les plus à même de définir leurs « besoins ». Pour ce faire, des *organizers* sont formés pour susciter les mobilisations. Ce redéploiement syndical s'inscrit dans la lignée de ce qui a été décrit plus haut concernant les stratégies de revitalisation syndicales. Finalement, nous pouvons faire le constat que la CNT-SO opère des stratégies de développement syndical que l'on pourrait autrement qualifier d'*organizing* sans s'inscrire complètement dans ces débats. Le contrat de six mois, signé entre Lucile et la CNT-SO 60, qui sera renouvelé une fois, prévoit que cette dernière « propose

⁵⁷² En raison de la nature des litiges, je n'ai malheureusement pas pu négocier d'entretien avec Loïc.

⁵⁷³ Selon les chiffres de l'organisatrice, le syndicat aurait connu une augmentation de 202% des adhésions entre septembre 2016 et octobre 2017.

son expertise et sa force de travail au service du développement des adhésions de la CNT-SO »⁵⁷⁴. Plusieurs mois durant, Lucile se rend tous les matins devant les hôtels de la région lyonnaise afin d'informer les femmes de chambre de l'existence du syndicat. C'est finalement le partenariat avec le ReAct qui concrétise la perspective de redéploiement syndical vers les précaires.

Il y a deux principales distinctions d'ordre « organisationnelle » au sein de la CNT-SO entre les deux villes étudiées. La première est l'instabilité qu'a connue le syndicat lyonnais depuis le départ de Loïc. Rappelons qu'après la scission d'avec la CNT-F, la CNT-SO a recruté six salarié·e·s différent·e·s pour assurer le suivi des dossiers – sans compter le recours au partenariat avec Lucile. Michel est relativement lucide sur cette difficulté, il regrette cette instabilité :

« La vraie question qui s'est posée à nous c'est qu'on n'a pas une équipe qui tienne totalement la route sur Lyon, il y a un problème de volonté peut-être et un défaut de formation. On navigue à vue. J'avais personne pour remplacer Loïc. Ce qui aurait été l'idéal ça aurait été qu'il y ait quelqu'un pour remplacer Loïc avant Lucile, on aurait eu la maîtrise des choses. Parce que là y'avait toi qui arrivait, Lucile qui arrivait. Tout s'est passé en même temps. Ensuite, Faustine n'a pas osé trop s'imposer, trop demander les choses. » (Michel, entretien du 17 décembre 2017)

La différence de vitalité du syndicalisme réside également dans l'absence d'une présence militante active à Lyon. On l'a vu à Marseille, un certain nombre de militant·e·s sont régulièrement présent·e·s lors des activités du syndicat. D'autres types de services, comme les cours de langues, ont même été proposés aux adhérentes du nettoyage. L'enjeu était bien sûr d'apporter une aide mais aussi, en filigrane, de les habituer à se rendre au syndicat, à éprouver ce lieu et à s'en saisir individuellement, mais également collectivement. D'ailleurs, à travers certains extraits, on a pu montrer combien l'espace social produit par ces cours contribuait à créer des espaces de sociabilité dont on sait combien ils sont importants dans l'engagement syndical⁵⁷⁵. Dans l'entretien conduit avec Stéphane de la CNT-F, le quadragénaire déplore la scission de la CNT-SO et fait le constat de la faiblesse de l'inscription idéologique des luttes dans le secteur du nettoyage :

« J'ai l'impression que ces des luttes ont beaucoup de mal à sortir de leurs revendications catégorielles et professionnelles sur des questions interprofessionnelles. Ce qui fait la différence entre Lyon et Marseille c'est qu'il manque une équipe militante en dehors du syndicat du nettoyage qui puisse permettre de faire ce lien interpro et qui puisse, au-delà d'accompagner des travailleurs qui se syndiquent sur leurs revendications catégorielles, de les entraîner dans une dynamique syndicale plus large. Cette équipe

⁵⁷⁴ Extrait de la convention signée entre les deux parties. Nous reviendrons précisément dans la dernière partie de ce chapitre sur cette expérience.

⁵⁷⁵ Siblot Y., « Entretenir un rapport mobilisé à sa condition sociale en milieu populaire. Engagement syndical et sociabilité parmi des ouvrières de blanchisserie », *Sociétés contemporaines*, 2018, n° 109, p. 65-92.

militante à Marseille elle y est avec la présence d'Olivier et d'autres qui sont des militants aguerris, qui viennent de l'éducation et qui ont toujours eu un souci des luttes interprofessionnelles et qui ont œuvré pour faire que « la mayonnaise prenne » entre ces luttes catégorielles et des luttes plus globales. Malheureusement à Lyon, j'ai un peu l'impression que dans le nettoyage on est sur des adhésions catégorielles. Les adhérents se trouvent confrontés à des permanences juridiques qui les aident mais il n'y a pas d'équipe militante qui les intègre dans un fonctionnement d'union départementale, d'union locale avec qui il pourrait y avoir synergie [...] Si on avait su rester uni en acceptant que dans certains secteurs très précarisés comme le nettoyage, la restauration, le bâtiment, il puisse y avoir des pratiques syndicales différentes entre guillemet des habitus de la CNT-Vignoles et ben, on aurait pu justement accompagner ce développement-là, mettre des garde fous et y compris, partout, fournir des équipes syndicales qui auraient pu soutenir. » (Stéphane, entretien du 12 mars 2021).

Le constat dressé par Stéphane semble relativement fidèle à la réalité. Les sections syndicales CNT de professeur·e-s et inspecteurs·rices du travail, pourtant présentes à Lyon, n'ont pas souhaité rejoindre les rangs de la CNT-SO au moment de la scission. Cette absence de militant·e-s non issues de secteurs précaires et disposant d'un fort capital politique et militant rend plus difficile la transmission de savoir et de savoir-faire contestataires. Par ricochet, on peut imaginer que les salariées du nettoyage syndiquées à la CNT-SO 69 se sentent moins fortement investies que l'on attend moins d'elles au sein de la structure locale.

3.3. LA TENTATION DE L'UNION ORGANIZING

C'est donc dans ce contexte relativement précaire qu'à la rentrée scolaire 2016-2017, le syndicat CNT-SO 69 se lance dans une campagne de syndicalisation à destination des femmes de chambre de la région dans l'espoir de relancer une dynamique largement affaiblie, nous l'avons vu, par le départ de Loïc. Cette campagne est menée conjointement par le syndicat et une association, le ReAct. Le ReAct a été créé en 2010 par une « *bande de copains qui se demandaient un peu comment faire pour changer le monde*⁵⁷⁶ ». Cette « *bande de copains* » est constituée de jeunes issu·e-s des classes moyennes, diplômé·e-s (au moment de l'enquête, sur les cinq membres permanents, deux étaient inscrits en doctorat). Certain·e-s ont été militant·e-s à l'UNEF (Union nationale des étudiants de France). Dans un article consacré à cette jeune association, Karel Yon définit le ReAct comme étant « une association à but non lucratif. Ne se voulant ni un syndicat, ni une ONG, il apparaît comme une organisation hybride qui combine certains traits associés aux nouvelles formes de militantisme avec les ambitions du mouvement syndical traditionnel ». L'auteur remarque que « le terme [capitalisme] n'apparaît pas dans la

⁵⁷⁶ Extrait de l'entretien avec Lucile, mené le 16 février 2018.

communication du groupe »⁵⁷⁷. Si pendant ses premières années l'association est animée en grande partie par des bénévoles – d'ailleurs le terme militant n'est pas employé –, c'est seulement en 2015 que des membres sont salarié-e-s. Nous n'évoquons ici qu'un seul volet du travail de l'association, celui axé sur l'action de syndicalisation en France, mais le ReAct a aussi (et surtout) pour vocation de créer des passerelles entre les différents pays⁵⁷⁸. Selon Lucile, la salariée de l'association – et sœur de son fondateur – chargée de cette campagne de syndicalisation à Lyon, le ReAct a pour vocation entre autres de « *redonner du pouvoir aux organisations [syndicales] en relançant des organisations de bases, massives et en retournant vers les gens, vers les lieux de travail, pour arriver à avoir le plus de gens syndiqués* »⁵⁷⁹. Partant du constat d'une difficile syndicalisation dans certains secteurs parmi les plus précaires, l'association entend précisément d'accélérer ce développement syndical. Lucile explique :

« On est allé démarcher pas mal de syndicats pour savoir quels étaient leurs besoins [...] y avait le double enjeu : un de renforcer notre lien avec les syndicats et deux, d'avoir des terrains de formation pour les organisateurs. C'est comme ça qu'on s'est dit qu'il fallait avoir des terrains de syndicalisation dans les organisations en France. [...] Aucun syndicat [ne] nous a fait confiance comme la CNT-SO sur de la syndicalisation ». (Lucile, entretien du 16 février 2018)

En effet, conscients de la situation du syndicat lyonnais, les membres du bureau confédéral⁵⁸⁰ de la CNT-SO estiment qu'il est temps d'essayer de nouvelles méthodes. En 2016, à l'occasion d'une action militante portée par le ReAct devant un McDo parisien, Michel et Lucile font connaissance. Les deux protagonistes ne livrent pas la même version de leur rencontre. Selon Michel :

« Durant le premier semestre 2016, y a Lucile qui m'a appelé en me disant : « Voilà, j'aimerais qu'on se rencontre, on aimerait faire quelque chose avec la CNT-SO dans le nettoyage ». Et c'était à l'époque où on se posait la question de comment gérer la situation que nous avons à Lyon. Donc nous sommes convenus de réfléchir à un éventuel partenariat qui s'est mis en place en septembre 2016. Donc un contrat, pas commercial, mais de partenariat : nous on mettait une infrastructure en place et le ReAct nous

⁵⁷⁷ Yon K., « Des jeunes diplômés en lutte contre les multinationales : le ReAct, une expérience « parasyndicale » unique en France », in Bérout S., Chartier F., Dupuy C., Kahmann M., Yon K., 2018, *Jeunes et mouvement syndical : Trajectoires d'engagements et stratégies organisationnelles, Rapport IRES – convention CGT – Janvier 2018*, p. 233.

⁵⁷⁸ Sur le site, une phrase présente brièvement leurs missions : « les injustices sociales et environnementales ont pour cause principale la domination des intérêts des grandes entreprises sur ceux de la majorité des personnes. Pour cela, le ReAct souhaite contribuer à organiser les personnes affectées par ces abus afin de construire un pouvoir social à même de défendre les droits et intérêts du plus grand nombre. » (<http://projet-react.org> (rubrique « Qui sommes-nous : Mission », consultée le 23 mars 2018). Pour plus de détail sur cette association, Cf. l'article de Karel Yon, « Des jeunes diplômés en lutte contre les multinationales : le ReAct, une expérience « parasyndicale » unique en France », *art. cit.*

⁵⁷⁹ Extrait de l'entretien avec Lucille, réalisé le 16 février 2018 à son domicile à Lyon.

⁵⁸⁰ Sur les huit membres du bureau confédéral, seuls Michel et Olivier ont été rencontrés dans le cadre d'entretiens.

apportait son expérience du développement ». (Michel, entretien du 17 décembre 2017).

Dans la version de Lucile, c'est Michel qui aurait été force de proposition sur l'idée d'un partenariat :

À la base, [j'avais rencontré Michel] pour qu'il partage un peu son expérience, que je comprenne un petit peu mieux la CNT-SO, comment ils avaient fait, qu'est-ce qu'ils avaient fait, etc. Et quand on a pris le café, il m'a demandé ce que c'était le ReAct, ce que faisait le ReAct et voilà, et du coup je lui ai raconté un peu et voilà on s'est dit au revoir là-dessus. Et deux mois après... il m'appelle et me dit : « J'ai réfléchi un peu, on pourrait peut-être faire des choses ensemble ». [...] Il m'avait dit « nous on a un syndicat faible à Toulouse, est-ce que vous pouvez vous lancer sur une dynamique là-bas ? » donc ça a été Toulouse au début, puis ça a été Grenoble, mais nous à ce moment-là, avec l'Alliance citoyenne, vu que l'Alliance citoyenne avait déjà porté des trucs sur le travail, on voulait pas se retrouver en concurrence avec eux. Donc voilà, c'est comme ça qu'on s'est retrouvé sur Lyon. » (Lucile, entretien du 16 février 2018).

Plusieurs éléments émergent de cet extrait d'entretien. D'une part, le fait que le ReAct est une organisation très proche de l'Alliance citoyenne⁵⁸¹. D'autre part, Lucile mentionne une éventuelle « concurrence » entre les différentes organisations militantes. Nous reviendrons plus avant sur ce point. Que l'idée d'un partenariat ait germé d'abord dans l'esprit de Michel ou de celui de Lucile n'a en réalité pas beaucoup d'importance ici. Le point important est qu'en septembre 2016, un contrat a été conclu conjointement. Ce contrat de six mois, qui sera renouvelé une fois, entérine une collaboration inédite en France entre un syndicat et une autre organisation. La convention indique :

« Le ReAct propose son expertise et sa force de travail au service du développement des adhésions CNT-SO à travers une intervention comprenant : 1. La poursuite de la campagne d'adhésion 2. Animation des événements/temps collectifs 3. Accompagnement stratégique 4. Prospection dans d'autres secteurs ».

Force est de constater que la CNT-SO 69 sous-traite le développement syndical à une association se présentant de son côté comme un acteur spécialisé en la matière. Ce partenariat pose ainsi la question de ce que représente le défi du renouvellement pour les organisations syndicales. Mais si le ReAct semble être une exception dans les options qui s'offrent aux syndicats, celle-ci est susceptible de renseigner plus globalement ces processus de renouvellement. Comment un petit syndicat, très soucieux de l'auto-organisation en vient-il à sous-traiter le service de développement ? De quoi cela témoigne-t-il ? Nous allons préciser dans cette dernière partie les limites d'un tel partenariat en revenant en particulier sur la question soulevée par Lucile de la concurrence syndicale. En effet, bien que peu concerné par le développement syndical de

⁵⁸¹ Cette association regroupe des citoyen-ne-s pour la plupart issus de classes populaires, se battant contre les « injustices sociales », « toutes les concentrations de pouvoir », etc. Elle est particulièrement présente à Grenoble, où elle a été créée. Les membres fondateurs de l'Alliance citoyenne sont les mêmes que les membres fondateurs du ReAct.

manière générale, le nettoyage est un secteur caractérisé paradoxalement par une forte concurrence intersyndicale, voire inter-militante.

Les méthodes du ReAct, inspirées de l'union organizing

Le ReAct est inspiré des méthodes développées par Saul Alinsky⁵⁸² et de celles issues de l'éducation populaire. En France, cette association se veut l'ambassadrice du modèle outre-Atlantique de *l'union organizing* tel que formulé par Adrien Thomas :

« Contrecarrer les pertes d'adhérents par des activités volontaristes de syndicalisation focalisées sur des groupes peu syndiqués et éventuellement marginalisés sur le marché de l'emploi (femmes, immigrés, travailleurs faiblement qualifiés) et sur des secteurs à faible densité syndicale ». ⁵⁸³

Les méthodes proposées par le ReAct, articulées en protocole générique, se révèlent particulièrement rationalisées. Ces « bénévoles » optent pour une approche acquise à la notion d'efficacité de l'action militante. Lucile explique à propos de leurs méthodes de développement : « *on a un côté très pragmatique, comme Alinsky, il veut pas perdre de temps, il cherche des victoires concrètes, c'est ça qui donne aux gens envie de se tourner vers le collectif* ». Différentes étapes de développement sont clairement établies. Celles-ci sont presque mécaniques. L'association en distingue cinq : 1. La masse ; 2. L'adhésion ; 3. La base ; 4. La victoire ; 5. Le développement⁵⁸⁴. Lucile confie : « *tu vois, en gros sur cent personnes rencontrées, y'en a trente-quarante qui vont être d'accord pour échanger et avoir un rendez-vous, puis y'en a dix qui vont cotiser et y'en a une sur ces dix qui sera un leader* ».

Et de fait, Lucile ne « perd pas de temps », toutes les semaines, de septembre 2016 à octobre 2017, elle arpente les parvis des hôtels dans le but de « recruter » des adhérent-es, et de répondre à l'étape 1 : « collecter des contacts et identifier des opportunités d'organisation »⁵⁸⁵. Pour cela, Lucile a préparé un discours à l'avance : « un *rap* ». Dans le livre *Balayons les abus. Organisation syndicale dans le nettoyage*, publié par le ReAct suite à cette expérience, on trouve une définition de ce *rap* : « Le *rap* est le terme donné au déroulé type qui vise à convaincre une salariée d'adhérer au Syndicat. Le *rap* est utilisé en version raccourcie lors

⁵⁸² Saul Alinsky (1901-1972) est considéré comme le père du *community organizing*, formé à la sociologie, ce militant a consacré de nombreux écrits pour proposer une sorte de manuel recensant les méthodes et les actions *l'organizing*. Il s'agit notamment des deux ouvrages devenus classiques *Reveille for Radicals*, Chicago, University of Chicago Press, 1946 et *Rules for Radicals New York*, Radom House, 1971.

⁵⁸³ Thomas A., « Universitaires engagés et nouveaux cadres syndicaux aux États-Unis : une alliance pour faire face au déclin des syndicats ? », *Genèses*, n°84, 2011, p. 127-143, p. 131.

⁵⁸⁴ Selon un document de travail interne à l'association intitulé : « *Modus operandi* ».

⁵⁸⁵ *Ibid.*

des « grenouillages »⁵⁸⁶ et détaillée lors des tête-à-tête et réunions⁵⁸⁷ ». L'objectif premier de ces rencontres est d'« avoir un numéro de téléphone »⁵⁸⁸. Après avoir appelé les personnes qui ont laissé leur numéro, la deuxième étape est celle des prises de rendez-vous individuels avec les salariées repérées sur les lieux de travail, si possible chez les personnes directement. Ces rendez-vous sont l'occasion pour Lucile « d'identifier les colères »⁵⁸⁹, de présenter le syndicat et d'y faire adhérer les personnes. La systématisation de ces prises de contact est telle que dans l'ouvrage écrit sur cette expérimentation, une section est intitulée « respecter les étapes du rap ». En voici un extrait :

« Les rendez-vous ont lieu généralement au domicile des gens pour que la salariée se sente en sécurité, à l'aise pour discuter des problèmes. Là il y a un vrai échange entre l'organisatrice et la salariée, basé sur un *rap* tête-à-tête avec des étapes à respecter scrupuleusement : l'une et l'autre vont se livrer, raconter leurs histoires. [L'organisatrice] raconte [son] histoire à [elle], pourquoi [elle fait] ce que [qu'elle fait], ce qui [la] motive, pourquoi [elle] y croi[t]. [Elle] raconte aussi ce [qu'elle a] vu dans d'autres hôtels pour faciliter la projection dans un collectif. La salariée raconte aussi son histoire. Ça permet de créer un lien de confiance, pour qu'ensuite on puisse construire quelque chose. C'est aussi à ce moment-là qu'on prend le temps de regarder les fiches de paie, qu'on identifie les problèmes, les responsables et ce qui pourrait être fait pour changer les choses. Poser des questions. Surtout, ne jamais rien affirmer. La plus grande experte de ce métier est celle qui le fait. [Nous, on] ne sai[t] rien ». ⁵⁹⁰

Ce passage apporte un éclairage sur un des points clivant de ce partenariat. Le sujet des rencontres à domicile a été une question particulièrement vive durant la période de l'alliance entre les deux organisations. Les membres de la CNT-SO ne comprenaient effectivement pas en quoi le fait que l'organisation syndicale se déplace chez les gens les inciterait à se mobiliser. « Si les salariées ne font pas l'effort de venir au syndicat la première fois, c'est pas la peine de croire qu'elles viendront ensuite pour les AG, les manifs et les temps collectifs » estime Anouck.

La troisième étape est de créer des groupes en mettant en place des réunions, encore une fois, n'ayant pas nécessairement lieu au local syndical. Certaines réunions ont ainsi pu se tenir dans des cafés⁵⁹¹, sur des sites de travail ou encore, dans des espaces publics. L'avant dernière étape, est la « recherche d'allié-e-s » en vue d'actions et donc de potentielles victoires. Ce point est extrêmement important pour l'animatrice du ReAct. Cette recherche d'allié-e-s est d'autant plus cruciale que les actions portées par la salariée n'ont souvent été rendues possibles que grâce au renfort de soutiens extérieurs, largement issus des milieux militants traditionnels. Pur

⁵⁸⁶ Terme indigène évoquant les visites de l'organisateur ou de l'organisatrice sur les lieux de travail.

⁵⁸⁷ Bencheboune M., *Balayons les abus. Organisation syndicale dans le nettoyage*, op. cit., p. 14.

⁵⁸⁸ Selon un document de travail interne à l'association intitulé : « *RAP Grenouillage devant les hôtels* ».

⁵⁸⁹ Selon un document de travail interne à l'association intitulé : « *Modus operandi* ». Cette opération, ressemble à une sorte d'étude de marché.

⁵⁹⁰ Bencheboune M., *Balayons les abus. Organisation syndicale dans le nettoyage*, op. cit., p. 27.

⁵⁹¹ Il est arrivé à plusieurs reprises à Lucile de facturer les consommations des salariées rencontrées au syndicat du nettoyage de Lyon.

illustrer brièvement cela, revenons sur deux actions organisées conjointement par le syndicat et Lucile. C'est surtout cette dernière qui avait la charge d'organiser les actions collectives au sein du syndicat. Quelques semaines après son arrivée, Lucile a déjà réussi à rencontrer un certain nombre de femmes de ménage. Elle a notamment pris contact avec Aminata – qui était déjà membre depuis plusieurs années mais qui n'était plus venue au syndicat depuis quelques temps. Aminata, est employée en tant qu'agente d'entretien sur le site de la Part-Dieu, le plus grand centre commercial de Lyon. Avec ses collègues, parmi lesquelles Valérie, elles déplorent leurs conditions de travail. Lucile parvient à organiser des réunions au local et entame l'organisation d'une action de protestation. Le samedi 15 octobre 2016, les toilettes du rez-de-chaussée sont ainsi bloquées pendant plus d'une heure par une petite cinquantaine de personnes⁵⁹².



Figure 20 Photographie - 16 octobre 2016, action au centre commercial de la Part-Dieu

Dans le champ syndical cette action a surpris pour au moins deux raisons. Tout d'abord, le tract (Cf. Fig. 20), largement diffusé sur les réseaux militants locaux, ne faisait mention d'aucune organisation syndicale. Le seul contact identifiable était l'adresse électronique professionnelle de Lucile, faisant ainsi apparaître le ReAct dans le texte. Pour les soutiens extérieurs, il semblait donc *a priori* s'agir d'une action non syndicale portée par cette association. Ce document dénote en effet quelque peu avec les tracts « classiques » édités par les syndicats. En effet, le parti-pris était semble-t-il davantage de ressembler à une brochure commerciale ; d'ailleurs, Lucile a veillé à faire correspondre la mise en page avec la charte graphique du centre commercial. Une photographie du hall principal de ce haut-lieu de la consommation, d'ordinaire mise en avant dans les prospectus publicitaires, figure comme unique image de ce tract, à défaut de l'inscription traditionnelle du logo de l'organisation porteuse de la mobilisation. Notons

⁵⁹² Cf. un article de Rue 89 : <https://www.rue89lyon.fr/2016/10/18/femmes-de-menage-samsic-part-dieu/>

également dans ce document une invitation à un mode d'action relativement propre aux stratégies de *l'organizing* : la pratique du *shaming*. Dans sa recherche doctorale, S. Chauvin détaille une campagne de *shaming* qu'il mentionne comme faisant partie d'une palette de stratégies extra-syndicales⁵⁹³. Cette pratique consiste à mobiliser non seulement les salarié-e-s et d'éventuels soutiens, mais également à solliciter le soutien direct des consommateurs-rices. L'enjeu étant de rallier les passant-e-s à cette entreprise éthique visant à jeter l'opprobre sur un « ennemi identifié », nommément désigné dans le tract. Pour cela, l'action doit avoir lieu dans un endroit stratégique du point de vue de la présence du public : ici, les toilettes du rez-de-chaussée où l'affluence se fait particulièrement forte, d'autant plus que l'action se déroule un samedi. Mais cette action doit également comporter une dimension carnavalesque sensée faciliter sa médiatisation et son succès. Ainsi, ce jour-là, lors de cet événement baptisé « *shit-in* », Lucile avait acheté – aux frais du syndicat – plusieurs dizaines de couches pour adultes. L'ensemble des allié-e-s devait enfiler cette couche par-dessus son pantalon. Le but escompté était de témoigner du manque de main-d'œuvre qui obligeait la clientèle à avoir recours à ce type de protection. En réalité, cette loufoquerie n'a pas été suivie par les soutiens présents. En effet, les personnes mobilisées étaient principalement des syndicalistes aguerris d'autres organisations syndicales, des militants libertaires ou encore, des jeunes communistes peu enclins à se mettre en scène.

⁵⁹³ Chauvin S., *Intérim industriel et mouvements de journaliers à Chicago*, op. cit., p. 540 et al.

Solidaires avec les femmes de ménage : Shit-in
au centre commercial Part-Dieu

Pour protester contre les charges de travail excessives et la répression syndicale, Mme Tasmi et ses collègues **invitent des citoyens solidaires à les aider à bloquer les toilettes du centre commercial** qu'elles nettoient quotidiennement.

« On a demandé à garder des effectifs corrects mais ils ont refusé, explique Mme Tasmi. Puis ils m'ont convoqué pour une sanction disciplinaire. On ne veut pas rester sans rien faire alors on appelle les citoyens solidaires à nous aider à bloquer les toilettes. Tout le monde verra que Samsic fout le merdier ».

Depuis Septembre, la société de nettoyage SAMSIC a **divisé les effectifs de nettoyage des toilettes par deux**. La quantité de travail, elle, est restée la même. Pour lutter contre cet abus, les salariées ont décidé de se mettre ensemble et de réagir.

Quelques jours après les premières discussions, une **salariée syndiquée est mise à pied pour être aller parler à ses collègues** des conditions de travail catastrophiques et des cadences inhumaines qui leur sont imposées. Le propriétaire du centre commercial de la Part-Dieu, Christophe Cuvillier, a décidé d'investir **300 millions d'euros** dans le centre commercial pour 2017. Demandons-lui d'assumer ses responsabilités et exigeons qu'une partie serve à l'amélioration des conditions de travail des salariés du nettoyage.



Les salariés demandent :

- Le respect des **droits syndicaux**
- **Le doublement des effectifs**
- **Le passage en CDI de toutes les employées précaires**
- **La prise en compte du temps d'habillage et de déshabillage**
- La mise en place progressive du **13° mois**

Rejoins-nous !

Pour participer et soutenir,

Appelle [redacted] 07 [redacted] 10, [redacted]@projet-react.org

Figure 21 Tract - Action 16 octobre 2016, centre commercial de la Part-Dieu

La seconde curiosité réside dans la modalité concrète du conflit. En effet, si sur les douze salariées employées par la société sous-traitante, six étaient syndiquées à la CNT-SO, seules deux salariées, Aminata et Valérie, qui travaillaient ce jour-là le matin, viennent assister à cette mobilisation, sur leur temps de repos. Elles n'ont pas souhaité se mettre en grève, comme aucune autre de leurs collègues d'ailleurs. Cette action est donc portée exclusivement par la petite cinquantaine de militant-es issu-es de syndicats divers (CNT-SO, CGT, SUD, UNEF, etc.) ou

d'organisations politiques (CGA – devenue UCL, NPA, France Insoumise, Jeunesses Communistes, etc.). Il ne s'agit donc pas ici d'une conflictualité au travail classique opposant des salariées à leur employeur mais bien d'une action de soutien. C'est une autre source de divergences ayant contribué à mettre fin au partenariat. Notons aussi, que lors de la seconde opération menée au sein du centre commercial, à deux jours du réveillon de Noël, le répertoire d'action utilisé est identique.

Cette description de la mobilisation du 16 octobre 2016 permet d'achever la déclinaison des méthodes de travail du ReAct, puisqu'elle constitue la concrétisation de la dernière phase. Celle-ci a en effet pour but de pérenniser le groupe et le développement du syndicat à travers l'organisation d'actions collectives et l'identification de *leaders*. De ce fait, à la suite de cette première action de protestation, Lucile attend de Valérie et d'Aminata qu'elles s'approprient ce rôle de *leader*. Nous verrons plus loin dans la thèse que cette appropriation des méthodes de l'*union organizing* est loin d'aller de soi pour ces salariées pour un ensemble de raisons extérieures au modèle. Mais c'est également l'exigence en termes de charisme qui limite grandement cette transmission. Les militant·e·s du ReAct s'appuient effectivement sur une théorie *charismatique* de l'action collective. Le modèle de l'*union organizing* repose sur la volonté de faire des salariées rencontrées de véritable *leaders*, en exerçant une sorte de passation de ce pouvoir charismatique. Il faut noter que Lucile possède un vrai savoir-faire professionnel, son aplomb est notable ; lors de l'action de la Part-Dieu, elle entonne des chants, son charisme est manifeste. Cependant, espérer que les salariées s'approprient ce qu'elle a mis des années à construire à travers ses différentes expériences militantes et professionnelles peut paraître illusoire au regard des dominations que ces femmes de ménage ont par ailleurs intégrées. Lucile est bel et bien une femme, blanche, jeune, diplômée de grande école, bien loin de ce que sont socialement les salariées qu'elle rencontre lors de ses tournées devant les hôtels. Ainsi, à plusieurs reprises durant l'enquête, Lucile semblait ignorer la violence symbolique, sinon l'effet de fascination, qu'elle exerçait parfois sur les salariées qu'elle rencontrait. Citons ici un extrait du carnet de terrain :

« Nadja se rend au local, elle sort d'un rendez-vous avec son patron. Il lui a proposé de l'argent contre l'arrêt immédiat de sa poursuite aux Prud'hommes. Elle nous explique (à Lucile et moi) qu'elle s'est sentie vraiment gênée de voir son chef aussi mal : « *il était tout blanc... !* », « *j'ai jamais voulu aller jusque-là, je voulais travailler, avoir mes papiers, aller voir mon fils...* ». Elle nous explique, avec ses mots, qu'elle a le sentiment que le rapport de force s'est totalement inversé, que pour une fois elle s'est « *sentie supérieure* », « *dominante* » face à lui. Elle ajoute que c'est vraiment étrange pour elle, que c'est comme si au syndicat elle était « *supérieure à nous* », en sous-entendant ainsi qu'elle se sent également dominée lorsqu'elle vient au syndicat. Lucile la reprend : « *N'importe quoi, tu sais bien que c'est pas vrai. Nadja, ici, il faut que tu te sentes bien, nous on n'est pas supérieures à toi. Oui, on t'aide dans les papiers, mais ça, ça veut rien dire !* ». Une fois Nadja partie, Lucile revient sur cette interaction et me dit sa surprise, voire son incompréhension d'avoir entendu Nadja faire cette confidence. C'est frappant de voir combien Lucile peut parfois jouer la « naïve », en niant un rapport social existant

réellement : Lucile et moi sommes toutes les deux diplômées, blanches, non-ouvrières... » (Extrait du carnet de terrain, 09 février 2017).

La distance sociale entre les salariées rencontrées et Lucile semble ne pas être prise en compte. Les méthodes de l'association font penser à ce qu'on a longtemps qualifié comme faisant partie des « nouveaux mouvements sociaux ». Jouant sur une dimension novatrice, plus dynamique, moins ancrée dans les repères idéologiques traditionnels en termes de classes sociales. En ne militant pas classiquement « comme les classes populaires [cela] pourrait bien constituer une manière de conjurer symboliquement le spectre du déclin social »⁵⁹⁴. Lilian Mathieu a bien montré comment ce type de militantisme « n'a de nouveau que le nom »⁵⁹⁵, en effet, l'auteur rappelle que l'apparition d'actions contestataires basées sur l'humour et le spectaculaire ne sont pas si nouvelles. S'il en est, le renouvellement se base plutôt sur une modification du recrutement social engendrant un capital culturel spécifique de type communicationnel, à savoir d'avoir la capacité de communiquer largement les actions et les événements militants sur les réseaux sociaux. En effet, le ReAct s'avère considérablement doué dans le domaine de la communication politique.

Un partenariat qui tourne mal : convergence ou concurrence des luttes ?

Un ensemble de clivages organisationnels, voire parfois idéologiques, conduit le syndicat CNT-SO à suspendre ce partenariat un an après son lancement. Au premier chef des griefs exprimés à l'association par le syndicat figure les méthodes intrusives des bénévoles au domicile des salariées. Pour Michel, s'imposer ainsi dans la vie privée des adhérentes ou futures adhérentes n'est pas conciliable avec un travail syndical. Il y voit également un risque de personnalisation trop forte de la relation entre le développeur ou la développeuse et la salariée. À Marseille, Olivier exprime également sa réticence face à ce partenariat :

« Après, elle allait chez les gens, c'est pas un truc qui me plaît pas des masses, pareil, leur téléphoner des trucs comme ça, c'est pas top. D'abord c'est chronophage et puis quand t'es dans un objectif de syndicalisation, il faut faire passer les gens au local, c'est un endroit qui appartient aux syndiqués, c'est là où les activités syndicales se passent, ça a pas vraiment de sens d'aller chez les gens quoi. Puis il y a un rapport très individuel aussi. Après eux, ils avaient une idée plus large que la CNT-SO, eux ils avaient aussi leur

⁵⁹⁴ Mathieu L., « Chapitre 8/ Un militantisme qui n'a de « nouveau » que le nom », in Frère B. et al., *Résister au quotidien ?*, Presses de Sciences Po, 2013, p. 223-240, p. 228. Concernant l'histoire sociale récente, l'auteur se base par exemple sur le mouvement « Act Up » en France, particulièrement friand de la théâtralisation de ses actions dont la base sociale était davantage constituée de classes moyennes et supérieures diplômées.

⁵⁹⁵ *Ibid.*

association satellite de ReAct, en gros, ils avaient aussi la volonté de développer leur affaire quoi. » (Olivier, entretien du 14 mars 2021).

En effet, le ReAct est également engagé dans d'autres actions que celles menées avec la CNT-SO. En 2016-2017, l'association tente de se faire une place dans le champ syndical. Cette recherche de légitimité passe également par un lien fort avec le monde académique. A. Thomas a finement montré comment les organisations syndicales engagées dans des dynamiques de revitalisation aux États-Unis cherchent le contact avec le monde universitaire⁵⁹⁶. On retrouve cette même recherche de liens dans le cas du ReAct. Non seulement, la plupart des membres ont connu un parcours universitaire notamment en sciences sociales (allant du master au Doctorat). K. Yon a montré comment leur formation les a notamment doté·e·s de méthodes en termes de « pratique d'enquête [...], de l'analyse économique, ou du management des organisations »⁵⁹⁷. À leur tour et dans le cadre d'un module, des membres du ReAct dispensent un cours de Master 2 « Syndicalisme et représentations professionnelles » à l'Université Lyon 2⁵⁹⁸. Comme le montre A. Thomas pour le cas américain, les liens avec le monde de la recherche sont à concevoir à la fois comme une nécessité de légitimer sa présence pour se faire reconnaître, mais aussi un moyen de bénéficier de l'expertise des chercheurs⁵⁹⁹, dans une optique de recherche-action. Il est important de noter que les membres du ReAct créent en 2017 un institut de formation, l'institut Alinsky visant à « approfondir les enjeux politiques et méthodologiques et d'essayer ces pratiques auprès de tous les professionnels, associations, syndicats, organisations politiques, centres sociaux qui partagent les valeurs émancipatrices d'Alinsky et l'ambition de transformation sociale ». Plusieurs chercheurs et chercheuses reconnus·e·s dans le champ académiques parmi lesquels Julien Talpin, Hélène Balazard, Jeanne Demoulin et Guillaume Gourgues, s'associent à ce projet⁶⁰⁰. Plusieurs syndicats, comme l'Union syndicale Solidaires, l'Union nationale des syndicats autonomes (UNSA) ou encore la Confédération des syndicats chrétien (CSC) en Belgique, ou organisations politiques, à commencer par la France Insoumise mais aussi le Mouvement des jeunes socialistes (MJS), ont recours à ce type de formations.

Se pose alors au sein de la CNT-SO la question de leur « compatibilité militante ». Membre du syndicat « Action des salarié·e·s du secteur associatif » (ASSO) de l'Union syndicale Solidaires du Rhône, Lucile par exemple ne sait par auprès de quel cortège syndical se joindre lors des

⁵⁹⁶ Thomas A., « Universitaires engagés et nouveaux cadres syndicaux aux États-Unis : une alliance pour faire face au déclin des syndicats ? », *art. cit.*

⁵⁹⁷ Yon K., « Des jeunes diplômés en lutte contre les multinationales : le ReAct, une expérience « parasyndicale » unique en France », *art. cit.*, p. 232.

⁵⁹⁸ Cela leur permet notamment de recruter des stagiaires et des services civiques.

⁵⁹⁹ Thomas A., « Universitaires engagés et nouveaux cadres syndicaux aux États-Unis : une alliance pour faire face au déclin des syndicats ? », *art. cit.*

⁶⁰⁰ <https://alinsky.fr/qui-sommes-nous/>

manifestations interprofessionnelles. Durant toute la période du partenariat, qui connaît de nombreuses mobilisations nationales, notamment contre la loi Travail, Lucile préfère délaissier son étiquette syndicale pour rejoindre les rangs du ReAct et de l'Alliance citoyenne dans les cortèges grenoblois. Cette posture plurielle dans le champ militant constitue une question particulièrement épineuse et témoigne de la « multipositionnalité militante » particulièrement importante dans l'espace des mouvements sociaux⁶⁰¹. Lucile a conscience de cette dimension concurrentielle au sein du syndicalisme. Elle explique :

« Après, l'autre élément c'est que nous, on met un point d'honneur à ne pas faire ce travail-là dans des secteurs concurrentiels. Par exemple le nettoyage à Lyon, personne syndique à part la CNT-SO. Nous on a promis à Michel qu'on travaillerait pas à syndiquer dans le nettoyage avec une autre organisation que la CNT-SO. Donc l'objectif c'est d'aller dans les déserts syndicaux. Nous, on veut pas alimenter cette concurrence. Nous, cette concurrence c'est notre boulet depuis le début. Moi ça me désole de voir qu'on est en bas de la montagne à se tirer dessus alors qu'on a tout à gagner à faire ensemble... moi ce que je veux c'est que les gens ils s'organisent et qu'ils s'organisent avec une carte CGT ou CNT-SO, moi je m'en fous ! Pour moi cette concurrence syndicale c'est un vrai fléau du syndicalisme français et c'est aussi pour ça que ce qu'on veut construire c'est aussi : comment on dépasse ça ? » (Lucile, entretien du 16 février 2018).

Si Lucile fait valoir sa volonté de ne pas interférer dans le développement du syndicat sur le secteur du nettoyage, Michel a une autre vision de la posture du ReAct. En entretien, il se remémore une réunion ayant eu lieu avec une partie des membres du bureau confédéral de la CNT-SO, notamment Véronique (trésorière) et Olivier, et deux membres du ReAct. L'objectif alors était de décider de la suite du partenariat : devait-il se poursuivre ou était-il préférable que chaque organisation continue de son côté :

« Quand on a eu la rencontre au niveau des instances nationales avec eux, une phrase malheureuse a été prononcée, quand on te dit « si on avait voulu créer un syndicat sur Lyon on aurait pu le faire ». Si tu veux, du coup je pense que tout a basculé là. On aurait pu être sur du 49% - 51% [en faveur du prolongement du contrat] mais là on a basculé. Parce que ce que tout le monde a entendu c'était : « on fera nous notre syndicat sur Lyon ». Et c'est un peu l'ambiguïté. » (Michel, entretien du 17 décembre 2017).

La potentielle concurrence entre les deux organisations est désormais palpable⁶⁰². D'ailleurs, revenons un bref instant sur l'ambiguïté concernant le lancement de ce partenariat. On se souvient que Michel et Lucile considéraient tous deux qu'ils avaient été sollicités par l'autre. Il semblerait *in fine* qu'il y avait une réelle importance à décréter pour le syndicat que c'était le ReAct qui avait besoin de lui et pour l'association que le syndicat était en demande. Dans le premier cas, ce partenariat permettait à l'association non seulement d'avoir un apport financier

⁶⁰¹ Mathieu L., *L'espace des mouvements sociaux*, op. cit., p. 151 et al.

⁶⁰² Renvoyant à des débats classiques, Cf. Tartakowsky D. et Tétard F., *Syndicats et associations. Concurrence ou complémentarité ?*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2004. Nous reviendrons dans le dernier chapitre sur ces logiques concurrentielles.

– le partenariat leur rapportant mensuellement 2000 euros – mais il leur offrait également une entrée dans le champ syndical. Dans le second cas, le ReAct considérait que le syndicat avait besoin de leurs services pour « retourner vers les travailleurs⁶⁰³ » et redynamiser le syndicat. En réalité, les deux versions sont complémentaires et ne s’opposent pas. En revanche, les contradictions de positions rendent compte d’un rapport de forces significatif. La collaboration entre ces deux parties s’achève en octobre 2017.

Quelques mois plus tard, plusieurs femmes de ménages qui avaient été rencontrées dans le cadre de ce travail de développement sont recontactées par Lucile. La jeune femme s’est effectivement lancée, avec d’autres membres de ce réseau ReAct, dans la création d’un nouveau syndicat basé en région lyonnaise, à Villeurbanne : UNITI (Union des travailleurs isolés)⁶⁰⁴. Parmi les enquêtées, Aminata, Fatou, Maria, Nadja et Valérie m’ont effectivement fait part de ces appels. Valérie a rejoint les rangs d’UNITI et a cessé de cotiser pour la CNT-SO. Les autres n’ont pas souhaité changer d’organisation. Lors d’une rencontre avec Aminata, elle témoigne :

« Lucile, elle est bizarre, elle essaye d’attirer les gens chez elle, dans son syndicat qu’elle a créé. Mais moi je lui ai dit je suis fidèle à mon syndicat. Tu as vu quelque part quelqu’un qui était avec deux syndicats différents ? ça n’existe pas ça. » (Extrait du carnet de terrain, 29 juin 2020).

D’autres, comme Nadja ont également été sollicitées. Nadja fait partie de ces salariées que Lucile a tenté de former comme *leaders*⁶⁰⁵. Si la relation de Nadja et Lucile a été assez étroite pendant quelques temps, Nadja a brusquement changé d’attitude, en particulier lorsqu’elle a repéré l’existence d’une éventuelle concurrence syndicale :

« Moi j’suis contre cette méthode. Moi j’té dis, si tu me vois, je mets une croix rouge sur tout ce que fait Lucile. C’est pas professionnel d’aller chez les gens. Si tu veux que les gens marchent avec toi, il faut que tu aies un bagage, mais Lucile elle le donne pas ce bagage. [...] Mais aller chez les gens, c’est pas intelligent, il faut rester au local, parce que ça c’est l’image du syndicat. Déjà on rentre, on voit quelqu’un derrière le bureau qui est là, qui écoute...ça sert à rien de boire un café dehors et de dire « voilà, les contrats, voilà... ». Le plus important c’est entendre quelque chose de juridique qui va me servir, voir qu’on est plusieurs. C’est pas « si vous avez des problèmes ». Bien sûr on a des problèmes, on a toutes des problèmes et y’en a partout des problèmes dans la société. Mais après la question c’est comment et qu’est-ce qu’on peut changer ? » (Nadja, entretien du 18 janvier 2018).

Il peut sembler surprenant qu’un secteur aussi marginal en termes d’implantation syndicale soit à ce point en proie à des jeux de concurrence entre différentes organisations. Dans

⁶⁰³ Expression utilisée par Lucille en entretien.

⁶⁰⁴ <https://uniti-lyon.org/> La création de ce syndicat révèle que, plus qu’une stratégie de mobilisations, l’*union organizing* proposé par le ReAct constitue, aussi, une stratégie d’implantation dans l’espace lyonnais des mouvements sociaux.

⁶⁰⁵ Nous présenterons dans le chapitre 6 la manière dont certaines transmissions/acquisitions de savoir-faire militants s’avèrent parfois véritablement efficaces, nous verrons également comment certaines ont fonctionné et pas d’autres.

l'histoire de la CNT-SO 69, cela a été vérifié à deux reprises. Avec le départ de Loïc ayant conduit une partie des adhérents du nettoyage à se syndiquer à Solidaires dans un premier temps puis avec la création du syndicat UNITI plus récemment. Notons ici qu'en avril 2021 un certain nombre d'adhérentes du nettoyage parties avec UNITI ont finalement recontacté la CNT-SO en fustigeant l'absence de suivi juridique et individuel. La création de ce tout nouveau syndicat ne semble donc pas tellement préoccuper le syndicat CNT-SO 69 qui a profité du recrutement de Pierre pour se développer dans un certain nombre de nouveaux déserts syndicaux tels que les intermittents du spectacle, les artistes-auteurs⁶⁰⁶, les libraires ou encore le secteur informatique.

⁶⁰⁶ Avec la création d'un nouveau syndicat : le STAA (syndicat des travailleurs artistes-auteurs).

Encadré – L'enquêtrice rattrapée par les tensions du terrain

Si mon entrée sur le terrain a été véritablement actée au moment de mon recrutement en tant que « chargée de développement » au syndicat CNT-SO de Lyon, ma position d'enquêtrice a dû se poursuivre après ce court emploi qui, rappelons-le n'a duré que six mois. Après cette expérience, j'ai adhéré au syndicat afin de pouvoir continuer à suivre, en tant que militante-chercheuse, les activités proposées par l'organisation. C'est donc à ce titre que j'ai pu suivre de près l'ensemble des événements, en particulier le partenariat avec le ReAct. Mon embauche au sein du syndicat s'est avérée à la fois véritablement enrichissante, me permettant non seulement de rencontrer les salariées mais aussi de comprendre plus finement l'ensemble des procédures proposées par le syndicat, pour autant elle a également redéfini ma place sur le terrain. En effet, prise dans mon activité salariée, j'ai pu conduire une véritable observation participante quotidienne et durable. À la fin de mon contrat, au mois de mars 2017 il a fallu que je renégocie ma place, je n'étais plus là en tant que salariée mais bien en tant qu'observatrice. Ce changement de position a été délicat à mettre en place, aussi du fait des tensions qui grandissaient entre le ReAct et le syndicat. Si durant ma période d'activité salariée je n'avais que partiellement pu suivre l'activité de Lucile, du fait de mon implication, assez chronophage, au syndicat, j'ai par la suite eu plus de temps à consacrer à son travail de développement. Par ailleurs, j'ai également eu le sentiment que Lucile a davantage accepté ma présence une fois que j'étais « débarrassée » de mon étiquette CNT-SO. Les six derniers mois du partenariat ont été ponctués par la mise à jour d'un certain nombre de clivages, nous l'avons vu, entre les deux visions, celles du ReAct et celles de la CNT-SO. En me rapprochant de Lucile, ce qui était indispensable pour mon travail de terrain, je m'éloignais en même temps du syndicat. Il faut dire que Faustine qui m'avait remplacée au syndicat n'était souvent pas conviée à des réunions syndicales auxquelles Lucile me proposait de participer. Michel, qui a toujours été très disponible pour moi prenait de la distance, et Véronique, une membre du bureau confédéral avec laquelle j'étais jusque-là plutôt en bons termes a refusé du jour au lendemain de m'adresser la parole. En décembre 2017, Michel accepte de revenir sur ce point en entretien :

« **Saphia** : Je n'arrive pas à joindre Véronique. Elle ne répond pas.

Michel : Je sais. Et elle ne te répondra pas. Véronique, je sais pas ce que tu lui as fait, mais je peux te dire que...

Saphia : Elle m'apprécie pas ?

Michel : Ah ben ça... c'est ... le dire est en deçà de la réalité.

Saphia : Alors qu'on s'entendait bien...

Michel : Oui. Mais je pense que Véronique t'assimile comme un agent de Lucile. Elle m'en aurait presque convaincu. L'environnement m'en aurait presque convaincu. Et je pense que l'attitude de Lucile à ton égard m'en a convaincu. Je sais qu'elle interroge régulièrement un certain nombre de membres du bureau qui sont venus par elle, pour les rallier. Je pense que ta double situation n'a rien facilité. [...] Pour toi, ta position était difficile, c'est dur d'être à la fois dedans et observateur.

Saphia : Quand j'étais salariée au syndicat, j'ai pas pris part à tout ça. Jusqu'au mois de mars j'ai été CNT-SO, si bien que j'ai parfois eu l'impression d'être loin de mon enquête, parce que j'étais trop prise par le travail syndical. En mars, quand Faustine est arrivée, j'ai été là pour elle, pour l'aider quand elle en avait besoin. [...] Puis après, il a fallu que je retourne sur le terrain, vraiment, donc j'ai repris ce travail d'observation et là, ça a été beaucoup plus compliqué. Il a fallu que je me rapproche de Lucile parce qu'à la fin, avant de partir du syndicat nos relations n'étaient pas vraiment simples avec Lucile, c'est quand même difficile de travailler avec elle. Donc j'ai mis

deux mois avant de la revoir. Puis quand on s'est revues, j'ai pas lâché. J'ai profité de cette proximité pour faire mon terrain. Mais le problème c'est que là, elle me conviait à des réunions, où à l'époque alors que j'étais salariée du syndicat elle ne me conviait pas et où elle ne conviait même pas Faustine.

Michel : Et c'est ça qui a créé le problème. »

On voit bien, dès lors, tout l'enjeu d'une présence au long court. L'ethnographe est prise à témoin par le terrain, se retrouvant parfois au cœur d'antagonismes où il est délicat de se maintenir. En avril 2018, j'ai eu l'occasion de présenter lors d'un séminaire de recherche organisé par le LEST une communication portant sur ce partenariat. La communication écrite a été transmise à Lucile alors que j'avais explicitement demandé aux personnes l'ayant lu de ne pas diffuser ce travail en cours. Effectivement, cette communication écrite quelques mois après la fin de ce partenariat manquait peut-être de distance, les événements étant encore très récents. Lucile a fini par lire ce papier et n'a plus souhaité à son tour me répondre. Une partie de mon terrain d'enquête a ainsi été bloqué du jour au lendemain précisément en raison des liens particulièrement étroits entre le ReAct et une partie du milieu académique. Voici un extrait d'un mail échangé avec Lucile :

« Pour revenir sur ce papier qui a atterri entre mes mains en juin dernier, je t'avoue que ça a été très dur pour moi de lire ce que tu avais écrit. J'ai été très affectée par les mots et les tournures que tu as choisis, et la manière dont tu as utilisé les propos que je t'avais confiés. J'ai lu à travers ces lignes ton avis personnel sur mon travail plus que l'analyse objective de ce partenariat au sein des mouvements sociaux en France. Aussi, je crois qu'à ce moment je souffrais encore de la rupture brutale du partenariat par la CNT SO qui a mis fin à mon travail du jour au lendemain que je faisais, avec tous les défauts, avec tant d'énergie et de dévouement. » (Mail de Lucile, reçu le 21 mars 2019).

Ces différentes prises de distances durant l'enquête révèlent la difficulté de se positionner et/ou d'être assignée à des positions sur un terrain par nature conflictuel. L'injonction à prendre parti est parfois telle qu'elle oblige l'ethnographe à sacrifier certains terrains ou certaines relations pourtant enrichissantes.

Conclusion du chapitre 4

Ce quatrième chapitre a permis de montrer l'état des forces du syndicat du nettoyage de la CNT-SO dans les deux villes étudiées. Dans le champ syndical, marqué par une polarisation propre et l'édiction de règles internes spécifiques – telles que la mesure de la représentativité – la CNT-SO, minoritaire souffre parfois d'un déficit de légitimité pourtant déterminant. Il est ainsi fréquent que certaines entreprises de nettoyage refusent par exemple de négocier avec elle arguant sa non-représentativité au niveau de la branche d'activité⁶⁰⁷. D'une certaine manière, on peut considérer que la spécialisation dans le nettoyage constitue une « niche »⁶⁰⁸ pour la CNT-SO soucieuse d'exister néanmoins dans le champ syndical. En se formant spécifiquement à ces questions, la CNT-SO parvient malgré sa taille à se placer en alternative réaliste pour les travailleuses de ce secteur.

Ce chapitre a également rappelé les différentes facettes du travail syndical. Si le développement de suivi individuel peut tendre à une individualisation du recours au syndicat (nous y revenons dans le chapitre suivant), il nécessite également des luttes au niveau plus macro. En contestant devant le Conseil Constitutionnel la disposition de la loi Macron de 2015 concernant les défenseurs-euses syndicaux-ales, les juristes de la CNT-SO concourent par le droit à défendre les intérêts de l'ensemble des salariées et à lutter pour le respect des libertés syndicales.

À travers les différentes tensions internes, que ce soient les scissions de la CNT au niveau national ou le recours à l'*union organizing* à Lyon, on voit bien comment deux méthodes de la syndicalisation des précaires s'affrontent. À Marseille, la présence des sections enseignantes crée une dynamique militante qui profite également aux adhérentes du syndicat du nettoyage. Les activités militantes proposées par les militant-e-s enseignant-e-s s'adressent parfois directement à ces dernières (les cours de langue par exemple). En retour, les salariées du nettoyage marseillaises se sentent davantage représentées et investies au sein du syndicat ce qui contribue à les rendre plus visibles et actives. À Lyon en revanche, l'activité militante interprofessionnelle est moindre. Les adhérentes du nettoyage sont, davantage qu'à Marseille, enfermées dans des revendications politiques et professionnelles d'ordre catégorielles. L'identité de la CNT-SO varie ainsi grandement selon la ville étudiée.

⁶⁰⁷ Mathieu L., *L'espace des mouvements sociaux*, op. cit., « [...] une autre [organisation] moins légitime éprouvera plus de difficultés à s'imposer comme partenaire d'une négociation », p. 30-31.

⁶⁰⁸ Nous renvoyons ici à Levitsky S., « Niche Activism : Constructing a Unified Movement Identity in a Heterogeneous Organizational Field », *Mobilization*, 12, 2007, article cité par Mathieu L., *L'espace des mouvements sociaux*, op. cit., p. 31.

Le partenariat avec le ReAct établi à Lyon pour tenter de relancer la dynamique syndicale constitue pour la CNT-SO une sorte de fuite en avant dans la logique pragmatique d'efficacité syndicale, déjà initiée par la création de la CNT-SO en 2012. Sans tellement en avoir conscience, la CNT-SO opère un redéploiement syndical à destination du salariat subalterne. En s'associant au ReAct qui, de son côté, revendique clairement son affiliation aux théories du renouvellement syndical, la CNT-SO se retrouve confrontée à des tensions d'ordre idéologique. En outre, la résiliation de ce partenariat agit également comme une sorte de rappel à l'ordre politique pour la jeune structure syndicale. En n'acceptant pas les méthodes proposées par l'association – surfant sur la vague de la « revitalisation syndicale » – de se contenter de victoires concrètes « facilement et rapidement gagnables », la CNT-SO réaffirme sa volonté de former syndicalement et politiquement ses adhérent-e-s, quelle que soit la durée de ce travail qui, comme le rappelle Olivier, « prend énormément de temps ».

L'un des enjeux de la démonstration est de tenter de rendre compte de ce qui a permis à certaines luttes victorieuses de fleurir à Marseille tandis qu'à Lyon les mobilisations se faisaient plus rares. Pour contextualiser encore davantage les situations observées, ce chapitre a mis l'accent sur l'offre syndicale dont les salariées du nettoyage peuvent se saisir à Marseille et à Lyon. Les logiques proprement organisationnelles font partie de la configuration étudiée dans la thèse, mais elles ne fonctionnent pas en vase clos et ne sont pas les seuls déterminants.

Chapitre 5. Découverte et usages sociaux de la ressource syndicale

Sur l'ensemble des quarante-et-une personnes rencontrées en entretiens individuels et enregistrés, toutes ont en commun d'avoir cotisé au moins une fois au syndicat du nettoyage de la CNT-SO⁶⁰⁹. La durée et la période de leur adhésion syndicale varie fortement. Certaines n'ont cotisé qu'un mois⁶¹⁰, là où d'autres sont adhérentes depuis plus de six ans⁶¹¹. À Lyon, du fait de la campagne de développement initiée par le ReAct, de nombreuses femmes de ménage sont arrivées au syndicat par le biais de Lucile. Ce dernier point est important à notifier ici car il constitue une limite qu'il convient d'interroger. En effet, ce travail de recherche souhaite appréhender la manière dont la ressource syndicale se constitue en une ressource viable et mobilisable par les salariées. Or, dans le cadre d'une campagne active de syndicalisation, les femmes de ménage sont venues au syndicat parce qu'elles y ont été invitées. Mais au-delà de cette campagne de syndicalisation menée en région lyonnaise, des logiques de défense de leur position de subalternes au travail ont parfois été initiées en amont. À la suite de J.-M. Denis, nous pouvons considérer que les entrées dans le syndicalisme sont diverses :

« Il existe plusieurs modes d'insertion au syndicalisme : par héritage, par l'apprentissage par la pratique et par réaction à un événement individuel ou collectif, qu'il s'agisse d'une injustice ou d'une grève. Dans le nettoyage, où les salariés sont en grande partie composés de primo-arrivants et où le renouvellement générationnel peine à s'effectuer, la transmission par héritage est rare. En revanche, les traits qui spécifient le secteur et ses salariés pèsent fortement sur les deux modes restants. »⁶¹²

Nous avons vu dans le chapitre précédent les diverses politiques syndicales mises en œuvre par la CNT-SO dans les deux villes étudiées. Toutefois, ses stratégies ne peuvent à elles seules expliquer comment les salariées se retrouvent finalement amenées à se saisir de la ressource syndicale. C'est précisément ce cheminement, non linéaire et parfois improbable, que nous examinerons dans la première sous-partie de ce chapitre.

⁶⁰⁹ Rappelons que la CNT-SO utilise deux modes de calcul des cotisations. Sont renseignés dans un premier temps le nombre de personnes ayant cotisé au moins une fois au syndicat sur une année et le nombre de cotisation équivalent à une année pleine. Ce dernier chiffre est calculé en divisant par douze le nombre de timbres vendus sur une année. Parmi les enquêtées rencontrées, toutes ont cotisé au moins un mois

⁶¹⁰ Une minorité, seulement trois salariées lyonnaises. Cela n'est pas sans lien avec la présence de Lucile qui a suscité de nombreuses nouvelles adhésions mais qui se sont révélées, sur le moyen terme, peu durables.

⁶¹¹ Cf. Annexe 5 et 6 présentant les dates précises et les périodes d'adhésion pour chacune des salariées rencontrées.

⁶¹² Denis J.-M., « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel », *art. cit.*, p. 85.

Plus généralement, ce chapitre se consacre à l'examen des différentes modalités d'appropriation de la ressource syndicale. D'une manière qui peut sembler presque évidente, le syndicat est en premier lieu investi pour lutter contre les formes de surexploitation propres à ce secteur d'activité, largement décrites dans les premiers chapitres de la thèse. Effectivement, l'engagement des juristes de la CNT-SO permet bien souvent aux salariées de résoudre leurs problèmes voire parfois d'obtenir de véritables avancées sociales. Le slogan de la CNT-SO résume relativement bien la manière dont ils conçoivent leur propre action : « défendre nos droits et en gagner de nouveaux ». Cela dit, au-delà d'une appropriation que l'on pourrait qualifier « d'utilitaire » du syndicalisme, nous verrons en dernière sous-partie que le syndicat peut également apparaître comme ressource sociale à plus d'un titre. Notons d'ailleurs d'emblée que l'adhésion « utilitaire » n'exclut le recours à d'autres usages sociaux de la ressource syndicale. Rappelons que nous entendons par ressource sociale l'ensemble des registres de pratiques susceptibles d'être mobilisés par les salariées pour répondre à des besoins spécifiquement engendrés par leurs situations. Le syndicalisme permet ainsi de résoudre des problèmes rencontrés sur les lieux de travail. Par ailleurs, la définition que nous faisons de ressource sociale propose non seulement d'offrir aux individus des réponses concrètes, mais également, de garantir un socle commun leur permettant de se situer socialement. En étant prises dans des situations difficiles au travail et hors travail qui les engagent, les femmes interviewées semblent également être à la recherche de stratégies leur permettant de se distancier de leurs situations vécues. L'enjeu de ce cinquième chapitre vise à rendre compte de ce que *font* concrètement les salariées rencontrées de la ressource syndicale. Ce faisant, nous reviendrons sur les différents usages sociaux que les salariées mobilisent. Le syndicat nous l'avons vu dans le chapitre précédent propose divers répertoires d'action aux salariées. Selon les situations, le suivi individuel s'impose comme l'unique solution là où d'autres fois la grève semble davantage appropriée pour revendiquer de nouveaux droits. Tout en pointant les différentes facettes de l'action syndicale dans le secteur du nettoyage, ce chapitre présente que les usages sociaux qui en découlent peuvent être relativement analogues. À travers leur engagement, certaines femmes investissent le local à d'autres fins que seulement matérielles. Le syndicat devient ainsi parfois un véritable vecteur de socialisation, voire, d'intégration sociale.

1. Un recours pour combattre le non-respect du droit du travail dans le secteur

« Moins d'un tiers des sondés déclarent faire confiance aux syndicats. Une cote de confiance en baisse sensible par rapport au début des années 2000. Largement commentés dans la presse, les résultats de ces sondages sont mobilisés pour renvoyer l'image de syndicats peu attractifs et recroquevillés sur la défense des intérêts des salariés les plus protégés. »⁶¹³ En dépit d'une défiance, en particulier des classes populaires, envers les institutions politiques au sens large, certain·e·s salarié·e·s continuent de franchir les portes des locaux des organisations de travailleurs·euses dans l'espoir de trouver des « solutions efficaces » à leurs problèmes. Pourtant, le syndicat est loin de constituer *a priori* une ressource évidente et facilement mobilisable pour les salariées du nettoyage. Nous allons en effet évoquer la manière dont certaines femmes de ménage rencontrées n'ont initialement aucune connaissance de l'existence de tels lieux de défense des salarié·e·s et comment elles se saisissent néanmoins de ce levier pour revendiquer leurs droits. Cette démarche est souvent motivée par l'espoir de trouver des « solutions » à un problème identifié. Pour cela, le syndicat du nettoyage de la CNT-SO à Paris, Lyon ou encore à Marseille veille à mettre en place des permanences juridiques quotidiennes qu'il conviendra de commenter.

1.1. LE SYNDICAT : UNE RESSOURCE QUI NE VA PAS DE SOI

Spontanément, on pourrait penser que le syndicat constitue une ressource presque évidente aux yeux des salarié·e·s rencontrant des difficultés dans le cadre de leur activité de travail. Pourtant, l'étude révèle un certain écart entre ce mythe et la réalité. Guy Michelat et Michel Simon⁶¹⁴ se sont intéressés à l'évolution du rapport des ouvriers avec la politique, de 1962 à 2002. Dans leur ouvrage, les auteurs montrent comment la désaffiliation politique, caractérisée par une méfiance croissante envers les sphères de pouvoir et une montée de l'abstentionnisme, se fait l'indicateur d'un retrait contestataire, voire d'une forme d'auto-exclusion des individus. Nous allons à présent évoquer la manière dont le syndicalisme n'apparaît pas instinctivement comme une ressource mobilisable par les salariées rencontrées. Certaines n'en ont jamais entendu parler avant leur adhésion, d'autres s'en font une vague

⁶¹³ Giraud B., Yon K. et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme*, *op. cit.*, p. 108.

⁶¹⁴ Michelat G. et Simon M., *Les ouvriers et la politique*. Permanence, ruptures, réalignements, Paris, Presses de Sciences Po, 2004.

représentation, là où une partie non négligeable le considère comme un « panier de crabes », pour reprendre l'expression de Vivianne à Marseille. Mais de toute évidence, lorsqu'elles finissent par s'y rendre, la plupart de ces salariées le fait dans le but d'obtenir des réponses concrètes à leurs difficultés professionnelles personnelles.

On l'a vu, il existe des déterminants structurels à l'adhésion syndicale. Ainsi, la stabilité dans l'emploi, la taille de l'entreprise, le secteur d'activité et la présence préalable de syndicats sur le lieu de travail apparaissent comme les variables les plus favorables à l'engagement syndical. La tertiarisation a une conséquence directe sur ces déterminants puisque la taille de l'entreprise n'a plus tellement d'impact direct. Ainsi, une salariée peut être embauchée au sein d'une très grande entreprise de propreté mais exercer son activité sur un site isolé, à l'inverse une femme de chambre peut être embauchée par une petite société de nettoyage mais travailler en lien direct avec une équipe de femmes de ménage. Cette seconde salariée aura ainsi statistiquement plus de chance de se syndiquer que la première. C'est précisément cette nuance que J.M. Denis a décrit dans plusieurs contributions⁶¹⁵. L'auteur y montre notamment que ce secteur est caractérisé par le morcellement des collectifs de travail qui rend plus délicates les stratégies d'implantation syndicale et le maintien de rapports réguliers. De nombreux travaux ont ainsi examiné comment les différentes formes de précarité – cumulées dans le cadre du secteur du nettoyage – peuvent constituer autant d'entraves à la syndicalisation⁶¹⁶. Nous souhaitons ici apporter un nouveau regard et tenter de comprendre comment ces différentes formes de domination au travail peuvent apparaître comme autant de « bonnes raisons » de se syndiquer ou, du moins, dans un premier temps, de se renseigner.

De l'assistance sociale à l'Inspection du travail : les chemins sinueux de la syndicalisation

Si l'ensemble des conditions de travail et d'emploi décrites dans les premiers chapitres de cette thèse ont permis de comprendre concrètement les revendications sur lesquelles peuvent se baser les juristes du syndicat, le chemin à parcourir pour que les salariées en difficulté se rendent au local s'avère parfois très long et sinueux. Ainsi, il est intéressant de revenir ici sur plusieurs cas de salariées pour lesquelles le recours à la ressource syndicale ne s'est constitué

⁶¹⁵ Denis J.-M., « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève ! », in Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Paris, La Dispute, 2009, p. 99-116 et Denis J.-M., « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel », *Politix*, 2009/1, n°85, p. 105-126.

⁶¹⁶ Nizzoli C., *C'est du propre !*, op. cit.

en possibilité qu'au bout d'un certain temps. Mais au-delà de la lenteur de ce processus, ce qui est apparu comme véritablement surprenant réside dans le poids des acteurs que l'on pourrait qualifier d'intermédiaires entre les salariées précarisées et vulnérables du secteur du nettoyage et les membres syndicaux assurant les permanences juridiques.

Comme l'a écrit J.M. Denis, dans la citation mise en exergue de ce chapitre, les modalités d'affiliation au syndicalisme dans le secteur du nettoyage passent peu fréquemment par l'héritage, en particulier familial, du fait des parcours migratoires spécifiques à cette main-d'œuvre. Pour autant, la transmission de valeurs de résistance ou du moins, de défense, se fait parfois par le biais d'autres sphères sociales. Le parcours de Moina, femme de chambre Comorienne de la région lyonnaise est âgée de trente-six ans et mère de cinq enfants s'avère sur ce point éclairant. Devenue mère à l'âge de quatorze ans, elle s'occupe encore aujourd'hui des quatre plus jeunes enfants. Elle indique lors de notre rencontre, en juin 2017, qu'elle a grandi seule, avec ses frères et sœurs à la suite du décès précoce de leurs deux parents. Aux Comores, les enfants orphelins sont peu pris en charges. Très jeune, elle est alors livrée à elle-même. En 2001, à l'âge de dix-sept ans, elle quitte les Comores et immigre clandestinement à Mayotte, en embarquant, par un réseau de passeurs, sur un kwassa-kwassa. Une de ses sœurs accepte d'assurer la garde de son fils aîné. Elle rencontre un Comorien et donne naissance à une fille. Son compagnon la quitte :

« Il voulait aller voir une femme Mahoraise, pour avoir des papiers. Alors il m'a laissé. Il s'est remarié. Moi ça m'a donné des idées aussi. Alors, moi aussi, il fallait que j'ai un enfant avec un Mahorais. J'ai eu les trois derniers avec un homme Mahorais. J'ai eu ma carte de séjour. Ce jour-là, j'ai décidé de partir pour la France. » (Moina, entretien du 01 juin 2017).

Moina est très critique sur la manière dont les femmes sont traitées. Elle n'est pas un cas isolé, la plupart des interlocutrices rencontrées ont connu des trajectoires conjugales très précaires.

« À Mayotte ou Comores, y a pas de liberté pour les femmes, c'est je reste à la maison, mon mari veut me donner [de l'argent] il me donne, sinon il me donne pas mais j'ai pas le droit de réclamer. [...] Moi j'étais comme une poule, je viens, j'ai pondu les œufs, et après je les élève toute seule, j'en ai eu marre, parce que c'est grave : à Mayotte, les papas n'ont pas de pitié, ils font les enfants mais ils l'élèvent pas, c'est les mamans qui doivent faire tout pour eux. [...] Je voulais plus de ça. Moi je suis venue. J'ai pris mes enfants je suis partie. » (Moina, entretien du 01 juin 2017).

Suite à son union avec un Mahorais de nationalité française, Moina fait une demande de titre de séjour « vie privée vie familiale ». Elle obtient un titre de trois ans. Afin de financer son voyage, Moina a dû économiser pendant plus de trois ans à l'issue desquels elle parvient à réunir la somme de 3 500 euros. À travers ce parcours migratoire, on comprend combien l'acte d'immigrer est parfois indissociable d'un acte de résistance. En n'acceptant plus sa situation, Moina met tout en œuvre pour pouvoir offrir à ses enfants une autre vie que celle qu'elle a vécue. D'ailleurs, c'est aussi parce qu'elle mère de trois jeunes filles que Moina s'efforce de quitter Mayotte :

« Et surtout, avec les trois filles que j'ai eu, je voulais pas qu'elles vivent la même chose que moi. Je voulais qu'elles aient une vie meilleure. Qu'elles aient le choix de vouloir les enfants, ou pas. Et aussi, qu'elles aient des études. » (Moina, entretien du 01 juin 2017).

Tout juste âgée de trente ans, la jeune femme découvre la France, elle se rend directement à Lyon où l'une de ses cousines éloignées a promis de l'héberger avec ses enfants. C'est l'été, sa cousine tient parole, Moina en profite pour procéder à certaines démarches administratives⁶¹⁷. Elle inscrit ses enfants dans les établissements scolaires affiliés au domicile de sa cousine, situé avenue Félix Faure, non loin de la gare de la Part-Dieu, dans le 3^{ème} arrondissement. Au bout de quelques semaines, sa cousine lui annonce qu'elle doit quitter son domicile. C'est ainsi que Moina se retrouve à la rue avec ses quatre enfants :

« Le 25 juillet elle m'a mis dehors. Je suis restée dehors. J'ai appelé le 115, j'ai appelé tout le monde, ce que je connaissais... rien à faire, je reste dehors... Un jour, il y a un Comorien, il me voit, dehors, il m'a demandé : « t'es Comorienne ? ». Et il m'a aidé. Je suis restée avec lui chez lui dans le 3^{ème} [arrondissement], sa femme habitait à Angers et lui à Lyon pour le travail, il allait voir sa femme un week-end sur deux. Mais il en a eu marre. Il m'a mis dehors. [...] Début septembre, on était dehors. » (Moina, entretien du 01 juin 2017).

On voit ici à la fois la réalité de la solidarité nationale, le jeune homme Comorien n'hésite pas à héberger la famille de « compatriotes » qu'il rencontre, mais en même temps, on perçoit la précarité de ces liens de solidarité⁶¹⁸. Moina « s'installe » en tant que sans-domicile fixe dans l'unique quartier qu'elle connaît, celui où réside sa cousine. Ses enfants font leur rentrée scolaire. Moina les encourage à « bien manger à la cantine ». De début septembre au 11 novembre 2014, la famille vit à la rue :

« On dormait surtout vers la Part-Dieu, Félix Faure, c'est là que ma cousine habitait, c'est le seul quartier que je connaissais. Alors on restait dans le coin, parfois on cherchait un autre endroit mais pas loin. Un endroit moins froid. Des fois on trouvait des endroits. Des fois c'était déjà pris. Après le matin je ramenaient les enfants à l'école. » (Moina, entretien du 01 juin 2017).

Le 11 novembre, Moina reçoit un appel téléphonique d'une association lui indiquant qu'une place en foyer s'est libérée et qu'elle peut se rendre sur place le jour-même : « Le 11 novembre, c'est une date inoubliable. La date où on m'a donné une place au foyer »⁶¹⁹. Ce foyer

⁶¹⁷ N'étant que peu familière de l'ensemble des démarches à suivre, Moina ne sera bénéficiaire du RSA et des allocations familiales (équivalant pourtant à plus de 1400 euros par mois) que lorsqu'elle sera prise en charge par une assistante sociale.

⁶¹⁸ Notons ici qu'il existe également des formes de marchandage avec parfois des ponctions de salaires mises en place et entretenues par les compatriotes. Nous pouvons renvoyer ici aux travailleurs agricoles issus de la communauté Sikhe en Italie, Cf. par exemple Omizzolo M., Sodano P., Oliveri F., « Exploitation, vulnérabilité et résistance : le cas des ouvriers agricoles indiens dans l'Agro Pontino », *Confluences Méditerranée*, 2019, n° 111, p. 45-59.

⁶¹⁹ Dans un premier temps, c'est par le biais d'une maraude organisée par le Samu social que Moina et sa famille sont prises en charges et sont informées des différentes options qui s'offrent à elles.

est situé dans le quartier des Chartreux dans le 1^{er} arrondissement de Lyon. Pour Moina ce lieu ne constitue pas seulement un espace d'hébergement, il représente également une ouverture des possibles. En intégrant le foyer, Moina rencontre d'autres jeunes mères dans des situations personnelles identiques à la sienne. De véritables liens de solidarité se mettent en place. Par l'intermédiaire des assistantes sociales employées par le foyer de sans-abris, Moina obtient un emploi dans le nettoyage en qualité de femme de chambre. Les jours où elle termine sa prestation de nettoyage en retard – rappelons que Moina, comme beaucoup d'autres femmes de chambre, est payée à la tâche, ne sachant jamais l'heure à laquelle elle pourra espérer quitter le travail – elle peut compter sur les femmes qu'elle a rencontrées au foyer pour s'occuper de ses enfants. D'ailleurs, en 2016 lorsqu'elle obtient une place en logement social à Caluire-et-Cuire – une commune située au Nord de la métropole –, Moina accueille la nouvelle avec perplexité. D'un côté elle apprécie son autonomie et le confort de son nouveau logement – l'appartement est composé de quatre chambres ainsi que d'une vaste pièce principale très lumineuse offrant une vue magnifique sur les quais de Saône. Mais elle regrette également la solidarité et sa proximité avec les résidentes du foyer :

« Dans l'appartement c'est pas comme au foyer, ici c'est pas pareil. Parce qu'au foyer y'a les mamans, tu peux appeler tu peux dire : « Tu vas me prendre mes enfants et les garder en attendant que j'arrive ? ». Ici, je compte sur qui ? Sur moi ? Sur moi... Si j'ai pas récupéré mes enfants, y a personne qui va les récupérer. » (Moina, entretien du 01 juin 2017).

S'il était important de faire ce détour par le parcours de Moina c'est pour comprendre le rôle central d'autres lieux-ressources dans les trajectoires des salariées rencontrées. Ici, le foyer a permis à Moina de trouver non seulement un lieu d'hébergement, mais également un réseau de sociabilités, des solidarités, un travail et un logement pérenne. Mais ce n'est pas tout. Au travail, Moina est affectée sur un hôtel – appartenant à un groupe hôtelier regroupant plusieurs sites sur la région – situé dans le 9^{ème} arrondissement de Lyon, elle signe un contrat de quatre heures par jour, cinq jours par semaines. À son embauche, en 2015, elle est employée par la société *Clean Express* puis en 2016, *Clean Express* perd le contrat de prestation sur l'ensemble des chantiers du groupe hôtelier, au profit de la société *BinPu Prop'*. Comme nous l'avons vu dans le chapitre 2, en cas de changement de société de nettoyage, les salariées restent sur leur chantier, les changements d'employeur sont souvent synonymes de transformation des conditions de travail et/ou de rémunération. Moina témoigne :

« Au mois de novembre, *BinPu Prop'* est venue. On a trouvé que tout a changé. Les salaires, c'était moins. Moi je travaillais un mois entier et j'étais payée 400 euros. J'avais un CDI de 4 heures par jours pour même pas 400 euros. Avant *Clean Express*, ils me payaient 750 ou 800 euros par mois. » (Moina, entretien du 01 juin 2017).

Par ailleurs, comme dans de nombreux contrats dans le nettoyage, peut figurer une clause de mobilité, censée nous l'avons vu dans le chapitre 2, définir de manière précise la zone géographique d'application. Le contrat de Moina n'échappe pas à cette pratique. Et son nouveau

chef d'équipe la mute sur un autre hôtel où les conditions de travail sont réputées particulièrement dures. Moina refuse sa mutation, elle ne peut prendre le risque de manquer l'horaire de la sortie des classes. D'autant qu'elle n'a que peu de temps pour récupérer ses enfants, les ramener à son domicile et se rendre sur son deuxième chantier où elle effectue, de 17h30 à 20h30, l'entretien de bureaux dans le quartier de la gare Perrache pour un salaire de six cents euros par mois environ. À la suite de son refus de mutation, Moina reçoit un courrier de convocation à un entretien préalable au licenciement. Désœuvrée, elle contacte le foyer pour trouver, auprès des assistantes sociales, une solution. Moina n'a nullement connaissance de l'existence de syndicats de salarié·e-s. Les assistantes sociales du foyer ne sont pas davantage dotées en capital militant et l'orientent vers les services de l'Inspection du travail. Ce n'est qu'une fois à l'Inspection du travail que le contrôleur rencontré par Moina lui indiquera de se rendre à la CNT-SO. Rappelons que les contrôleurs de l'Inspection du travail ne sont théoriquement pas censés communiquer aux usager·e-s un syndicat précis mais plutôt leur fournir une liste plus complète des différents syndicats. Cela dit, à Lyon, les locaux de l'Inspection du travail sont situés à Villeurbanne à seulement quelques mètres du local syndical de la CNT-SO. Dans le souci de rendre plus faciles les démarches pour les usager·e-s c'est ainsi que certains agents ont parfois informé de l'existence de ce syndicat. Bien au courant de cette pratique, les juristes de la CNT-SO entretiennent les liens réguliers avec l'Inspection du travail. Dès qu'ils l'estiment nécessaire – donc souvent – ils envoient en effet une copie des courriers adressés aux employeurs à l'Inspection du travail afin, non seulement, de les en informer, mais également, dans le but d'exercer une pression supplémentaire sur leur interlocuteur.

Aux yeux de ces assistantes sociales, l'Inspection du travail constitue une ressource plus évidente à mobiliser que les syndicats pour résoudre des litiges entre employeurs et employées. Il n'existe actuellement que peu de travaux en sciences sociales sur le rapport des salarié·e-s à l'Inspection du travail : quelles sont les motifs de leur venue ? Comment ont-ils eu connaissance de l'existence de tels espaces de consultation ? D'une manière plus globale, quels sont leurs rapports aux institutions susceptibles de les renseigner sur le droit du travail ? Ces questions restent d'autant plus sans réponse qu'elles se posent aux franges les plus précaires du monde du travail. Ce point aveugle dans la littérature académique sera traité par la recherche doctorale d'Anaïs Bonanno, intitulée « Salarié·e-s, syndicats et directions face à l'inspection du travail : quels usages du droit ? »⁶²⁰. Les services de renseignements de l'inspection du travail ont instauré des permanences conduites par des contrôleurs du travail. À l'époque de l'enquête de terrain, ces services de renseignement recevaient les salarié·e-s sans rendez-vous du lundi au vendredi. Dans un rapport sur les consultations d'avocat·e-s, de syndicalistes et de l'inspection du travail,

⁶²⁰ Thèse de doctorat sous la direction de Sophie Bérout et Jérôme Pélisse ; Cf. également Bonanno A., « Aux guichets de l'Inspection du travail », *La nouvelle revue du travail*, [En ligne], 17, 2020.

Vincent Bonnin et Laurent Willemez déplorent également le manque de travaux concernant les modalités d'entrée dans ces lieux, en particulier pour les salarié-e-s les plus précaires. Toutefois, ils notent que « les lieux de consultation des inspecteurs du travail sont faciles d'accès dans la mesure où ils ressemblent en réalité aux administrations auxquelles sont habitués les usagers »⁶²¹.

La question des modalités de l'engagement syndical des salarié-e-s les plus précarisé-e-s est longtemps restée mal renseignée⁶²². Les travaux de S. Bérout⁶²³, de C. Nizzoli⁶²⁴ et de C. Berthonneau⁶²⁵ permettent néanmoins d'apporter des éclairages tout à fait intéressants. Tous trois mettent en évidence le renforcement de la dimension « assistancielle » de l'action syndicale au sein des syndicats étudiés et la manière dont ces derniers réagissent à cette nouvelle approche syndicale. Cette dimension assistancielle est exacerbée par les « relations de guichet » que propose la plupart des syndicats mettant en place des permanences juridiques à destination des salarié-e-s isolé-e-s.

Dans sa recherche doctorale consacrée à l'examen de l'engagement syndical d'un salariat isolé et précarisé au sein d'Unions locales de la CGT, C. Berthonneau a privilégié une approche ethnographique et un suivi longitudinal. Cette démarche lui a notamment permis de décrire des parcours d'engagement de salarié-e-s isolé-e-s et d'examiner les différentes ressources à leur disposition. Étant donné la fragilité sociale dans laquelle se trouvent prises certaines de ses enquêtées, il a également rencontré des salariées pour lesquelles les assistantes sociales sont, avant la ressource syndicale, le principal vecteur d'intégration sociale y compris au travail. C. Berthonneau montre très finement la manière dont les différent-e-s militant-e-s de la CGT se positionnent par rapport à la dimension assistancielle de l'action syndicale. Certain-e-s sont particulièrement défiant-e-s, là où d'autres considèrent cette approche comme indispensable. L'auteur associe notamment les deux postures à des dispositions genrées, socialement construites, qui confèreraient aux femmes un « *ethos caring* »⁶²⁶.

Dans notre enquête, le cas de Moïna n'est pas un cas isolé. Celui de Joséphine vient renforcer cette dimension centrale de la place des assistantes sociales auprès de la population

⁶²¹ Bonnin V. et Willemez L. (dir.), « Accès au droit et défense des salariés : entre service et apostolat. Consultations et conseils juridiques en droit du travail (avocats, syndicalistes et agents de contrôle) », Rapport final pour la Mission de recherche droit et justice, Avril 2015, p. 106.

⁶²² Nous développerons plus précisément cette question dans le chapitre 7. En opérant un saut dans le temps de l'enquête, nous chercherons à explorer les ressorts sociaux de l'engagement syndical des femmes de ménage.

⁶²³ Bérout S., « L'action syndicale au défi des travailleurs pauvres », *Sociologies pratiques*, 2009, n° 19, p. 39-53.

⁶²⁴ Nizzoli C., *C'est du propre !*, op. cit.

⁶²⁵ Berthonneau C., *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation*, op. cit.

⁶²⁶ *Ibid.*, p. 148 et al. et Berthonneau C., « La « grande gueule » et « l'assistante sociale » : dispositions et capital militants de déléguées syndicales en milieu populaire », art. cit.

enquêtée. Cette salariée congolaise, issue d'un milieu plutôt aisé et se retrouvant seule en France, privée de ses papiers et de ses enfants, fait également mention du rôle primordial de son assistante sociale dans sa quête de stabilité et d'insertion sociale. En 2015, lorsqu'elle arrive à Lyon, Joséphine alors âgée de quarante ans se retrouve à la rue. Bien que pentecôtiste, elle se rend dans un couvent de religieuses catholiques situé dans le 2^{ème} arrondissement de Lyon dans l'espoir d'y trouver assistance. Les moniales offrent le couvert à Joséphine. Cette dernière bénéficie également de leur abonnement téléphonique pour contacter, tous les jours, les services du 115 et tenter d'obtenir une place pour le soir. Finalement, Joséphine parvient à convaincre les religieuses de lui offrir un hébergement un peu plus pérenne. Durant trois mois, Joséphine y est ainsi hébergée et nourrie. Puis, par l'intermédiaire de son assistante sociale, elle obtient une place en foyer, un emploi, puis un logement social.

Les sœurs t'ont aidé aussi dans tes démarches à l'époque de ton arrivée ?

Joséphine : Non, pas vraiment. Elles m'ont aidé bien sûr, mais pas pour les démarches. Les sœurs, elles ne connaissent que la prière. Elles peuvent te donner des repas chauds, elles peuvent te donner du jus, mais elles ne connaissent rien. Rien d'autres que leurs prières. Elles ne connaissent rien au foyer, rien au travail, rien au syndicat... C'est les assistantes sociales qui connaissent. [...] Mon assistante sociale me disait d'attendre le CDI pour le syndicat. C'est elle qui était mon conseil. (Joséphine, entretien du 31 juillet 2017).

Ces deux parcours révèlent la grande précarité dans laquelle sont placées certaines des enquêtées rencontrées au moment de leur arrivée en France. Dans sa thèse de géographie sociale, Joanne Le Bars, s'intéressant aux femmes sans-papiers à Paris a décrit très finement et de manière sensible les trajectoires parfois chaotiques de ces femmes⁶²⁷. Moina et Joséphine s'y inscrivent pleinement, elles parviennent néanmoins à stabiliser leur présence et à se constituer un espace à soi. Malgré cela, leurs cas sont exemplaires de ce que Nicolas Duvoux qualifie la « pauvreté laborieuse ». Il écrit : « Sur un terreau favorable (externalisation des emplois industriels vers des emplois de service peu protégés, assouplissements successifs du droit du travail, affaiblissement du syndicalisme), trois facteurs explicatifs peuvent être dégagés pour expliquer le développement et la persistance de la « pauvreté laborieuse » en France : les bas salaires horaires, les faibles durées de travail, les emplois instables »⁶²⁸. Les femmes de ménage embauchées par des sociétés de nettoyage ne sont pas épargnées par ce triple facteur de renforcement de la pauvreté laborieuse. Du fait de leur situation migratoire, professionnelle mais également de leur genre, ces femmes sont assez familières des relations de guichet. Lorsqu'elles sont en couple, c'est régulièrement à elle qu'incombe la gestion de la « paperasse ». Dans une enquête sur les pratiques de lecture et d'écriture domestiques, Bernard Lahire a

⁶²⁷ Le Bars J., *Conquérir la galère*, op. cit

⁶²⁸ Duvoux N., *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris, Seuil, 2012, p.42.

effectivement montré que ce sont elles qui jouent tendanciellement plus le rôle de « scribes domestiques »⁶²⁹. Toutefois, il convient de rappeler qu'à l'instar de Moina et de Joséphine, l'écrasante majorité des enquêtées est célibataire et ne peut bien souvent pas compter sur la présence de l'ex-conjoint dans la gestion de la vie quotidienne. Leurs parcours migratoires les ont, par la force des choses, conduit à fréquenter de manière régulière les différents guichets de l'immigration. Dressant un état de la littérature sur les relations entre les classes populaires et les institutions, Y. Siblot, mobilisant les travaux de Richard Hoggart et de Pierre Bourdieu, écrit :

« Plusieurs traits se font écho entre ces travaux : la méfiance envers les agents et les institutions de l'État, malgré la dépendance envers leurs services, les difficultés face aux procédures administratives et la domination symbolique subie dans ces relations. »⁶³⁰

Cette dépendance à l'égard des services sociaux est bien présente dans le discours de Joséphine : « C'est elle qui était mon conseil ». Préoccupées par des problématiques existentielles, les salariées s'en remettent aux assistantes de service social, la plupart du temps salariées de l'État. En cela, ces agentes ne peuvent pas tellement recourir à des conseils idéologiquement situés, elles doivent faire preuve d'une certaine neutralité. Mais, à l'image des contrôleurs de l'Inspection du travail, certains individus se permettent parfois de déroger à ces règles. C'est donc souvent par leurs intermédiaires que les salariées isolées prennent connaissance de l'existence des syndicats et de la pertinence de les solliciter.

À travers ces deux parcours particulièrement significatifs, on comprend que la ressource syndicale n'a rien d'évident pour les salariées rencontrées. Non familière de la législation encadrant le travail, la plupart d'entre elles n'a souvent pas conscience qu'elle a des droits et qu'elle peut les revendiquer. Pourtant, toutes les femmes de ménage rencontrées ont franchi la porte du local syndical de la CNT-SO. Systématiquement, cette venue était justifiée par la quête de solutions concrètes à des problèmes professionnels personnels.

Aller au syndicat quand on a des problèmes

Si la ressource syndicale n'apparaît pas comme allant de soi dans un premier temps, une fois qu'elles ont connaissance de l'existence d'un tel lieu, spécifiquement dédié aux

⁶²⁹ Lahire B., *La raison des plus faibles : rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 1993.

⁶³⁰ Siblot Y., *Paperasse, guichets et modernisation de l'accueil. Les rapports pratiques entre classes populaires et administrations*, Thèse de Doctorat en Sciences Sociales, 2003, p. 65.

problématiques du travail, les salariées rencontrées n'hésitent plus à s'y référer. Lors d'une rencontre avec Joséphine, elle répond sans hésiter et semble presque surprise par ma question :

« Si tu as des problèmes au travail, tu peux en parler à l'église ? Enfin, plutôt, tu en parles où ? »

Joséphine : Non. L'église, c'est pour prier. C'est autre chose. Pour le travail, c'est le syndicat. Avant, je demandais à l'assistante sociale. Mais maintenant que je connais le syndicat. Pour le travail, c'est le syndicat. » (Joséphine, entretien du 31 juillet 2017).

Ainsi, si initialement cela n'a rien d'évident, les litiges professionnels semblent ensuite très rapidement assimilés à la sphère syndicale. Concernant les solutions concrètes apportées aux salariées, le syndicat ne semble *a priori* pas avoir de ressources concurrentes – nous verrons dans la dernière partie de la thèse que si effectivement, du point de vue des résolutions de litiges d'ordre professionnel le syndicat apparaît comme la ressource la plus immédiatement disponible et comme allant de soi, l'engagement syndical est parfois concurrencé par d'autres formes d'engagement dans lesquels les interlocutrices sont investies par ailleurs.

On pourrait penser qu'il existe une corrélation entre les infractions au code du travail et le recours au syndicalisme. Or, C. Nizzoli a bien renseigné comment, dans le secteur du nettoyage, le non-respect du code du travail semble « s'inscrire dans la sphère de l'ordinaire »⁶³¹. À l'adresse des travailleurs et des travailleuses, les entreprises et le syndicat sont donc en lutte pour définir ce qui « doit » aller de soi. Ce constat est également partagé dans le cadre de l'enquête de terrain. Rappelons à titre indicatif que les illégalités dans ce secteur sont telles qu'en région parisienne, les juristes, en particulier Michel, mettent à jour un *Livre noir du nettoyage* dans lequel ils dressent l'inventaire des abus les plus récurrents et, donc, systémiques.

Malgré cela le syndicalisme se confronte dans ce secteur à de nombreux obstacles limitant son implantation durable et régulière. « Cela ne veut pas dire que ces salariés seraient incapables de critiquer l'exploitation subie, mais qu'il importe de souligner à quel point la configuration dans laquelle ils opèrent est caractérisée par une série de contraintes structurelles dues à l'imbrication de plusieurs facteurs tels que la faible implantation syndicale, un rapport de force favorable au patronat et une profonde désinformation de ces salariées concernant leurs droits les plus élémentaires »⁶³². Certes, les raisons de l'engagement syndical ne reposent pas *uniquement* sur la présence récurrente de litiges, néanmoins, on peut noter que les salariées ont recours à la ressource syndicale pour résoudre des problèmes. Revenons sur un extrait d'entretien réalisé avec Michel et cité rapidement dans le chapitre 2 :

« Et quel est le cas typique d'abus pour lequel, dans le nettoyage, on vient voir un syndicat ? »

⁶³¹ Nizzoli C., *C'est du propre !*, op. cit, p. 86.

⁶³² *Ibid.*, p. 87.

Michel : Alors j'ai envie de dire, 20% « d'articles 7 » donc de transferts. L'entreprise entrante dit : « non », l'entreprise sortante dit : « non » et le salarié du jour au lendemain n'a plus de revenu. [...] Alors on saisit en référé. Soit c'est évident et le juge des référés qui a bien fait son boulot dit à l'entreprise entrante : « vous devez reprendre », soit il dit : « on remet les choses en l'état, vous, l'entreprise sortante, vous restez l'employeur de M. Dupont et vous devez lui payer les salaires depuis la date du transfert, à charge pour vous, si vous n'êtes pas d'accord de saisir le conseil des Prud'hommes au fond ». [...]

Et ce litige, généralement se résout par envoi de courrier ?

Michel : Il faut systématiquement saisir le référé, la procédure d'urgence. À Lyon c'est six mois, à Paris, le référé c'est un mois et demi. Il faut envoyer la lettre recommandée et qu'elle ait le temps de revenir. [...] Pendant six mois en attendant la date du référé, le salarié n'est toujours pas payé. C'est un combat entre deux sociétés, nous on est quasiment spectateurs dans l'affaire. [...] donc, 20 % le transfert, je dirais 20, 25, 30% les CDD abusifs. C'est-à-dire renouvelés trop de fois ou qui ne remplissent pas les règles. » (Michel, entretien du 26 avril 2018).

Parmi les usages reconnus comme syndicaux, la CNT-SO contribue à orienter principalement les interlocutrices vers deux leviers d'actions : le recours au Conseil de Prud'hommes et/ou la grève.

Tableau 7 Décompte des formes ordinaires du recours à la ressource syndicale mentionnées par les enquêtées

	Recours au Conseil de Prud'hommes	Pratique de la grève	Aucun des deux
Lyon (n=20)	9	4	9
Marseille (n=21)	15	18	1
Total (n=41)	24	22	10

Sur les vingt et une salariées rencontrées à Marseille, une seule, Fatima, n'a eu recours ni au Conseil de Prud'hommes, ni à la pratique de la grève. Elles sont neuf sur vingt à Lyon à ne jamais s'être opposées frontalement à leurs employeurs. Car, qu'il s'agisse d'une grève ou d'un dossier prud'homal, ces deux pratiques exposent directement les salariées à leur patron. Cette inégalité s'explique en grande partie par l'absence de juriste durant plusieurs années au sein du syndicat du nettoyage dans le Rhône. En effet, il nous semble aujourd'hui que certains dossiers auraient sûrement fait l'objet d'un dépôt devant le Conseil de Prud'hommes mais, par manque d'expérience et par crainte d'exposer les salariées, les requêtes n'étaient pas systématiquement déposées par les « chargé-e-s de développement ». D'ailleurs, lors de ma présence en tant que salariée, j'ai, selon Anouck, « perdu des occasions de saisir les Prud'hommes ». Cet état de fait invite à décrire le rôle prépondérant des juristes du syndicat du nettoyage.

1.2. LES PERMANENCES JURIDIQUES DE LA CNT-SO

À la suite des travaux de J.-M. Denis et de C. Nizzoli sur le secteur du nettoyage, cette recherche révèle l'importance, sinon l'indispensable mise en place d'un suivi individuel dans la

défense des salariées de cette branche d'activité. C'est notamment à travers des permanences que les salariées, non seulement se rencontrent, parfois pour la première fois, mais également découvrent leurs droits sociaux.

Le suivi individuel : des juristes au service des femmes de ménage

Nous l'avons vu dans le chapitre précédent, la CNT-SO a connu différentes scissions ayant nécessairement entraîné des réajustements et de nouvelles pratiques syndicales. L'enquête de terrain est conduite à Marseille, à un moment où les membres de la CNT-SO sont convaincus d'avoir en quelque sorte « fait le bon choix ». À l'inverse, à Lyon, l'enchaînement des diverses difficultés : le départ de Loïc, l'instabilité de la présence des « chargé-e-s de développement » ainsi que l'expérience du partenariat avec le ReAct, ont sans doute fragilisé certaines pratiques concrètes du travail syndical. Néanmoins, en dépit de ces différences, la méthode de développement est relativement semblable au sein de la CNT-SO à l'échelle nationale. Dans le cadre de mes observations – plus ou moins participantes selon mon statut – au sein des permanences syndicales à Lyon et Marseille, excepté la moindre affluence dans la première ville, je n'ai pas remarqué de divergence majeure. Les descriptions des permanences juridiques qui suivent regroupent les observations faites sur deux terrains d'enquête.

Dans un article consacré aux limites de la judiciarisation des stratégies syndicales, Baptiste Giraud montre la réticence de certains militants syndicaux – dans son cas, au sein de la CGT dans le secteur du commerce et des services – à se saisir de l'outil juridique⁶³³. L'auteur explique cette réticence à la fois par la crainte des syndicalistes de se voir dépossédés de la prise en charge des conflits du travail au profit des professionnels du droit, mais également par la volonté de continuer à agir syndicalement au niveau des entreprises. Il nous semble que dans le cas de la CNT-SO, le fait d'internaliser ce recours au droit, en embauchant directement des juristes dissipe le premier risque identifié par B. Giraud. Rappelons-nous en effet d'Anouck, qui considère que le rôle des juristes, au-delà de la défense individuelle est de politiser les plaintes et de montrer, notamment lors d'éventuelles audiences prud'homales que les cas spécifiques présentés par les avocats des employeurs comme étant des litiges d'ordre personnel sont, bien au contraire, récurrents et révèlent une organisation du travail particulièrement délétère.

La CNT-SO parvient à s'approprier le droit comme une véritable ressource syndicale et de lutte. De nombreux travaux récents révèlent l'existence de conflits internes à la CGT ou du moins

⁶³³ Giraud B., « Quand on va au juridique c'est qu'on a déjà perdu. Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *art. cit.*

de prises de positions différenciées selon les échelles nationales ou locales sur ces questions⁶³⁴. On peut considérer qu'à l'occasion des nombreuses scissions qu'elle a connues, la CNT-SO est enfin parvenue à se positionner collectivement sur la question du suivi individuel, du rôle des salarié-e-s du syndicat et du rapport entre l'outil juridique et l'action syndicale.

C'est ainsi que du lundi au vendredi, les syndicats villeurbannais et marseillais accueillent, de 09h à 17h00 des salarié-e-s. S'il est préférable que ces dernier-e-s aient préalablement pris rendez-vous, les visites peuvent également se faire inopinément. Dans ce cas, les salarié-e-s prennent le risque de patienter. Les deux locaux leur offrent ainsi la possibilité de s'installer dans un coin en attendant leur tour. Ces moments d'attente sont aussi l'occasion pour les salarié-e-s souvent isolé-e-s sur les sites de travail, de se rencontrer et de soulever l'existence de problématiques partagées. À plusieurs reprises j'ai assisté à des interactions lors desquelles certaines femmes se rendaient compte qu'elles partageaient plus que l'appartenance syndicale, elles avaient aussi en commun un même employeur ou bien, elles se connaissaient vaguement et s'étaient déjà rencontrées lors d'événements « communautaires » ou autre. C'est ainsi qu'à Lyon, Aminata et Fatou découvrent qu'elles sont toutes deux syndiquées à la CNT-SO lors d'un goûter organisé en octobre 2017. Alors que nous partons ensemble, Aminata m'explique qu'elle connaît Fatou depuis plusieurs années : « On fréquente le même marché de Grandclément [à Villeurbanne] et je l'ai déjà croisé pour des tontines, mais c'est une Peul⁶³⁵. [Amusée :] Je savais pas qu'elle était syndiquée. » (Extrait du carnet de terrain, 10 octobre 2017). Cette remarque va dans le sens de ce que C. Nizzoli a observé sur ses terrains d'enquête, elle note :

« Le suivi individuel [...] représente [...] un moment central de la relation qui s'instaure entre l'organisation syndicale et les salariés du secteur : c'est au moment des permanences que des travailleurs éparpillés sur les différents lieux de travail et invisibilisés lors de l'activité productive parviennent à se côtoyer plus régulièrement, et souvent pour la première fois. »⁶³⁶

Concrètement, les permanences syndicales à Marseille et à Villeurbanne fonctionnent de la manière suivante : la plupart du temps, les salariées ont pris rendez-vous. Une fois franchie la porte du local, elles s'installent au bureau en face du ou de la syndicaliste présente et exposent les motifs de leur venue. Généralement, lors de sa prise de rendez-vous au téléphone, le ou la salarié-e du syndicat informe l'adhérente des documents qu'elle doit impérativement apporter. Il n'est ainsi par rare de voir arriver des salariées munies de chemises à rabats élastiques. Notons

⁶³⁴ Cf. notamment l'article de Giraud B., « Quand on va au juridique c'est qu'on a déjà perdu. Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *art. cit.*, mais également le mémoire de Biaggi C., « Faire vivre l'interpro ». *Les pratiques militantes d'une union locale CGT de la banlieue parisienne*, Mémoire de Sociologie, 2014.

⁶³⁵ Aminata elle est Soninké. Les Peuls et les Soninkés sont des ethnies présentes en Afrique de l'Ouest et particulièrement présentes au Mali et au Sénégal.

⁶³⁶ Nizzoli C., *C'est du propre !*, *op. cit.*, p. 64.

ici qu'en fonction des individus, les papiers sont plus ou moins bien organisés. Les salarié-e-s les moins doté-e-s en capitaux scolaires ont souvent une grande pochette dans laquelle s'entremêlent différents documents⁶³⁷. Ne sachant pas lire, Aminata a par exemple beaucoup de mal à ranger ses documents administratifs, dans différentes pochettes perforées empruntées à sa fille, elle tente tant bien que mal de classer en se fiant aux en-têtes des différents formulaires. Malgré sa bonne volonté, je constate la présence simultanée de documents relatifs à la scolarité de sa fille, au travail, mais également aux procédures juridiques en cours pour la garde de ses nièces. Dans les faits, il arrive fréquemment que les salarié-e-s du syndicat aident les adhérent-e-s à trier leur « paperasse ».

L'interaction syndicale se déroule, à travers des permanences juridiques, sous la forme d'un face-à-face et peut sembler, au premier regard, comparable à une « relation de guichet »⁶³⁸. D'ailleurs, au cours de mes six mois d'observation intensive au local de Villeurbanne, dans le cadre de mon activité syndicale, j'ai plusieurs fois compris que les salarié-e-s planifiaient leurs rendez-vous *administratifs* la même journée où ils et elles venaient au local syndical. Certaines fois, accompagnées de leurs enfants.

« Djénaba est passée au local, elle était avec ses trois enfants. Je les installe sur la grande table du fond et leur donne des Stabilos, des stylos et des feuilles (NB : penser à ramener des crayons de couleur) pour qu'ils s'occupent. Djénaba maîtrise mal le français. Elle m'explique que les enfants sont fatigués, ils sont allés à la Poste, chez l'orthophoniste puis ici. » (Extrait du carnet de terrain, 20 juillet 2017).

Bien que davantage socialisée au rôle et à la spécificité de l'engagement syndical, puisqu'elle est adhérente depuis plusieurs années, Aminata place le syndicat et les services administratifs dans une continuité analogique, en témoigne son choix de tenue vestimentaire. C'est ainsi qu'elle m'explique que lorsqu'elle a des rendez-vous à l'extérieur pour le travail ou avec des services administratifs tels que Pôle emploi, la CAF, la Poste ou...le syndicat, elle s'habille « à l'occidentale », avec un pantalon et un haut classique.

Lorsqu'elles s'installent, les adhérentes présentent les motifs de leur venue. Dans le cas de Djénaba, elle se rend ce jour-là au syndicat car elle souffre de plus en plus d'une douleur à l'épaule et souhaite rencontrer la médecine du travail. Un nouveau prestataire a récupéré le chantier sur lequel elle occupe un poste de « plonge », au sein d'un service de restauration collective. Comme souvent en cas de changement de prestataire, les effectifs ont été réduits. Avant l'arrivée du nouvel employeur, elles étaient trois à assurer cette prestation. Désormais

⁶³⁷ Sur les pratiques concrètes des classes populaires liées à « la paperasse », Cf. la thèse Siblot Y., *Paperasse, guichets et modernisation de l'accueil. Les rapports pratiques entre classes populaires et administrations*, op. cit.

⁶³⁸ Sur ce point on renvoie notamment au travail de Vincent Dubois sur les services administratifs de la caisse d'allocations familiales (CAF), *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2008.

seule, elle se trouve dans l'obligation d'accélérer la cadence et la situation n'est physiquement plus tenable. Dans un cas comme celui-ci, il incombe au ou à la salarié-e du syndicat de transmettre un courrier à l'employeur avec accusé de réception. Généralement ces courriers sont adressés avec l'en-tête du syndicat qui co-signe le document. Il peut toutefois arriver que l'adhérent-e, souvent par crainte d'une éventuelle répression syndicale, préfère dans un premier temps signer seul-e le courrier.

Écrire des courriers aux employeurs constitue la grande partie du travail de suivi individuel opéré par les juristes ou les chargé-e-s de développement du syndicat. Dans certains cas, ces courriers suffisent à régler la situation problématique. Mais très régulièrement des courriers demeurent sans réponses. Dans ces cas-là, le ou la salarié-e envoie un second courrier dans lequel il menace l'employeur de déposer une requête devant le Conseil de Prud'hommes. A. Pain écrit à propos de ces permanences juridiques :

« Les droits sont si constamment attaqués dans le nettoyage que l'action syndicale en est réduite de fait à la défensive. L'espace n'existe quasiment pas pour conquérir de nouveaux droits salariaux. Le suivi individuel est donc principalement un outil de défense des droits des salariés. »⁶³⁹

En effet, au regard des pratiques de non-respect du droit du travail courante dans le secteur, l'enjeu du suivi syndical n'est pas tant de revendiquer de nouveaux droits que de faire valoir ceux déjà existants. Lors de ma présence en tant que salariée du syndicat j'ai ainsi pu lister quelques abus particulièrement fréquents.

En premier lieu, on retrouve très régulièrement des réclamations concernant le non-paiement des heures complémentaires et supplémentaires. Dans l'hôtellerie les problèmes relatifs aux fiches de paie sont récurrents. Les femmes de chambre sont effectivement souvent rémunérées à la tâche. Il en résulte qu'en cas de forte affluence à l'hôtel, les salariées sont rémunérées au nombre de chambres nettoyées et non pas au temps réellement passé sur le site. À l'inverse, en période creuse, les femmes de ménage perçoivent moins que ce qui est indiqué sur leurs contrats de travail. Ces pratiques sont évidemment illégales et se résolvent bien souvent par l'échange de courriers. Néanmoins, les juristes recommandent parfois aux salariées de saisir le Conseil de Prud'hommes afin d'obtenir des dommages et intérêts.

Le recours abusif aux contrats à durée déterminée, nous l'avons vu dans les chapitres précédents, constitue une pratique courante des sociétés de nettoyage. Pourtant, le code du travail prévoit de nombreuses clauses encadrant ces contrats. Beaucoup de salarié-e-s embauché-e-s dans de telles conditions se rendent ainsi au syndicat. Dans tous les cas, les permanents de la CNT-SO s'efforcent de produire des documents écrits afin de conserver une

⁶³⁹ Pain A., *La CNT-Solidarité Ouvrière. Contraintes et possibilités d'un syndicalisme radical au XXI^e siècle*, op. cit., p. 52.

trace des relations d'emploi en vue d'éventuelles audiences devant le CPH. J'ai également rencontré des salariées qui, constatant leur solde de congés payés à néant alors qu'elles n'avaient pris aucuns jours de congés, se questionnaient sur cette disparition. Étant donné la récurrence de certains litiges, les juristes du syndicat – en particulier Anouck à Marseille – ont constitué des fiches récapitulatives indiquant des formules-types de réponses, les articles du code du travail ou ceux de la convention collective du nettoyage (CCN) afférents. Ces fiches thématiques permettent aux nouvelles et aux nouveaux salarié·e·s du syndicat de se familiariser plus rapidement avec ce travail de suivi juridique. Une autre dimension de l'activité du suivi individuel concerne les sanctions disciplinaires :

« Avertissement, mise à pied, mutation disciplinaire, licenciement... ce sont là de véritables outils managériaux de gestion du personnel, dont sont souvent victimes les agents de nettoyage. Le principe de la CNT-SO est de toujours se ranger a priori du côté du travailleur. C'est là une application du principe de « solidarité ouvrière » constitutif des valeurs du syndicat. »⁶⁴⁰

Effectivement, les salarié·e·s du syndicat conseillent systématiquement aux adhérent·e·s de répondre à l'employeur en cas de réception d'un avertissement. Lors de ma prise de poste en septembre 2016, Anouck m'explique : « Quand un salarié a reçu un avertissement, il faut toujours répondre, même si c'est pour dire « ok, on a reçu, mais on n'est pas d'accord avec les motifs ». Et il faut faire un contrôle contradictoire, c'est-à-dire qu'il faut vérifier auprès d'un autre salarié présent et s'il n'y avait pas de témoin, ça permet de discréditer un peu la sanction ». Comme souvent, cette pratique permet au syndicat de constituer des dossiers plus solides en vue d'un éventuel recours à l'institution prud'homale.

⁶⁴⁰ Pain A., *La CNT-Solidarité Ouvrière. Contraintes et possibilités d'un syndicalisme radical au XXI^e siècle*, *op. cit.*, p. 54.



Figure 22 Planches extraites de la BD *Sous-traitées* - Illustration Amélie Bridel

S'il le travail de suivi individuel est une tâche que la CNT-SO exécute quotidiennement dans le secteur du nettoyage, la marginalité de cette organisation dans le champ syndical constitue un obstacle dans certaines dimensions de son exercice. La CNT-SO manque notamment de candidat-e-s pour assurer la fonction de conseiller-e du salarié. Le ou la conseiller-e du salarié a pour mission d'assister les salarié-e-s convoqué-e-s en entretien préalable au licenciement par leur employeur. Ces conseiller-e-s peuvent être proposé-e-s par les organisations syndicales, la candidature est ensuite adressée à la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités. Une fois désigné-e par le préfet de département, le ou la conseiller-e du salarié peut assister un ou une salarié-e de n'importe quel secteur d'activité dans le cadre d'un licenciement ou d'une rupture conventionnelle. Son champ de compétence est départemental et son mandat dure trois ans. Jusqu'en 2017, la CNT-SO de Marseille ne disposait d'aucun conseiller du salarié. Actuellement, une salariée syndiquée à la CNT-SO et travaillant chez *McDonald's* occupe ce poste et défend régulièrement des adhérent-e-s du nettoyage. Les juristes de la CNT-SO 13 ont par ailleurs pris l'habitude de s'adresser à deux conseillers, l'un syndiqué à l'UNSA et l'autre sans étiquette syndicale. Bien qu'elles souhaiteraient que davantage d'adhérent-e-s se proposent, Anouck et Léna considèrent que l'absence de conseiller issus du secteur du nettoyage n'est pour l'heure pas un véritable problème. À Lyon en revanche, régulièrement la présence de conseiller-e-s susceptibles de bien vouloir accompagner des adhérent-e-s de la CNT-SO 69 fait défaut. Ainsi, durant la période d'observation intensive, j'ai à plusieurs reprises dû contacter des conseiller-e-s du salarié d'autres organisations syndicales. Cette tâche, particulièrement chronophage, consiste à téléphoner aux différentes personnes inscrites sur la liste établie par la direction départementale du travail. Généralement, la CNT-SO 69 contacte prioritairement les

conseiller-e-s du salarié syndiqué-e-s auprès de l'Union Syndicale Solidaires et lorsqu'ils ou elles sont disponibles, elles acceptent d'accompagner l'adhérente de la CNT-SO.

Alors que je travaille à la CNT-SO depuis la mi-septembre, une salariée se rend au local. Susana est d'origine ghanéenne, âgée de trente-huit ans et mère de quatre enfants. L'aînée est malade et nécessite d'être régulièrement hospitalisée. C'est également pour cela que Susana a décidé d'immigrer en France. Son mari est ouvrier dans le secteur du bâtiment. Maîtrisant mal le français et ayant arrêté l'école jeune, elle trouve deux emplois dans le secteur du nettoyage, à mi-temps. Elle cumule alors deux emplois pour la même société de nettoyage, une petite entreprise villeurbannaise. Le matin, elle effectue une prestation de nettoyage dans une salle de sport et poursuit l'après-midi dans un centre de formation d'anglais, le *British Council*. Ses deux chantiers sont situés dans le quartier de la gare Part-Dieu à Lyon ce qui arrange la salariée puisque, résidant à Villefranche-sur-Saône – commune située à plus de trente-cinq kilomètres au nord de Lyon –, elle prend le train tous les jours pour se rendre au travail. Un matin, alors qu'elle sort des poubelles, Susana croise Lucile. Cette dernière, par réflexe professionnel et militant, lui tend une carte du syndicat et l'invite à se rendre à une permanence. Susana s'y hasarde, il faut dire que cette rencontre tombe plutôt bien, elle vient d'apprendre que son employeur lui a retiré des jours de congés alors qu'elle a travaillé. La salariée, décide de contacter son donneur d'ordre, la responsable du *British Council*, avec laquelle elle entretient des relations cordiales, pour qu'elle confirme sa version des faits. La responsable apprécie Susana et lui fournit une photocopie de la facturation de son prestataire, la société de nettoyage. De mon côté, je débute dans le métier et pensant bien faire, je rédige un courrier à l'employeur en lui indiquant qu'il est dans l'obligation de remettre à jour son solde de congés payés étant donné que la salariée a bel et bien travaillé. Sur les conseils de Michel, j'envoie également une copie de ce courrier à la société *British Council* et en informe l'employeur. Mécontent, ce dernier convoque Susana à un entretien préalable en vue d'un licenciement. Susana est paniquée et je le suis tout autant. Dans l'urgence – car le rendez-vous a lieu cinq jours après la réception du courrier – je m'empresse de chercher un ou une conseiller-e susceptible de bien vouloir accompagner Susana pour son entretien préalable. J'obtiens une réponse positive de la part d'une ancienne cheffe d'équipe salariée du secteur du nettoyage et syndiquée à Solidaires :

« Entretien de Susana. Nous avons donné rendez-vous à la conseillère à l'arrêt de métro Cusset. Elle est déjà là et nous attend, semble assez agacée. Elle est vêtue d'un long manteau en fourrure et porte un rouge à lèvres très voyant. Nous nous saluons. Elle commente fièrement la défection de Loïc de la CNT-SO qui a récemment rejoint Solidaires : « il nous a amené plein d'adhérents du nettoyage ». Cette réflexion me contrarie, je ne trouve pas réjouissant que les syndicats se « piquent » des adhérents... Elle enchaîne sur le cas de Susana. Je lui présente rapidement les faits pour qu'elle soit au courant. Elle me coupe, son analyse est très légaliste : « *Le syndicat a fait n'importe quoi ! Il n'avait pas le droit de conseiller à la salariée d'aller voir le client, c'est illégal ! C'est une faute grave, elle peut être licenciée, il a le droit de la licencier pour ça !* ». La conseillère tient ces propos devant Susana, ce qui ne manque pas de l'inquiéter. J'essaie

de la rassurer. Je suis un peu surprise de la réaction de la conseillère et lui explique que c'est une pratique récurrente de la CNT-SO, c'est pour elle le seul moyen d'avoir un peu de poids dans la logique de la sous-traitance. Elle n'est pas de cet avis. J'espère seulement qu'elle va « défendre » Susana et qu'elle ne va pas « se ranger » du côté de l'employeur. Je n'ai pas le droit d'entrer pendant l'entretien, j'attends dehors. Le patron habite une jolie petite maison de ville à Villeurbanne, c'est aussi le siège de sa société. Lorsqu'ils ressortent, il demande à me voir en duo et m'invite à entrer. Nous restons dans le hall. Il est très énervé et m'assaille de reproches : « *Vous faites un travail de merde Mademoiselle, et en plus vous le faites mal : vous allez lui faire perdre son emploi ! J'espère que vous vous en rendez compte ! Et en plus de mettre quelqu'un au chômage, vous allez recevoir une plainte, je vais porter plainte contre le syndicat ! Vous êtes incompétente Mademoiselle et vous ne savez pas de quoi vous parlez.* ». Désespérée, je n'essaie pas de me défendre. Je suis abasourdie. Je le salue et prend congé. La conseillère n'a visiblement pas arrangé les choses. » (Extrait du carnet de terrain, 25 novembre 2016).

Cet incident témoigne deux choses. D'abord qu'il est impératif que le syndicat se dote de conseillers du salarié pour pouvoir assumer dans sa globalité le suivi individuel sans avoir à composer avec d'autres organisations syndicales. Mais il révèle surtout puissamment les logiques d'intimidation et de répression envers les salarié-e.s syndiqué-e.s. Finalement, l'employeur ne licencie pas Susana, elle m'informe par la suite qu'il a accepté de la garder « parce que [s]a fille est malade et qu'[elle] travaille bien », mais qu'il ne veut plus jamais entendre parler du syndicat. De fait, Susana n'a cotisé qu'un mois et n'a plus donné de nouvelles. Il convient toutefois ici de préciser que Maria, cette salariée angolaise de la région lyonnaise avec laquelle j'ai assisté à un entretien d'embauche, a également bénéficié de l'accompagnement d'une conseillère du salarié du syndicat Solidaires pour lequel les échanges avaient été particulièrement bienveillants. La conseillère avait rédigé un compte-rendu très précis de l'entretien. L'utilité de ce type de compte-rendu peut s'avérer cruciale en cas de dépôt d'une procédure aux Prud'hommes. Ce fut d'ailleurs le cas pour Maria.

La dernière dimension du travail de suivi individuel consiste ensuite à déposer, lorsque c'est nécessaire – c'est-à-dire relativement souvent – une requête auprès du Conseil de Prud'hommes. Mais avant cela, les juristes et les chargé-e.s de développement du syndicat doivent faire prendre conscience aux adhérentes qu'elles ont des droits et qu'elles sont légitimes à les revendiquer.

Prendre conscience de ses droits pour mieux les réclamer

Dans de nombreux cas, les salariées qui se rendent au syndicat n'ont pas conscience, avant qu'on les renseigne, de l'existence de leurs droits au travail⁶⁴¹. Si elles se doutent de l'irrégularité de certaines pratiques, qui sont au fondement de leur venue, elles n'imaginent pas que les employeurs font à ce point fi du Code du travail. En faisant référence au travail d'Ève Meuret-Campfort à propos d'ouvrières de l'industrie textile, Camille Trémeau souligne les effets socialisateurs de l'institution prud'homale. Elle montre « comment agir en justice se solde moins par l'acquisition d'un capital procédural que par une transformation du regard porté sur les relations salariales et par le développement d'un sentiment d'avoir « droit à des droits⁶⁴² »⁶⁴³. C'est précisément à ce travail de prise de conscience que participent les salarié·e·s du syndicat. Les permanences sont des moments indispensables d'explications des règles de droit. Les militant·e·s investi·e·s sont au courant de leur rôle d'initiation et de transmission.

À plusieurs reprises lors de permanences j'ai pu observer des interactions relevant de cette volonté de faire prendre conscience aux salariées du nettoyage qu'elles ont des droits et qu'elles peuvent apprendre à les maîtriser⁶⁴⁴. Illustrons brièvement ce processus d'apprentissage à travers le cas de Valérie, femme de ménage chargée de l'entretien des sanitaires dans le centre commercial de la Part-Dieu à Lyon. Alors qu'elle est nouvellement arrivée au syndicat – au mois d'octobre 2016 – Valérie se rend régulièrement aux permanences. Villeurbannaise, elle réside à quelques centaines de mètres du local et s'arrête parfois un arrêt de métro plus tôt afin de saluer les permanent·e·s. Son engagement croissant conduit Valérie à se questionner sur sa capacité et sa volonté à endosser un mandat syndical. La proposition lui est faite d'assurer un mandat de représentante de section syndicale (RSS). Un syndicat non-représentatif peut en effet désigner un·e représentant·e de section syndicale dans une entreprise d'au moins cinquante salarié·e·s. Concrètement, un RSS, s'il a beaucoup moins d'heures de délégation, détient des missions similaires que celles d'un délégué syndical, à

⁶⁴¹ Dans sa recherche sur le travail domestique, Alizée Delpierre interroge la place du droit dans la relation de travail, elle envisage le droit comme une « ressource fondant un pouvoir dans la vie quotidienne », Delpierre A., « Un salariat sans droit ? Les usages du droit dans la domesticité à temps plein », *Revue française de sociologie*, 2021, vol. 62, p. 105-131.

⁶⁴² Cf. Meuret-Campfort E., *Des ouvrières en lutte. Mondes populaires et genre du syndicalisme dans un secteur d'emploi « féminin »*. *Le cas de l'usine Chantelle à Nantes (1966-2005)*, Thèse de Doctorat en Sociologie, 2014, p. 254.

⁶⁴³ Trémeau C., « De jeunes salariés confrontés à l'(in)justice du travail : recours aux prud'hommes et effets socialisateurs de l'épreuve judiciaire », *Politix*, 2017, n° 118, p. 157-181, p. 161.

⁶⁴⁴ Ces pratiques de transmission et de socialisation à la grève sont particulièrement bien renseignées concernant le secteur du commerce et des services de la CGT, sur ce point, voir notamment l'article de Giraud B., « Un apprentissage sous tension : la formation des adhérents syndicaux du commerce à l'usage de la grève en France », *Critique internationale*, 2014, n°64, p.47-62.

l'exception de la négociation d'accords collectifs. Mais Valérie est hésitante et ne se sent pas tout à fait prête à prendre de telles responsabilités. En effet, elle craint que ce mandat n'empiète trop sur sa vie privée. Mère de deux enfants dont un légèrement handicapé, lui demandant de l'accompagner régulièrement à différents rendez-vous médicaux, elle craint de ne pas pouvoir tenir ses engagements. De surcroît, Valérie redoute de subir une répression syndicale par son employeur qui l'a déjà mise en garde contre la CNT-SO arguant sa non-représentativité⁶⁴⁵. Pour la convaincre, Sylvie – qui a largement participé à la survie du syndicat après le départ de Loïc – initie une rencontre entre Suzie, déléguée syndicale (DS) CNT-SO dans son entreprise depuis deux mandats et Valérie. Étant encore salariée du syndicat villeurbannais à ce moment-là, j'assiste ainsi aux différents échanges.

Suzie accepte volontiers de se prêter au jeu. La rencontre a lieu au local le 26 janvier 2017. Suzie explique à Valérie la manière dont elle conçoit son travail militant. Pour elle, le rôle du DS et du RSS repose avant tout sur une présence physique et un rôle d'information : « Parce que les gens dans le nettoyage, ils ne connaissent pas leurs droits. Vraiment. C'est un travail très dur le nettoyage, faut pas croire... Et le problème c'est que les sociétés en profitent. Et c'est très grave. C'est pour cela que tu dois passer de temps en temps sur les sites. Pour rencontrer les collègues. Pour les informer qu'on existe [le syndicat] ». Suzie se veut rassurante et mentionne à Valérie que ce temps n'est pas seulement du temps *en plus* mais qu'elle aura des heures spécifiquement dédiées à ce travail. Elle poursuit : « Donc, toi, tu peux servir aussi à calculer les jours de congés, regarder les fiches de paies et vérifier, et parfois, mais ça m'est arrivé que deux fois, c'est plus rare, accompagner les collègues à des entretiens ». La rencontre se termine sans que Valérie ne se soit encore prononcée clairement.

Moins de deux semaines suivant ce rendez-vous, Valérie, accompagnée de ses deux enfants, se rend inopinément au syndicat. Ce 8 février 2017 a lieu une réunion associant diverses femmes de chambre du site sur lequel exerce Sylvie. Djénaba figure parmi les six salariées présentes ce jour-là. Elles se réunissent dans le but de décider d'une action collective à mener pour demander à leur employeur d'augmenter les effectifs, ou de réduire la charge de travail⁶⁴⁶. Valérie s'installe à la table de la réunion, suivie de ses deux enfants. Les salariées réunies sont assez timorées et hésitantes à tel point que Valérie entreprend de leur donner confiance : « Les filles, moi j'étais comme vous avant, j'avais peur. Mais il ne faut pas avoir peur, il faut y aller. Je vous écoute et je me rends compte que vos conditions de travail sont encore pires que les miennes. Il faut pas hésiter. Le syndicat vous soutient. » Ce changement d'attitude de la part de Valérie est surprenant. Elle donne l'impression d'être désormais une militante aguerrie alors

⁶⁴⁵ On se souvient que Valérie exerce sur le même site qu'Aminata qui a été licenciée en raison de son engagement syndical.

⁶⁴⁶ Cette réunion aboutira au lancement d'une pétition signée par toutes les salariées.

qu'elle était il y a quelques jours elle aussi embarrassée par son rôle syndical. Lorsqu'elle prononce ses encouragements, ses enfants la regardent avec insistance et j'aperçois dans ce regard une certaine fierté. À la fin de la réunion Valérie et ses enfants quittent le local. En fin d'après-midi, je reçois un appel de Valérie, elle déclame fièrement : « Saphia, c'est bon ! ». Lancée dans tout autre chose, je ne comprends pas de suite de quoi il retourne et lui signifie mon interrogation. Alors Valérie ajoute : « Pour RSS. C'est bon. Je suis prête ! Envoie le courrier ! »⁶⁴⁷.

On voit à travers ce récit combien l'expérience de la transmission est importante dans l'appropriation d'une responsabilité syndicale. L'assignation à un nouveau statut, passer de celle qui ne connaît pas ses droits et qui redoute la répression patronale à celle qui ose s'organiser, semble susciter chez Valérie une volonté de franchir le pas. Ici, le syndicat apparaît pour Valérie constituer une ressource immédiatement disponible. On se réfère ici à la définition que Daniel Thin et Sylvia Faure ont élaboré : « Il s'agit donc de penser des moments, des relations, des actions, des interactions qui produisent ou engendrent des aides, des appuis (ainsi analysables en termes de ressources) qui n'existent pas en dehors des circonstances qui les fabriquent. [...] Les relations dans lesquelles des ressources peuvent exister sont interpersonnelles, proximales, concrètes et peu institutionnalisées. Et lorsque les individus prennent appui sur des agents institutionnels, c'est plus souvent grâce aux relations personnelles nouées avec ces agents – lesquels dépendent fortement de ces derniers – que grâce à leur statut ou à leur rôle institutionnellement assigné »⁶⁴⁸.

Les travaux de J.-M. Denis⁶⁴⁹ et de C. Nizzoli⁶⁵⁰ ont bien montré combien la méconnaissance des droits de ce secteur d'activité est particulièrement frappante. Il incombe dès lors aux syndicalistes en charge de la représentation dans le nettoyage, d'opérer un travail de conscientisation de la légalité. En effet, il apparaît que dans de nombreux cas, les salarié-e-s considèrent leurs problèmes comme relevant d'un litige interpersonnel pour lequel leur personnalité voire celle de leur employeur serait principalement la cause. Or, ces litiges constituent la majeure partie du temps des cas très classiques de dérives du droit du travail. Les permanent-e-s du syndicat ont ainsi un premier travail qui est de faire prendre conscience aux salariées que les problèmes vécus ne sont pas uniquement d'ordre personnel mais se révèlent finalement structurels. Les adhérentes se rendent aux permanences en formulant leurs

⁶⁴⁷ Extrait du carnet de terrain, 08 février 2017.

⁶⁴⁸ Faure S. et Thin D., *S'en sortir malgré tout. op. cit.*, p. 21.

⁶⁴⁹ Denis J.-M., « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel », *op. cit.* ; « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève ! », in Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, *op. cit.* ; « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel », *op. cit.*

⁶⁵⁰ Nizzoli C., *SyndicalismeS et travailleurs du "bas de l'échelle"*, *op. cit.*, et, *C'est du propre !*, *op. cit.*

problèmes dans un langage non juridique, le travail des syndicalistes est ensuite de juridiciser le litige⁶⁵¹. À travers ces interactions, les salarié·e·s invisibilisé·e·s du nettoyage « tentent aussi d’obtenir une forme de reconnaissance dans leurs échanges avec les syndicalistes, dans le suivi de leur dossier individuel, dans la construction éventuelle d’une action collective »⁶⁵².

⁶⁵¹ Bourdieu P., « La force du droit. Éléments pour une sociologie du champ juridique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1986, n°64, p. 3-19.

⁶⁵² Cf. la préface de Sophie Béroud de l’ouvrage de Nizzoli C., *C’est du propre !*, *op. cit.* p. IX.

2. Obtenir une reconnaissance symbolique et matérielle

Être entendues lors des permanences syndicales constitue, nous venons de le voir, une première étape dans l'acquisition d'une forme de reconnaissance sociale. Nous allons à présent décrire la manière dont ces reconnaissances sont *validées*, à la fois symboliquement mais aussi (et surtout) matériellement par l'institution prud'homale d'une part, mais également par l'occupation des lieux de travail dans le cas des grèves. Cette partie est donc consacrée à l'étude concrète des dépôts de dossiers devant le Conseil de Prud'hommes et à l'organisation logistique des grèves par les salarié-e-s du syndicat. Si décider de se développer dans des secteurs précarisés, implique pour la CNT-SO de concéder une plus large place au suivi individuel, ce n'est pas pour autant que ce syndicat délaisse le terrain de la grève, en témoignent les nombreuses mobilisations dans le secteur du nettoyage, en particulier hôtelier, à Paris, Lyon ou Marseille depuis quelques années.



Figure 23 Planches extraites de la BD *Sous-traitées* - Illustration Amélie Bridel

2.1. LE PRUD'HOMME : UNE NÉCESSITÉ SYNDICALE FAITE VERTU POLITIQUE⁶⁵³

Avant toute chose, rappelons que si les savoir-faire juridiques se sont diffusés dans la plupart des organisations syndicales, toutes ne se positionnent pas de la même manière face au

⁶⁵³ Cette partie reprend des aspects développés dans l'article : Doumenc S., « Anarcho-syndicalisme et nettoyage : l'improbable politisation de la lutte par le recours juridique », *art. cit.*

recours direct au droit et à la justice⁶⁵⁴. Beaucoup préfèrent déléguer en envoyant les salarié-e-s devant des avocat-e-s spécialisé-e-s⁶⁵⁵. Mais, nous l'avons mentionné, la CNT-SO en décidant d'internaliser le recours au droit espère éviter une perte de contrôle sur le suivi juridique des dossiers et se positionner comme un acteur incontournable dans la défense des travailleuses du secteur du nettoyage.

Ce choix résulte tout d'abord d'un état de fait indépassable : les salarié-e-s des secteurs précarisés comme le nettoyage se retrouvent régulièrement dans des situations de détresse juridique et sollicitent en premier lieu une aide technique afin de pouvoir résoudre leurs problèmes (incompréhensions sur les fiches de paie ou les contrats de travail – quand il y en a – heures supplémentaires pas suffisamment voire pas du tout majorées, réception d'un avertissement ou d'un avis de licenciement, absence de prise en charge des frais de transport, etc.). Le syndicat n'a souvent pas réellement le choix sur le registre d'action à adopter. Lorsque la salariée est confrontée à une difficulté d'ordre individuel et/ou lorsqu'elle est isolée sur son lieu de travail, une grève n'est pas envisageable. Le suivi individualisé apparaît comme le seul recours possible pour assister la personne.

Pour ce syndicat, accompagner des salarié-e-s dans un conflit prud'homal contre l'employeur concrétise l'espoir d'inscrire la défense des travailleur·euse·s dans d'autres espaces de la conflictualité sociale. Les syndicalistes envisagent de cette manière l'outil juridique comme une modalité de l'apprentissage syndical. Le passage devant l'institution prud'homale, en ce qu'elle constitue la parole de la légalité définie par l'État, est une véritable étape socialisatrice dans la vie des justiciables⁶⁵⁶. Lorsque le verdict donne raison aux salarié-e-s, « ils sont en mesure de se faire reconnaître universellement, donc d'obtenir que nul puisse refuser ou ignorer le point de vue, la vision qu'ils imposent »⁶⁵⁷. Pour P. Bourdieu, le droit constitue « la forme par excellence du pouvoir symbolique de nomination »⁶⁵⁸ permettant ici d'attester la précarité. Ce phénomène presque « magique » a sans nul doute un effet libérateur pour les individus. La mise en mot des difficultés éprouvées et la publicisation imposée par l'audience prud'homale officialise le vécu silencieux des salariées. C'est le cas de Niora, quarante ans, femme de chambre d'origine comorienne vivant à Marseille⁶⁵⁹. Niora fait partie des enquêtées qui ont été vues

⁶⁵⁴ Willemez, L., « Quand les syndicats se saisissent du droit. Invention et redéfinition d'un rôle », *art. cit.*

⁶⁵⁵ Giraud, B., « Quand on va au juridique c'est qu'on a déjà perdu. Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *art. cit.*

⁶⁵⁶ Trémeau C., « De jeunes salariés confrontés à l'(in)justice du travail : recours aux prud'hommes et effets socialisateurs de l'épreuve judiciaire », *art. cit.*

⁶⁵⁷ Bourdieu P., « La force du droit. Éléments pour une sociologie du champ juridique », *op. cit.*, p. 13.

⁶⁵⁸ *Ibid.*

⁶⁵⁹ On se souvient de Niora, mère célibataire de deux enfants qui, dans le chapitre 2, rencontre un jeune homme comorien. Cette rencontre coïncide avec son arrêt de travail. Si elle n'est plus femme de chambre aujourd'hui, elle a participé à plusieurs grèves et à un prud'homme collectif contre ses employeurs, clients de l'hôtel *Easy House* sur lequel elle travaillait.

plusieurs fois durant l'enquête, lors d'un troisième entretien, elle revient avec du recul sur son expérience prud'homale :

« **Niora** : On a fait le prud'homme contre *Nett'Plus* en novembre-là [2017]. Y avait tout le monde. On est allées là-bas, une fois. On entre un à un, y avait Anouck, tout le monde et l'avocat de *Nett'Plus*. Ils ont proposé d'arrêter-là. Chacun a gagné les heures qu'elle a fait et qu'elle avait pas été payée. Mais y avait que moi qui a gagné beaucoup [Elle sourit]. J'ai gagné 6 000, y a pas longtemps qu'on a reçu le chèque.

Et c'était impressionnant alors ?

Niora : Ah oui. Les juges et tout. Ça fait un peu peur, c'est intimidant. Mais nous on a rien dit, c'est Anouck qui a parlé. Nous on a tout compris, on était d'accord. On connaissait pas mais on a tout compris. Puis *Nett'Plus*, ils ont pas été corrects, alors c'est normal qu'on ait gagné. Eux au début ils nous disaient que jamais ils vont perdre, ils disaient : « *jamais on a perdu aux Prud'hommes, c'est pas vous qui allez me faire peur* », moi j'avais répondu : « *Monsieur, y a une première fois pour tout* » [Elle éclate de rire]. Mais il nous intimidait un peu [le directeur de la société de nettoyage], au final c'est nous qu'on a gagné ! Mais c'est bien... parce que le prud'homme... ça rend la justice. Lui il pensait qu'on n'allait pas gagner, il voulait nous démotiver aussi. Mais c'est important de pas se laisser aller parce que c'est notre droit. C'est nos heures, c'est nous on a travaillé, c'est pas eux ! Eux ils gagnent et nous on perd, c'est pas normal ! Là je vais rester au syndicat... franchement c'est bien, ils nous aident beaucoup.

Parce que pour toi...ça représente quoi le syndicat ?

Niora : Ça représente... [elle hésite un instant] une seconde chance. » (Niora, entretien du 20 février 2018).

Cet extrait d'entretien illustre la manière dont peut être vécu le passage devant le Conseil de Prud'hommes. Dans le cas de Niora, on comprend bien comment le prud'homme vient matérialiser un rapport de force et cristallise les intérêts contradictoires entre un « nous » (les salariées du nettoyage) et un « eux » (les sociétés de propreté qui outrepassent leurs droits). Si nous aborderons dans le chapitre suivant la manière dont les audiences prud'homales constituent des scènes symboliques au cours desquelles peuvent s'articuler des prises de consciences politiques, revenons ici sur les limites que représentent le fait de déléguer la défense de son dossier à une personne tierce. Nous en avons retenu deux principales :

Il s'agit tout d'abord du risque de dépossession dont seraient victimes les justiciables face aux professionnel·le·s du droit, ici face aux juristes du syndicat. De nombreux auteurs ont montré combien ce risque de « dessaisissement » des individus était à l'origine des réticences des organisations politiques et syndicales à se saisir de l'outil juridique⁶⁶⁰. Bien que la CNT-SO tente, nous l'avons rapidement évoqué, de former ses adhérentes pour qu'elles puissent ensuite défendre directement leurs collègues devant les conseillers prud'homaux, force est de constater que l'accès à l'arène judiciaire n'est pas garanti à toutes tant elle est marquée par une frontière

⁶⁶⁰ Agrikoliansky É., « Les usages protestataires du droit », in Fillieule, O., Agrikoliansky, É., Sommier, I. (dir.), *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestation dans les sociétés contemporaines*, La Découverte, Paris, 2010, p. 225-243 ; Giraud, B., « Quand on va au juridique c'est qu'on a déjà perdu. Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *art. cit.*

entre celles et ceux qui y sont préparé-e-s et celles et ceux qui en sont exclus⁶⁶¹. La maîtrise des codes langagiers notamment est la principale condition d'intégration à cet espace social, mais le décalage entre ce qui est attendu et la réalité sociologique est d'autant plus grand avec les salariées du nettoyage qu'une grande partie ne maîtrise pas parfaitement le français.

Accepter de se saisir du droit et de le développer comporte le risque de tendre vers une plus forte individualisation du problème vécu par les salariées alors même que ce problème est plus structurel. C'est précisément cette menace qui contribue à dévaloriser le recours au droit comme un outil de lutte dans les organisations syndicales. Cette « tyrannie du singulier », pour reprendre le terme d'Éric Agrikoliansky, n'est pas invisible aux yeux des juristes de la CNT-SO. Si des temps collectifs sont régulièrement organisés (temps de formations, AG, temps festifs, etc.), il arrive bien souvent que les salariées soient reçues très rapidement. Anouck revient sur ce travers en entretien :

« Quand tu fais un dossier prud'homme c'est vrai que c'est assez mécanique, donc c'est : « Bonjour Madame, donnez-moi vos papiers », moi je fais la photocopie, je remplis le dossier et puis : « Merci au revoir ». Après, on se revoit vite fait pour faire les conclusions, pour qu'elle m'explique et puis après, on plaide et voilà. Donc oui, c'est un travers qu'on voit à Paris, et puis, je vais pas mentir, même à Marseille on peut le voir aussi. Mais ... je dirais que ça dépend aussi des situations, si c'est une personne qui vient juste après s'être fait licencier et que du coup, effectivement, c'est difficile de proposer une action collective et donc tu vas proposer un prud'homme ! » (Anouck, entretien du 18 avril 2018).

Le recours au juridique repose essentiellement sur des démarches individuelles de la part des salarié-e-s plaignant-e-s. Michel a des propos plus critiques encore, pour lui « la réponse juridique est la réponse de l'échec de l'action collective », mais il poursuit :

« Peut-on mettre en grève des salariés quand c'est simplement la carte de transport qui n'est pas payée ? Est-ce que la grève ne doit pas être réservée à l'essentiel ? [...] Et donc à la fois la grève doit être réservée à l'action revendicative et pas forcément à l'action de défense de situations individuelles. Parce que le prud'homme c'est tout le temps des défenses individuelles. » (Michel, entretien du 26 avril 2018).

Le syndicat, conscient des limites du recours au droit, cherche à les dépasser par différents moyens, en réintroduisant du collectif dans le recours juridique par exemple. Nous verrons cela dans le chapitre suivant. Il nous semble important d'insister sur le cadre qu'apporte le syndicalisme à des salarié-e-s isolé-e-s et peu familier-e-s de ces recours juridiques. À cet égard, le parcours de Valérie s'avère emblématique de la précarité juridique dans laquelle se trouve une part importante de la main-d'œuvre dans le nettoyage et révèle la dimension pédagogique inhérente au syndicalisme. Lorsqu'elle découvre l'existence du syndicat, Valérie est rassurée, elle va (enfin) pouvoir s'enquérir de l'avancement de son dossier prud'homal qu'elle a déposé

⁶⁶¹ Bourdieu P., « La force du droit. Éléments pour une sociologie du champ juridique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, art. cit.

par voie dématérialisée. En effet, quelques mois avant sa rencontre avec Lucile, Valérie pense avoir saisi le Conseil de Prud'hommes via un site internet : www.saisirprudhommes.com. Ce site s'avère en réalité être un site pirate, escroquant les salarié-e-s ignorant-e-s qu'une saisine du Conseil prud'homal est gratuite. Très accrocheur, l'en-tête du site propose : « Une procédure en ligne afin de saisir les Prud'hommes et faire valoir vos droits » et met en avant une « économie d'énergie, de temps et d'argent ». Proposant trois types de saisines différentes, une « procédure amiable » facturée 89,90 euros, une « procédure judiciaire », de 199,90 euros et un « pack procédure complète » d'une valeur de 249,90 euros. Ayant choisi la deuxième option, Valérie s'est ainsi vu spoliée de près de 200 euros sans qu'aucune procédure n'ait été engagée. À Marseille, les juristes du syndicat font également mention d'un adhérent ayant recouru à cette escroquerie. Cet événement peut paraître anecdotique mais il révèle le désarroi de certain-e-s salarié-e-s qui trouvent dans le syndicat une ressource autrement plus efficace pour gérer les litiges individuels rencontrés avec leurs employeurs.

2.2. « GRÉVER » : CONSTRUIRE UNE DYNAMIQUE COLLECTIVE DE LA CONFLICTUALITÉ AU TRAVAIL

Avec le recours aux prud'hommes, l'action syndicale est réduite à une démarche défensive. L'outil juridique est en effet attaché à un espace dans lequel la conquête de nouveaux droits salariaux est quasi nulle. Un espace revendicatif existe néanmoins bel et bien, les juristes et les salarié-e-s mobilisé-e-s le créent à travers le recours à des grèves. Cette partie est ainsi consacrée à une présentation élémentaire des grèves dans le secteur du nettoyage. Sans entrer dans le détail de l'appropriation de cet outil collectif par les grévistes, qui fera l'objet du chapitre suivant, nous allons ici présenter les différentes étapes de la construction d'une conflictualité au travail. Cela dit, si par soucis de clarté nous avons décidé de présenter séparément ces deux registres de l'action syndicale, nous sommes convaincus que les « registres d'action individuels et collectifs, contestataires et non contestataires fonctionnent comme un *continuum* de stratégies de saluts sociaux dans les pratiques des agents »⁶⁶².

⁶⁶² Giraud B., *Faire la grève. Les conditions d'appropriation de la grève dans les conflits du travail en France*, op. cit., p. 149.



Figure 24 Planches extraites de la BD *Sous-traitées* - Illustration Amélie Bridel

Les préludes de la mobilisation

Avant de démarrer, un conflit suppose d'être adroitement préparé. Les juristes et les salarié-e-s du syndicat ont finalement peu de prises sur la toute première étape. Il s'agit dans un premier temps d'attendre que le groupe de grévistes se constitue et « fasse le premier pas » vers le syndicat. Une équipe de femme de chambre est souvent portée par la figure d'une collègue. À Marseille, au fur et à mesure que se développent des conflits dans l'hôtellerie, il n'est pas rare que des femmes de chambre connaissent une proche ayant vécu un conflit sur son hôtel. Anouck précise :

« Parfois, les grèves mettent un petit moment avant de démarrer. On en voit arriver une, puis une autre et une troisième, alors un jour on fixe un rendez-vous avec toutes celles qui sont motivées ». (Anouck, entretien du 13 mai 2021).

Lors de ces premières réunions, les juristes présentent brièvement l'usage qui peut être fait du syndicat et expliquent son fonctionnement, la nécessité de « payer régulièrement les cotisations pour continuer à faire vivre cet espace qui est [le leur] ». Quand l'équipe est nouvelle, ces réunions sont l'occasion pour les salariées de prendre collectivement leurs cartes syndicales. Ces moments sont assez symboliques et l'excitation des salariées est palpable. Cette prise collective de la carte syndicale matérialise l'engagement « politique » et la volonté d'« en découdre », de ne plus se laisser faire. Cet engouement est tel, que c'est lors d'un de ces

moments d'enthousiasme syndical collectivement éprouvé que je décide, portée par l'énergie de ces femmes de chambre, de prendre également ma carte.

L'étape suivante consiste pour les salarié-e-s du syndicat à « faire parler » les femmes de chambre afin de cibler les principales difficultés rencontrées sur les lieux de travail. Ce moment est souvent accompagné d'une augmentation rapide du niveau sonore. En effet, toutes ont des griefs à l'encontre de leur hiérarchie et rares sont les moments où elles ont l'opportunité de les exprimer. L'enjeu est donc ensuite de synthétiser l'ensemble des problèmes et d'envisager les solutions concrètes et collectives. À ce stade, il arrive souvent que les futures porte-paroles se révèlent déjà. Il s'avère que ce sont, la plupart du temps, celles qui maîtrisent le mieux le français qui endossent volontairement et assez naturellement – c'est-à-dire sans qu'il n'y ait de désignation officielle – cette fonction. Les juristes s'appliquent ensuite à énumérer dans un courrier, destiné à l'employeur, l'ensemble des problèmes. Si Anouck affirme qu'elle effectuait toujours cette première étape informative, elle s'en passe désormais, se contentant d'un seul courrier dans lequel elle présente de manière conjointe les problèmes et les revendications. En l'absence d'un tel courrier, généralement envoyé recommandé, la grève peut être déclarée illicite. Sauf s'ils ou elles ont un lien avec le secteur public – ce qui n'est jamais arrivé dans le cadre de l'enquête – les grèves dans le secteur privé, peuvent être déclenchées à n'importe quel moment sans avoir besoin de déposer de préavis. Une date butoir concernant le délai de réponse de l'employeur est régulièrement indiquée mais il arrive que ces derniers ne prennent pas la peine d'y répondre. Dans d'autres cas, les employeurs tentent de désamorcer le conflit et proposent même parfois de rencontrer le syndicat pour une première négociation. Ce cas de figure ne s'est présenté qu'à deux reprises à Marseille avec le même sous-traitant, la société *Net'hôtel*. Le dirigeant de *Net'hôtel* s'est ainsi présenté directement sur place au local de la CNT-SO après réception du courrier de revendication. La négociation a alors eu lieu sans qu'il n'y ait besoin de recourir à la grève. L'ensemble des salariées n'avait pu être présent mais les représentantes désignées étaient assises face à leur employeur dans leur syndicat. La négociation avait donné lieu à l'obtention de l'ensemble des revendications. Cela dit, c'est un cas suffisamment rare pour être mémorable et la plupart des courriers donnent lieu à des refus voire à l'absence de réponse.

Rappelons ici que durant l'enquête de terrain, seules deux grèves ont eu lieu à Lyon, menées par des ASH dans une clinique et que les grève à Marseille ont, pour l'heure, exclusivement eu lieu dans le nettoyage hôtelier. Dans ce secteur, les revendications des femmes de chambre sont souvent semblables. La première d'entre elles constituant une réelle entrave au Code du Travail est systématiquement demandée, il s'agit de la fin du paiement à la tâche et du paiement de l'ensemble des heures supplémentaires et complémentaires effectuées. Comme nous l'évoquions plus haut, les grèves sont aussi l'occasion pour les juristes et les grévistes de revendiquer de nouveaux droits salariaux. C'est ainsi que régulièrement, les salariées parviennent à obtenir le paiement d'un treizième mois, parfois échelonné sur plusieurs

années, les entreprises de nettoyage comptent en effet sur le fort *turn over* pour ne pas avoir à payer l'intégralité de ce treizième mois. Régulièrement, les victoires obtenues dans le cadre de grèves ne concernent en effet que les salariées embauchées au moment de la signature du protocole de fin de conflit. Moins souvent, seules les grévistes conquièrent ces nouveaux droits. La requalification de leur hiérarchie salariale, passant d'AS1 (agente de service échelon 1) à AQS2 (agente qualifiée de service échelon 2) est également systématiquement demandée. Mais en réalité, cette requalification est davantage symbolique que matérielle tant l'écart de salaire, de vingt-et-un centimes de l'heure, est dérisoire. Enfin, les salariées revendiquent l'octroi d'une prime de repas de quatre euros par jour travaillé. Cette revendication salariale s'inscrit dans la volonté de faire valoir l'appartenance à la communauté de travail des salarié-e-s de l'hôtellerie bénéficiant, dans leur convention collective, d'une telle prime de panier.

La dernière étape avant de réellement envisager la grève réside dans la recherche du jour adéquat pour « se lancer ». Non sans raison, beaucoup de salariées craignent les mesures de répression patronale. Dans ces cas-là, les juristes n'ont pas de nombreux recours pour les rassurer. Anouck explique :

« Y'en a toujours qui ont peur – et c'est normal – de la répression, mais déjà, elles le verbalisent pas forcément toutes. Y'en a souvent une qui parle au nom des autres et qui évoque ces craintes. Nous, une fois qu'on leur a dit que le rapport de force devait se construire et qu'il sera en notre faveur à condition qu'elles restent toutes soudées, on ne peut pas faire beaucoup plus ». (Anouck, entretien du 13 mai 2021).

Il est arrivé à trois reprises que les gouvernantes des hôtels concernés par un conflit soient solidaires de la contestation. Dans ces cas-là, les femmes de chambre sont davantage motivées et rassurées. Pourtant, nous l'avons vu dans le chapitre 2, les gouvernantes grévistes ne sont pas épargnées par cette répression. (Viviane, la gouvernante de l'hôtel *Night and Dream* éprouve ainsi frontalement la répression antisyndicale en se faisant licencier dès la fin du conflit.) Pour se mettre d'accord sur une date, les futures grévistes discutent entre elles. Il est arrivé que les femmes de chambre créent des groupes *WhatsApp* dédiés à leur mobilisation pour faciliter la communication entre elles. Une fois que le choix d'un jour fait l'unanimité, l'occupation de l'hôtel peut commencer.

Nous voyons que le protocole de mise en grève répond à des étapes spécifiques pleinement maîtrisées par les juristes. Les salariées du nettoyage, en s'adressant à la CNT-SO, s'en remettent à leur expertise et à leur savoir-faire. C'est aussi à leur contact qu'elles découvrent bien souvent qu'elles ont des droits. Lorsque les juristes établissent avec elles la liste des revendications, certaines n'en reviennent pas d'oser demander cela tant leur place dans la hiérarchie sociale les a conduites à interioriser qu'elles n'avaient en réalité pas le droit à grand-chose.

Dans le cas de la sous-traitance le lieu de travail et le siège de la société prestataire constituent deux espaces sont distincts. S'il est évident pour les salariées, ainsi que pour le syndicat qui les accompagne, que le piquet de grève doit être installé devant l'hôtel, cela ne va pas de soi pour l'ensemble des protagonistes du conflit. En effet, les directeurs des hôtels occupés estiment qu'ils ne sont pas responsables de la situation et réclament systématiquement la levée du piquet de grève encourageant les salariées à se rendre directement devant les locaux des sociétés prestataires. Ce discours est ensuite fréquemment repris par les forces de l'ordre, ayant été contactées par le donneur d'ordre. Les horaires du piquet de grève sont discutés collectivement mais coïncident généralement ceux des femmes de chambre. À neuf heures du matin, les grévistes sont alors en place, prête à se faire entendre.



Figure 25 Planches extraites de la BD *Sous-traitées* - Illustration Amélie Bridel

Les premières grèves portées par le syndicat CNT-SO à Marseille et organisées en partie par Anouck étaient particulièrement éreintantes. Anouck précise :

« Au début, on était trop motivées, on faisait du 7 jours sur 7. Après, on a arrêté parce qu'on se fatiguait beaucoup trop. Mais, en fait, il faudrait qu'on réfléchisse parce que quand même le dimanche c'était pas mal. Le patron faisait tellement la gueule ... Les voisins nous détestaient. Mais en même temps, ça joue en notre faveur, ils vont se plaindre auprès du directeur de l'hôtel qui se sent vraiment piégé quoi. Mais maintenant, on se contente du classique, 09h-14h, du lundi au vendredi. Sauf pour NH, on avait fait quelques samedis. Et c'était bien, c'était en plein dans la période des Gilets Jaunes, donc ils faisaient un crochet devant l'hôtel pour venir soutenir. » (Anouck, entretien du 13 mai 2021).

De la même manière que les horaires d'occupation ont évolué, la préparation logistique du piquet est désormais mieux rodée. Durant les premiers conflits, Anouck effectuait la plupart

des aller-retours entre le local du syndicat, où sont entreposés les chaises, tables de pique-nique, mégaphone, drapeaux, banderoles, casseroles, vuvuzelas, etc., et le site de l'hôtel occupé. Désormais, Anouck et Léna insistent pour que les grévistes s'autonomisent en les incitant à emporter avec elles une partie du matériel et à le ramener le lendemain. On se souvient d'ailleurs de Mariama, pourtant enceinte et de plusieurs mois déjà, partant discrètement du piquet de grève pour se mettre en quête d'instruments possiblement bruyants. Elle était effectivement chargée de prendre le sac de casseroles oublié chez elle. Finalement, cette organisation semble convenir. Toutefois, il est arrivé à deux reprises que les grévistes parviennent à s'organiser autrement. Lors du conflit sur l'hôtel NH Collection, qui a duré 167 jours, un local associatif est ainsi proposé aux grévistes pour qu'elles puissent y entreposer leur matériel de grève. De mai à juillet, c'est ainsi l'association « Approches cultures & territoires » qui met à disposition son local :

« Puis ils ont déménagé et du coup, c'est une vieille voisine qui habitait à côté de l'hôtel et qui passait tout le temps à qui on a demandé de pouvoir stocker dans son grenier. Donc à partir de juillet on faisait comme ça. Mais il y avait aussi la France Insoumise qui avait son local à côté et qui nous a pas mal dépanné les fois où le piquet se faisait expulser ou que c'était galère, ils étaient pas mal présents ». (Anouck, entretien du 13 mai 2021).

La mise à disposition de locaux militants témoigne ici d'une véritable solidarité envers la mobilisation. Notons d'ailleurs que d'une manière générale, les grèves de femmes de chambre suscitent, peut-être davantage que d'autres types de mobilisations, de la sympathie. Cette sympathie est sans doute exacerbée par le caractère supposément improbable et rare des luttes de femmes. F. Gallot montre comment les ouvrières jouent parfois sur cette popularité produite par le caractère féminin de la lutte pour obtenir divers soutiens⁶⁶³. Toutefois, que ces luttes de femmes précaires continuent de susciter de la surprise révèle aussi la puissance du déni d'antériorité pesant sur les luttes d'ouvrières⁶⁶⁴. En effet, alors que les mobilisations dans le secteur du nettoyage hôtelier sont désormais relativement courantes, il est frappant de constater la faible visibilité qu'elles suscitent, en particulier dans les médias nationaux.

Lors d'une autre grève, les salariées avaient réussi à dissimuler le matériel, pourtant quelque peu encombrant, dans un local mis à leur disposition par l'hôtel pour se changer et entreposer le matériel de travail. Mais, un matin, alors que le conflit n'était pas terminé, les grévistes découvrent, stupéfaites, que leur équipement a disparu. Sans tarder, elles soupçonnent le reste de l'équipe de femmes de chambre non-grévistes et les responsables de l'hôtel. Sur les conseils des juristes du syndicat, les salariées décident alors de menacer le

⁶⁶³ Gallot F., *En découdre. Comment les ouvrières ont révolutionné le travail et la société*, op. cit.

⁶⁶⁴ Naudier D., « Genre et activité littéraire : les écrivaines francophones. Introduction », *Sociétés contemporaines*, n° 78, 2010, p. 5-13.

directeur de l'hôtel de déposer une plainte pour « délit et entrave syndicale ». Moins d'une heure après, les drapeaux et le reste du matériel réapparaissent. Cette anecdote, si elle montre comment les salariées parviennent à bricoler pour organiser leur lutte, témoigne également du processus de construction permanente d'un rapport de force dans les conflits au travail.

Les conflits se déroulent généralement de manière semblable et si l'intensité du « remue-ménage »⁶⁶⁵ varie selon les équipes en place – et leur degré de timidité – le « raffut » est toujours de mise, matérialisant ainsi la volonté pour ces femmes de publiciser leur mode d'action⁶⁶⁶. « L'attirail des grèves », comme le désignent les juristes du syndicat, composé de casseroles, de vuvuzela, de couvercles, de caisses de grèves de fortune, etc. est toujours prêt à être installé, constituant ainsi une manière de s'approprier symboliquement l'espace auquel elles n'ont d'ordinaire pas accès. Voici un extrait du carnet de terrain présentant le lancement d'une grève menée en septembre 2016 à Marseille :

Grève hôtel *Easy House* du 15 au 28 septembre 2016

Salariées présentes : Ourlizanda, Gilda, Houria, Niora mais aussi d'autres femmes de chambre non rencontrées dans le cadre d'entretiens : Hadjira, Nassabia, Adriana

15 septembre : Sept femmes de chambres ont décidé d'arrêter le travail. C'est Ourlizanda qui, la première, a contacté le syndicat. Elle était venue lors de l'AG du 13/09 sur les conseils d'une amie. La chaîne *Easy House* a confié le marché de la sous-traitance à la société *Nett'Plus* en mars 2016. Les femmes de chambres doivent nettoyer 10 chambres en quatre heures, il y a des cuisines car il s'agit de studios. Certaines fois, il faut près de trois quart d'heure pour nettoyer correctement une chambre. Le directeur de l'hôtel est nouveau, il a pris ses fonctions en août 2016. En arrivant, il a fait une réunion avec tout le personnel, il a donné l'impression aux salariées d'être de « bonne volonté ». Parmi les femmes de chambre en grève, il y a des quatre Comoriennes et trois Capverdiennes. La gouvernante ne les soutient absolument pas. C'est d'ailleurs presque toujours le cas, l'hôtel *Night and Dream* était une exception. Après ce premier jour de grève, rien n'a avancé, la situation semble tendue puisque ni le patron de l'hôtel, ni les responsables de *Nett'Plus* n'ont accepté de tenir les négociations. Le patron de l'hôtel a même menacé d'appeler la police le lendemain si la grève se poursuit.

16 septembre : 2^{ème} jour de grève. Le RDV était fixé à 9h devant l'hôtel. Avec Anouck, nous chargeons tout le matériel de la grève dans sa Clio, chaises pliantes, table de camping, sac de casseroles, banderole, mégaphone et vuvuzela. Anouck a oublié d'imprimer les tracts au local. Nous faisons un crochet pour les récupérer. On arrive devant l'hôtel. Seule Houria est à l'heure, elle attend un peu cachée à l'angle d'une rue. Elle semble inquiète, elle a découvert qu'Ourlizanda avait repris le travail, elle l'a vu arriver et entrer dans l'hôtel ce matin, plus tôt que d'habitude : « Elle ne voulait pas qu'on la voit entrer ». L'unique salariée embauchée en CDD reprend également le travail, elle passe devant ses collègues grévistes et leur explique qu'elle a reçu un coup de

⁶⁶⁵ Puech I., « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *art. cit.*

⁶⁶⁶ Péchu C., « 3. « Laissez parler les objets ! ». De l'objet des mouvements sociaux aux mouvements sociaux comme objets », *L'atelier du politiste. Théories, actions, représentations*, P. Favre, 2007, Paris, La Découverte, p. 59-78.

téléphone de la direction la veille la menaçant de ne pas renouveler son contrat si elle poursuit le mouvement de grève. C'est à contrecœur qu'elle retourne à l'hôtel pour reprendre le travail. Dans la journée, elle fait plusieurs fois signe de la main pour saluer ses collègues depuis les fenêtres des chambres.

9h30 : Toutes les grévistes sont arrivées. Elles sont en colère contre Ourlizanda mais ne veulent rien lâcher. Installation du piquet de grève juste devant l'entrée de l'hôtel, les clients ne peuvent pas manquer le rendez-vous ! Les salariées sont moins timides que la veille et les slogans partent plus rapidement et plus bruyamment. Le patron de l'hôtel a fait appel à deux agents de sécurité supplémentaires, dès qu'il tourne le dos, ces derniers témoignent leur soutien aux grévistes. Jusqu'à plus de midi, les grévistes scandent : « femmes de chambre en grève », « deuxième jour de grève », « les heures sup' c'est pas cadeau » et « négociations bidons ». Le patron de l'hôtel, inquiet et agacé fait des allers-retours entre le piquet de grève et l'intérieur de l'hôtel. Il ne s'adresse pas aux grévistes. Une journaliste de *La marseillaise* tente de lui poser une question, en vain. Il refuse le dialogue. La plupart des clients sont réveillés par le raffut causé par les casseroles et vuvuzela ce qui n'empêche pas certains d'entre eux d'exprimer leur soutien aux femmes de chambre : « Vous avez raison de faire ça ! ».

17 septembre : 3^{ème} jour de grève. Dès 9h, la gouvernante attend à l'angle de la rue, elle espère croiser les femmes de chambres pour leur demander de reprendre le travail. Aucune ne cède. Le piquet de grève est installé, à nouveau devant l'entrée et le raffut reprend. Cette fois ci, le directeur de l'hôtel entame la discussion. Il semble désespéré et accuse le syndicat et les grévistes de lui faire perdre sa clientèle. Pour lui, il n'est pas responsable, « les responsables sont à chercher du côté des sociétés de nettoyage, ces boîtes de sous-traitance, c'est des entreprises de merde ! » déplore-t-il. Anouck acquiesce et lui suggère donc de « montrer l'exemple » en « internalisant directement les salariés à l'hôtel », elle ajoute : « c'est la meilleure solution, pour tout le monde ! ». Mais le directeur répond : « Vous comprendrez bien, je ne peux pas réembaucher des grévistes ! C'est une question de courtoisie ! ». Il regrette l'inutilité de cette action mais reconnaît néanmoins que certaines des revendications sont fondées. Niora, femme de chambre dans l'hôtel depuis le mois de mars 2016 lui explique qu'elles ne sont pas payées à l'heure mais à la tâche, que les fois où les appartements sont très sales, elle passent beaucoup plus de temps, qu'en moyenne elles perdent un tiers de leurs salaires tous les mois... Il déclare ne pas avoir été au courant de cette situation et en s'adressant aux grévistes il annonce : « Vous auriez dû venir m'en parler directement, vous deviez m'en informer plus tôt... parce que maintenant, qu'est-ce qu'on fait ?! » En effet, la société *Nett'Plus* refuse toujours de se déplacer pour venir négocier. Le conflit semble ne pas avoir d'issue pour le moment. Niora ne se laisse pas démonter. Elle reprend : « Il est très difficile pour nous de venir vous parler. Vous êtes le directeur, ce n'est pas habituel. Encore plus quand l'une d'entre nous (Adriana) a reçu une mise à pied de huit jours pour avoir parlé à la sous-directrice ! Nous on va pas venir parler au directeur après ça, c'est normal. ». Encore une fois, le directeur dit ne pas avoir été mis au courant de cette mise à pied, il déclare « tomber des nues » puis rentre dans l'hôtel. Les grévistes débrieffent entre elles : « Il cherche à gagner du temps, il veut qu'on se taise parce qu'il est tôt et qu'il ne veut pas qu'on réveille les clients ! ». Alors les chants reprennent de plus belle et les visages des clients ne tardent pas à apparaître aux fenêtres de l'hôtel. En fin de matinée, Vivianne et Sadia (deux anciennes grévistes de l'hôtel *Night and Dream*) viennent pour soutenir les grévistes. Un couple de client amène à boire et à manger.

Le conflit se poursuit jusqu'au 28 septembre, le 18, je reprends un train pour Lyon, mon contrat de travail à la CNT-SO de Villeurbanne débute le lundi 19. (Extrait du carnet de terrain).

Le conflit de l'hôtel *Easy House*, est le premier d'une série de quatre, il s'achève le 28 septembre 2016 par une rupture « forcée » du contrat commercial entre l'hôtel et son sous-

traitant. L'ensemble des salariées sont reprises en application de l'article 7 de la convention collective du nettoyage par le nouvel employeur, la société *BinPu Prop'*. Les avancées acquises par les grévistes lors de ce premier conflit sont telles que par la suite, les sous-traitants se succèdent. Lors des innombrables conflits, le directeur de l'hôtel décide en septembre 2018 d'internaliser l'ensemble des salariées. Il convient de souligner ici le caractère exceptionnel de cette internalisation. Bien que la CNT-SO et la CGT-HPE place l'arrêt de la sous-traitance dans la liste de leurs revendications, très rares sont les conflits ayant donné lieu à de telles avancées. Comme nous l'avons vu dans le chapitre 2, Niora ne figure pas parmi ces salariées. Elle est en effet absente depuis trop longtemps pour pouvoir être reprise. Si l'internalisation demeure l'une des principales revendications des grèves de femmes de chambre – qu'elles soient conduites par la CNT-SO ou la CGT-HPE – son aboutissement est relativement rare. La CNT-SO n'a obtenu une telle victoire que lors du conflit de l'hôtel *Easy House*, depuis 2013, la CGT-HPE de son côté a déjà obtenu l'internalisation des équipes de femmes de chambre auprès de quatorze hôtels⁶⁶⁷.

⁶⁶⁷ <http://www.cgt-hpe.fr/louvre-hotels-et-accor-deux-politiques-sociales-differentes/>



Figure 26 Photographies - Banderoles sur les piquets de grève, Marseille et Lyon

L'arrêt du conflit : la négociation ou l'enlisement

S'il existe un certain nombre de prérequis pour débiter un conflit, y mettre un terme suppose également de détenir une expérience pratique et un savoir-faire. La question de savoir comment achever un conflit est en effet un élément important des mobilisations de travail. Nous allons présenter brièvement la manière dont le syndicat parvient à déjouer les règles de la sous-traitance en s'appuyant notamment sur le soutien des donneurs d'ordre, c'est-à-dire, dans le

cas des conflits de femmes de chambre, des hôtels. Puis nous évoquerons deux cas de négociations manquées, une première à Lyon puis lors du conflit de 167 jours à Marseille.

Le cas de l'hôtel *Easy House* mentionné juste avant est relativement exemplaire de cette manière dont les hôtels peuvent parfois s'opposer à leur sous-traitant. Dans un premier temps, l'hôtel met ainsi un terme au contrat commercial avec la société *Nett'Plus* puis finit par internaliser l'ensemble des agentes d'entretiens deux ans après le premier conflit. D'une certaine manière, on peut considérer que les hôtels sont plus enclins que les sociétés de nettoyage à négocier avec les salariées et le syndicat qui les accompagne. Ce décalage est assez facilement compréhensible. En effet, les hôtels n'ont aucun intérêt à ce que leur clientèle soit dérangée par le tapage causé par les grévistes et cherche ainsi à les faire reprendre le travail au plus vite afin que les chambres soient rapidement nettoyées. Il faut noter ici l'un des effets directs et particulièrement néfaste pour les collectifs de travailleuses de la sous-traitance sur le déroulé d'une grève. D'ordinaire, lorsqu'un collectif de travail cesse son activité, l'entreprise est directement impactée : c'est là tout l'enjeu du rapport de force entre les travailleuses et les directions. Les unes démontrent aux autres qu'elles ont les moyens de faire cesser l'activité et qu'elles sont détentrices de la force de travail, seule à même de satisfaire le déroulé de l'activité économique. Dans le cadre de la sous-traitance, les sociétés prestataires de services ont le droit de déployer des salarié·e·s affecté·e·s à d'autres sites sur n'importe lequel de leurs chantiers. C'est en procédant ainsi à des mutations internes que lors des grèves, la plupart des sociétés de nettoyage procure aux hôtels une main-d'œuvre en continu. Afin de pallier les « pertes » sur les sites non concernés par un conflit, les sociétés de nettoyage mobilisent d'autres salariées en poste sur des hôtels différents d'assurer la continuité du nettoyage sur l'hôtel où a lieu une mobilisation et recoure à l'embauche de salariées en « extra » sur les sites où il n'y a pas de conflit. Ce contournement permet aux sociétés de nettoyage de rester dans la légalité : le recours à des formes de travail temporaire pour remplacer des salarié·e·s grévistes constitue une pratique illicite, formellement encadrée par le Code du travail⁶⁶⁸. C'est la raison pour laquelle les sociétés de nettoyage tendent à retarder les négociations et misent sur l'usure physique et psychologique des grévistes. Dans la plupart des cas, les directions d'hôtels sont ainsi à l'initiative des négociations. Nous avons pourtant montré dans le premier chapitre, la manière dont les représentants du « Monde de la Propreté » (la Fédération des entreprises de propreté) ont tendance à accuser les hôtels, considérant qu'ils sont à l'origine de la situation :

« C'est eux qui achètent les services de propreté à des prix très bas, qui font jouer la concurrence et font tirer vers le bas les prix des prestations de propreté » (Entretien téléphonique du 16 septembre 2020 avec un responsable du Monde de la Propreté).

⁶⁶⁸ Ces dispositions sont codifiées à l'article L1251-10 du Code du travail.

En définitive, il s'avère que les deux co-contractants ont leur part de responsabilité. Les entreprises de propreté peuvent s'engager sur des améliorations – en particulier salariales – à condition d'obtenir un engagement de la part de leurs clients dont ils réévalueront le contrat commercial.

Les négociations se font donc à plusieurs niveaux. D'abord, les salariées grévistes se mettent d'accord entre elles concernant les revendications auxquelles elles sont éventuellement prêtes à renoncer. Ce premier niveau de concertation peut parfois prendre du temps et susciter de vifs débats entre elles. Ensuite, l'employeur et les hôtels doivent également trouver un terrain d'entente. Les directions d'hôtels accusent généralement les sociétés de nettoyage de ne pas vouloir chercher des contreparties. Il est arrivé à plusieurs reprises durant l'enquête que des négociations se déroulent en amont ou pour désamorcer un conflit latent. Revenons par exemple sur une négociation entre la société *Services Hôtel* et les salariées travaillant au sein de l'hôtel *Pizzicato*, tenue au début de l'année 2017. Constatant que d'autres femmes de chambres avaient obtenu des améliorations salariales, les femmes de chambre de l'hôtel *Pizzicato* décident de réclamer à leur tour de nouvelles conditions de travail. Le premier débat consiste à déterminer le lieu où se déroulera la discussion avec l'employeur. Léna, juriste du syndicat CNT-SO 13, revient sur ce point lors d'un entretien :

« Au départ on hésitait : soit on faisait la négo à l'hôtel, soit ici [au local du syndicat], Naïma [la gouvernante] voulait la faire à l'hôtel, mais Alcinda a grave gueulé, en mode : « non, c'est pas cool, on la fait au local. » Et c'est vrai, dans une négo t'as plus d'ascendant si t'es dans un endroit que tu connais. Bon, il [le directeur de la société de nettoyage] a accepté direct, il est venu avec Mme Poulain, qui est celle qui s'occupe des fiches de paies. Donc il nous dit : « bon, on a vu vos revendications, mais qu'est-ce qui les justifie ? ». Il avait bien préparé son truc. On a expliqué nos revendications une par une. Il nous dit : « le 13^{ème} mois, ça se fait nulle part ». Donc nous, on lui dit : « Oui, en même temps si on fait des grèves, c'est pour faire avancer la situation aussi ». Au final, il a accepté d'augmenter les qualifications. Pour le 13^{ème} mois il nous a envoyé bouler. Pour la prime de panier on avait demandé quatre euros, il a dit : « trois euros en 2017 » et « quatre euros à partir de 2018 ». On lui a dit non. Du coup, il nous a demandé de lui écrire un courrier en retraçant tout ce qu'il c'était passé pour que l'hôtel voie qu'il avait « fait des efforts » et qu'on a quand même réussi à trouver des accords sur des points. Il compte retourner voir la direction de l'hôtel avec ce courrier et on lui a laissé un mois pour nous faire une nouvelle proposition ». (Léna, entretien du 16 mai 2017).

Les échanges entre l'hôtel, la société de nettoyage et les salariées prennent du temps et s'avèrent en définitive relativement stériles. Les salariées, non satisfaites de l'issue de ces négociations, décident finalement d'organiser une grève devant leur hôtel⁶⁶⁹. À l'issue de ce conflit de six jours, elles obtiennent une requalification, un 13^{ème} mois échelonné sur trois ans et une prime de panier de quatre euros. Comme nous l'avons déjà évoqué dans le premier

⁶⁶⁹ Il s'agit de la grève présentée dans le premier chapitre de la thèse « L'arroseur arrosé : la grève du *Pizzicato* à Marseille ».

chapitre, l'hôtel *Pizzicato* connaît un troisième conflit en décembre 2018. En l'occurrence, l'unique revendication est la réintégration de Carina, la fille d'Alcinda. Cette fois, l'hôtel se retire totalement des négociations. Ce refus s'explique par la garantie d'une certaine pérennité de sa clientèle, composée en très grande partie de relogé-e-s de la rue d'Aubagne. Refusant de se résigner, les grévistes décident d'opérer une « double grève ». Il se trouve en effet que la société *Services Hôtel* est également implantée dans un hôtel trois étoiles situé non loin de la gare « Saint-Charles » dans lequel les femmes de chambres, organisées par la CNT-SO, cherchent aussi à lutter pour leurs droits. Cette technique de déplacement du piquet de grève de l'hôtel *Pizzicato*, peu visible, à l'hôtel trois étoiles sur un espace hautement plus passant garantit ainsi aux salariées des deux hôtels, et employées par la même société, une plus forte médiatisation. D'ailleurs, le directeur de l'hôtel trois étoiles ne souhaitant ni perturber sa clientèle ni ternir sa réputation, ordonne à son prestataire de se rendre sur place dès que possible. La société accepte de discuter avec le directeur de l'hôtel trois étoiles. Alors que les deux représentants s'apprêtent à entrer dans la salle de réunion prévue à cet égard, les juristes de la CNT-SO suivies des femmes de chambre refusent d'entamer une négociation tant que le « cas Carina » n'est pas résolu. Le directeur de l'hôtel, comprenant l'enjeu de la « double grève » et décidé à conclure cette affaire sans délai, somme son client de trouver rapidement une solution. Ainsi pris en tenaille, le directeur de la société de nettoyage se retrouve contraint de réintégrer Carina.

Il est également arrivé que des négociations se tiennent directement entre les salariées et leur employeur sans que l'hôtel ne soit partie prenante. Cependant ces modalités de concertation sont rares. En 2017, la société *Net'hôtel* accepte ainsi de négocier avec le syndicat en espérant anticiper un possible mouvement de grève. Dans ces cas-là, l'employeur et les salariées négocient non pas un « accord de fin de conflit », mais un « accord de site ». La préparation d'un tel accord suppose ici aussi d'effectuer un certain nombre d'aller-retour entre les femmes de chambre et la société de nettoyage. En entretien, Léna revient sur cette concertation :

« **Léna** : Pour le 13^{ème} mois, ils voulaient mettre une condition d'ancienneté. Pour la prime de panier, ils voulaient ajouter un minimum de volume d'heures... Donc nous, à chaque fois, on disait : « non, ça, on n'est pas d'accord ». Donc ça a pris du temps. Les filles se lassaient un peu, elles en avaient marre, on a bien senti la baisse d'enthousiasme.

Les filles voulaient faire grève du coup ?

Léna : À la base oui, mais bon, on a quand même réussi avec la négo à obtenir ce qu'on voulait.

Donc quand tu dis qu'elles se sont lassées c'est quoi en fait ?

Léna : Ben, on a eu plus de dix échanges de mails. Ils envoyaient une proposition d'accord, on demandait aux filles ce qu'elles en pensaient. Donc j'appelais la gouvernante et les femmes de chambre. Elles voyaient entre elles, des fois ça pouvait durer un peu. Donc y'a eu pas mal de navettes. Moi je re-rédigeais un accord. Bref, c'était un peu long. Et à la fin, elles me disaient : « Dis oui ». À la fin, elles étaient moins revendicatives. Mais bon, on a réussi à trouver un accord. Puis après, tout le monde est venu signer. Y compris les filles qui n'avaient pas du tout suivi la négo. Donc on a eu une

vague d'adhésions de salariées qui sont revenues ou pas. » (Léna, entretien du 16 mai 2017).

Cet exemple de signature d'un accord de site en amont d'une grève éventuelle illustre de manière assez nette la manière dont le syndicat parvient à imposer un rapport de force avec les sociétés de nettoyage. La menace d'un conflit suffit ainsi parfois à enclencher un cycle de négociation. Notons toutefois que la société *Net'hôtel* s'avère particulièrement conciliante en comparaison d'autres prestataires de services.

Il convient désormais de présenter des cas où la négociation n'a pas ou peu abouti à des avancées salariales. Évoquons d'abord le cas de la grève de 167 jours menée sur le site de l'hôtel NH à Marseille. Si j'ai pu réaliser quelques entretiens informels auprès des grévistes, je n'ai mené aucun entretien biographique avec elles. Le souci de l'anonymat ne se pose pas non pas de la même manière que pour les autres conflits puisque celui-ci a été particulièrement médiatisé, y compris au niveau de la presse nationale et des chaînes d'information télévisuelles. Sans présenter plus en détail le déroulé de cette grève de plusieurs mois, notons qu'au terme de cinq mois de piquet de grève, les salariées décident collectivement de mettre fin à ce conflit sans que leurs revendications aient été acquises. Un ensemble de raisons a joué en faveur de l'arrêt de la mobilisation. Tout d'abord, la société ELIOR, employant les femmes de ménage, est résolue à ne rien céder aux négociations et ce, en dépit de la mise en place d'une médiation proposée par la préfecture de Région. De plus, un nombre non négligeable de grévistes ne peut se permettre de continuer à recevoir des fiches de paie à zéro euro. En effet, certaines sont en recherche de logement et les bailleurs demandent un dossier complet comprenant les dernières fiches de paie des futur-e-s locataires. Une autre est enceinte de plusieurs mois et se voit dans l'obligation de reprendre le travail, faute de quoi elle risque de ne pas percevoir les indemnités de la sécurité sociale pendant la durée de son congés maternité. C'est ainsi que sur les onze grévistes présentes au début du conflit, seules huit sont encore plus ou moins volontaires au mois de septembre. Par ailleurs, la saison estivale étant terminée, les grévistes ont conscience qu'elles s'engagent dans un nouveau cycle de contestation moins favorable. De fait, l'impact en termes de tapage est moindre si la clientèle est plus rare et l'hôtel a « moins à perdre » à faire durer le conflit. Enfin, ce sont également des préoccupations relatives à la caisse de grève qui ont contribué à entériner la décision de l'arrêt du conflit⁶⁷⁰. Durant les cinq mois, l'ensemble des grévistes s'est vu remettre un chèque de mille euros. Pour financer les grèves de femmes de

⁶⁷⁰ Sur la question de l'importance des caisses de grève, Cf. la thèse en cours de Gabriel Rosenman, *Les caisses de grève, de 1864 à nos jours. Socio-histoire d'un usage militant de l'argent, entre tactique de lutte éphémère et institution syndicale de service aux adhérents*, sous la direction de Johanna Siméant et de Sophie Bérourd ; et Rosenman G. et Noûs C., « Les caisses de grève à l'épreuve de la grève interprofessionnelle », *Mouvements*, 2020, n° 103, p. 40-49.

chambre, le syndicat du nettoyage de la CNT-SO à Marseille a décidé, en 2016, de créer une ligne budgétaire spécifique dans la comptabilité du syndicat du nettoyage. Un montant d'un euros cinquante, prélevé sur la cotisation syndicale mensuelle, est ainsi directement mis de côté afin d'alimenter la caisse de grève et permettre au syndicat d'envisager des conflits de plus ou moins longue durée. Sur les piquets de grève, une caisse de grève traditionnelle est également mise en place et se matérialise par la création d'une caisse, souvent une boîte à chaussure en carton, sur laquelle est indiqué le motif du conflit. Par ailleurs, la CNT-SO lance régulièrement des cagnottes en ligne afin de récolter des dons sur un espace géographique plus vaste. Ces caisses de grèves sont provisionnées par diverses organisations syndicales, politiques, associatives, mais également par des individus solidaires. Pour encourager ces dons, le syndicat organise un certain nombre d'événements, notamment durant les périodes de grève. Cela dit, durant le conflit de l'hôtel NH, tous les mois, les juristes du syndicat se questionnent sur leur capacité, ou non, à indemniser les salariées. Cette prise en charge matérielle de la conflictualité est très chronophage et nécessite une gestion très rigoureuse. Bref, c'est un ensemble de raisons qui ont ainsi conduit les grévistes à décider l'arrêt de la grève alors même qu'aucune revendication n'avait été actée⁶⁷¹.

Pour conclure cette partie relative aux enjeux de la sortie d'un conflit, il nous semble intéressant de mentionner brièvement une négociation en demi-teinte conduite par Lucile à Villeurbanne. Cette négociation ressemble quelque peu à ce qui a été décrit plus haut concernant la société *Net'hôtel* et la volonté des sociétés de nettoyage d'enrayer un éventuel conflit. En effet, Lucile parvient à réunir plusieurs femmes de chambre de différents hôtels embauchées par un même sous-traitant, la société *BinPu Prop'*. Le dirigeant de la société, Monsieur Duchassin accepte de venir négocier en présence de six de femmes de chambre employées sur différents sites. Il est important de préciser que s'il accepte sans hésiter de désamorcer un conflit sur la région lyonnaise, c'est qu'il connaît par ailleurs la combativité de la CNT-SO à Paris et à Marseille. Il a déjà régulièrement eu affaire à Anouck et à Michel lors de précédents litiges devant de le Conseil de Prud'hommes ou directement lors de grèves. Le rendez-vous est fixé à une date symbolique, un 08 mars, journée internationale des droits des femmes. Isabel, femme de chambre espagnole employée par la société *BinPu Prop'*, s'en réjouit, le matin elle m'écrit un SMS : « Felicidades en este dia. Gracias por estar con nosotras en la lucha de nuestros derechos, que este dia nos traiga suerte... »⁶⁷². Excepté un valet de chambre, chaque

⁶⁷¹ Il s'agit de préciser ici qu'en décembre 2020, la société ELIOR est remplacée et qu'un cycle de négociation est lancé avec la nouvelle société sous-traitante ayant repris les salariées en annexe 7 – et ce, en dépit de la crise du Covid 19. C'est ainsi qu'au mois de juillet 2021, un accord est signé avec le syndicat CNT-SO, actant la mise en place des revendications (13^{ème} mois et requalifications salariales).

⁶⁷² « Félicitations pour cette journée. Merci d'être avec nous dans la lutte pour nos droits, que cette journée nous porte chance... »

équipe de femmes de chambre a désigné une femme pour représenter leurs intérêts. Ce 08 mars 2017, elles sont cinq au total et sont arrivées en avance. Elles en profitent pour « réviser » leurs revendications et pour échanger de manière plus informelle.

« Nous sortons fumer une cigarette. Isabel échange avec la femme de chambre d'origine roumaine. Elles se connaissent très peu. Ne travaillent pas sur le même hôtel. Isabel travaille sur un hôtel réputé pour ses conditions de travail particulièrement pénibles⁶⁷³. Elle évoque que la veille elle a dû nettoyer 37 chambres. Cornelia n'en revient pas. Elles abordent ensuite la question du racisme au travail. » (Extrait du carnet de terrain, 08 mars 2017).

Sur les cinq salarié-e-s, on dénombre cinq nationalités différentes, une Espagnole, une Roumaine, une Congolaise, une Malienne et un Nigérian. La diversité est moindre du côté employeur, Monsieur Duchassin vient en compagnie de la directrice des ressources humaines et du responsable de secteur de la région Rhône Alpes. Les deux hommes sont blancs, âgés d'une quarantaine d'année et vêtus d'un costume ; la femme, d'une quarantaine d'année également est blanche, blonde et légèrement maquillée, elle porte des chaussures à talon, un jean et un chemisier. Les échanges lors de la négociation se passent relativement bien et l'ambiance est plutôt détendue. Lucile a organisé en amont des jeux de rôles pour que les salariées dépassent leurs craintes et prennent toutes la parole⁶⁷⁴. C'est ainsi que chaque salariée présente défend une revendication. En tout, elles exigent : la fin du paiement à la tâche et une compensation individuelle de 250 euros pour les heures antérieures non-rémunérées, une requalification, une prime de panier, une prime de fourniture et une deuxième tenue de travail. Enfin elles demandent la fin de l'abattement forfaitaire. Seul le premier point est accordé le jour J et le directeur s'engage à fournir une réponse plus précise sur les autres points dans les quinze jours. Finalement, la société acceptera en plus de mettre fin au paiement à la tâche, de fournir une deuxième tenue de travail. Quelques jours suivant, Lucile envoie un SMS à l'ensemble des contacts téléphoniques de la CNT-SO faisant mention d'une « Victoire contre M. Duchassin ». À sa réception, je suis à Marseille en présence d'Anouck, Léna et Olivier. Ces derniers sont assez mécontents que cette négociation soit qualifiée de « victoire » :

« Olivier est très méfiant de l'action du ReAct, il est venu lors de l'action de décembre (centre commercial) et n'aime pas du tout que l'action ne soit pas portée par des salariés mais par des militants extérieurs méconnus. Il ironise sur le SMS de Lucile.

- Olivier : « La négociation s'est bien passée », franchement, c'est abusé.
- Anouck surenchérit et fait part de son inquiétude : « J'suis deg' parce que moi j'avais réussi à entrer dans un rapport de force avec Duchassin et là, il doit bien se marrer ! C'est pas une victoire, c'est l'application pure et simple du code du travail ! En soi c'est bien, mais il faut pas s'arrêter là, on va passer pour des branques ! ».
- Olivier : « Elle doit être négociée dans ce secteur [l'application du code du travail],

⁶⁷³ Il s'agit de l'hôtel sur lequel Moina a refusé d'être mutée, Cf. p. 279-280.

⁶⁷⁴ Une pratique récurrente dans les techniques d'apprentissage développées par les associations issues du *community organizing*.

c'est sûr, mais c'est pas vraiment ce qu'on pourrait appeler une victoire. Y'a pas de prime panier, y'a pas de treizième mois... au final elle [Lucile] gagne juste le respect du code du travail. ». (Extrait du carnet de terrain, 13 mars 2017).

Ces clivages font ici écho à la typologie de Charles Tilly distinguant les mobilisations qualifiées de « réactives », c'est-à-dire attachées à la défense de droits existants et mis à mal, aux mobilisations « proactives » à savoir les actions menées en faveur de la conquête de nouveaux droits⁶⁷⁵. Revenir sur les enjeux d'une négociation permet de montrer la manière dont le rapport de force entre les syndiqué-e-s et les employeurs est permanent et comment il s'inscrit à toutes les étapes de la contestation, de l'entrée dans la lutte à sa résolution. Cette deuxième partie a permis de dresser les grandes lignes d'un usage classiquement contestataire de la ressource syndicale. Cependant, nous avons déjà esquissé l'existence de certaines pratiques sociales *a priori* pas vraiment syndicales, proposées par le syndicat (comme les cours de langue, ou encore les permanences dédiées à des paperasse diverses), nous allons à présent appréhender en quoi le syndicat peut également être vecteur d'intégration et de solidarité sociale. Se rendre au syndicat, y être écoutée, conseillée, voire conseiller à son tour, peut ainsi parfois constituer une étape importante dans la valorisation de l'estime de soi et dans son positionnement au sein de la société.

⁶⁷⁵ Tilly C. et al, *The rebellious century 1830-1930*, Harvard University Press, 1975, p. 48-55.

3. Le syndicat comme vecteur d'intégration sociale

La dernière partie de ce chapitre consiste à explorer la façon dont le syndicat peut être appréhendé par les salariées comme un lieu leur permettant de s'insérer socialement. En suivant les conclusions de C. Nizzoli, on peut considérer que « pour des salarié·e·s ethnicisé·e·s et d'origine immigrée qui opèrent dans le secteur du nettoyage, le fait d'avoir des responsabilités syndicales représente une forme d'ascension sociale »⁶⁷⁶. Mais au-delà même de la prise de responsabilités syndicales, on peut faire l'hypothèse que le fait de partager un lieu, le local syndical – qui plus est, réputé pour sa fonction de contestation sociale – de manière collective constitue un premier pas vers ce que l'on pourrait qualifier être une sensibilisation à une communauté d'expériences professionnelles et de destins sociaux. À l'instar de Fabrice Ripoll et Vincent Veschambre, nous essaierons d'appréhender comment « ce sentiment d'appropriation se transforme alors en sentiment d'appartenance. Le rapport aux lieux est vécu comme réciproque : un lieu est à nous parce qu'on est à lui, il fait partie de nous parce que nous faisons partie de lui »⁶⁷⁷. Ce faisant, nous tenterons d'évaluer la manière dont « l'appropriation de l'espace n'est pas seulement une finalité, c'est aussi un moyen »⁶⁷⁸, une condition sociale faisant qu'un sentiment d'appartenance devient ou non une image sociale. « Le concept d'image concerne alors l'étude de la production sociale des discours, de symboles figurants les groupes et les territoires, une logique de la « publicité » – au sens de rendre public – voire de la politisation des groupes et des territoires »⁶⁷⁹.

Nous allons dans un premier temps revenir sur les différents leviers dont dispose le syndicat pour organiser la tenue de moments collectivement partagés malgré le morcellement des collectifs de travail puis nous décrirons brièvement la manière dont les salariées s'approprient cet espace social. C'est dans le chapitre suivant que nous évoquerons la construction sociale d'un *rapport* proprement *politique* à la ressource syndicale. Par rapport politique, nous entendons ici une conscience des inégalités de pouvoir et la capacité à s'organiser et à se mobiliser pour les dénoncer, voire les combattre.

⁶⁷⁶ Nizzoli C., *SyndicalismeS et travailleurs du "bas de l'échelle"*, op. cit, p. 379.

⁶⁷⁷ Ripoll F. et Veschambre V., « Introduction. L'appropriation de l'espace comme problématique », *Noroi*, 2005, p. 1-11, p. 5.

⁶⁷⁸ *Ibid.*, p. 8.

⁶⁷⁹ Cf. le texte de Avanza M. et Laferté G., « Dépasser la « construction des identités » ? Identification, image sociale, appartenance », *Genèses* 4/2005, n° 61, p. 134-152.

3.1. LE SYNDICAT À L'ORIGINE D'UNE APPROPRIATION VARIÉE

Nous avons vu comment le syndicat tente et parvient à introduire des moments conviviaux où les salariées, traditionnellement isolées sur leurs lieux de travail peuvent échanger et se rencontrer. La palette des propositions est variée : grèves, réunions inter-hôtel, cours de français ou encore temps festifs, le syndicat est en capacité de créer une dynamique collective.

Les cours de français sont un bon exemple d'un usage non syndical du syndical fait par les salariées rencontrées à Marseille. D'ailleurs, certaines adhérentes espèrent pouvoir un jour être plus que de simples élèves. C'est le cas de Orlanda qui semble ravie de venir au syndicat pour raison plus « sérieuse » que les cours de langue : elle a signé un contrat de travail et vient vérifier sa conformité. Cela dit, les cours de français ne sont pas de simples cours de langue, les militant·e·s investi·e·s essayent d'introduire des notions politiques à travers leurs enseignements. Lors d'un cours auquel j'assiste au début de mon terrain d'enquête à Marseille, Micka a choisi un support de bande-dessinée sans texte pour initier la séance. Les différentes cases de l'unique planche illustrent la fin de journée classique d'une femme de ménage. On aperçoit la protagoniste au travail, en train de nettoyer des chambres, puis quittant son lieu de travail. Avant de rentrer chez elle, la femme fait un crochet pour acheter des provisions. Chargée, elle rentre enfin à son domicile où elle se lance dans la préparation du dîner, puis effectue des tâches quotidiennes de ménage. La dernière case illustre son mari, rentrant du travail et s'installant à table pour le repas. Micka distribue un exemplaire à chacune des élèves et leur demande de commenter l'image. Les réactions ne se font pas attendre. Vera, femme de chambre Capverdienne est la première à se manifester : « *C'est pour ça qu'il faut travailler pour gagner l'autonomie. Sinon on te donne [le mari] 10 euros par jours, mais tu sors pas, tu restes à la maison et tu fais tout, toute seule* ». Lidia, une femme de chambre travaillant dans le même hôtel que Vera répond sur la défensive : « *C'est surtout pour ça que j'ai pas d'enfant et pas de mari !* ». Une discussion s'enclenche sur la place des femmes et l'injonction à la maternité. Toutes s'accordent néanmoins sur le fait que sans enfants, les femmes ne sont pas de « vraies femmes ». Minoritaire, Lidia s'offusque : « *Mais, c'est pas parce que j'ai pas d'enfant et pas de mari que j'ai pas de vie ! Ça m'énerve ça !* ». Ce bref échange est assez révélateur de la manière dont les cours de français peuvent n'être qu'un prétexte pour évoquer des sujets de société plus généraux. En assistant aux cours de français, les femmes de ménage peuvent également évoquer des problématiques de leurs vies quotidiennes.

Fréquenter le syndicat c'est aussi se doter de nouveaux capitaux, militants et politiques, nous le verrons dans le chapitre suivant, mais également culturels et sociaux. Les salarié·e·s et les militant·e·s du syndicat ont à cœur d'ériger le local syndical en lieu ressource où les femmes peuvent se rendre y compris si elles ont d'autres problèmes que ceux liés au travail, insistant très souvent sur le fait qu'il s'agit de *leur* local. C'est ainsi que régulièrement les juristes

proposent des permanences sociales destinées à prendre en charge les papiers administratifs divers. À Marseille, il est même arrivé à plusieurs reprises qu'une assistante sociale se rende directement au local pour informer plus en détail les adhérentes sur les allocations auxquelles elles ont droit⁶⁸⁰, témoignant ainsi d'un usage très *pratique* de la ressource syndicale. Par ailleurs, étant donné l'importance du rôle des assistantes sociales dans la venue des salariées au syndicat, on imagine bien combien nouer des relations privilégiées avec ces dernières peut constituer un véritable enjeu pour le syndicat, y compris en termes de stratégies de renouvellement.

Un autre élément apparaît important dans la constitution d'une identité collective portée par le syndicat. À chaque nouveau conflit, les juristes insistent auprès des anciennes grévistes pour qu'elles soutiennent et livrent leurs expériences personnelles et collectives des précédentes luttes. Ce travail de transmission confère certainement une forme de reconnaissance aux grévistes les plus aguerries. Par le regard des « nouvelles » elles acquièrent une forme d'expertise et deviennent « celles qui savent ». C'est assurément une forme de rétribution symbolique du militantisme⁶⁸¹. En endossant un nouveau rôle social, plus gratifiant que celui enduré habituellement, elles prennent place dans un récit collectif résolument tourné vers un « à venir » plus clair et plus désirable. En suivant Debra Friedman et Doug McAdam, on peut considérer que « c'est aussi une annonce individuelle d'affiliation, de relation avec les autres. Appartenir à une identité collective, c'est reconstituer le moi individuel autour d'une identité nouvelle et valorisée [...] En ce sens, les identités collectives fonctionnent comme des incitations sélectives motivant la participation »⁶⁸². Ainsi présentée, l'expérience syndicale vécue par les femmes de ménage rencontrées s'apparente à un processus d'*empowerment*⁶⁸³ dans sa version radicale et féministe, articulant « une dynamique individuelle d'estime de soi et de développement de ses compétences avec un engagement collectif et une action sociale

⁶⁸⁰ Rappelons ici qu'en France jusqu'à 60% de personnes n'ont pas recours à certaines prestations sociales, sur ce point spécifique, voir notamment l'ouvrage dirigé par Warin P., *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble, 2017.

⁶⁸¹ Sur la notion de rétribution du militantisme, Cf. les travaux de Daniel Gaxie, par exemple : « Économie des partis et rétributions du militantisme », *Revue française de science politique*, 1977, vol. 27, p. 123-154.

⁶⁸² Friedman D. et McAdam D., « Collective Identity and Activism: Networks, Choices and the Life of a Social Movement », in Aldon D. Morris and Carol McClurg Mueller (eds), *Frontiers in Social Movement Theory*, New Haven (Conn.), Yale, University Press, 1992, p. 156-173 (p. 157). Cité par Voegtli M., « Identité collective », in Fillieule O., *Dictionnaire des mouvements sociaux. 2^e édition mise à jour et augmentée*. Paris, Presses de Sciences Po, 2020, p. 308-313.

⁶⁸³ Nous pouvons définir l'*empowerment* comme étant une « forme d'action collective [qui] alimente une transformation des régimes de citoyenneté en agissant à la fois sur les modalités d'accès aux institutions, le partage des responsabilités et la fabrique des identités collectives », in Jouve B., « L'empowerment : entre mythe et réalités, entre espoir et désenchantement », *Géographie, économie, société*, 2006, vol. 8, p. 5-15, p. 13.

transformatrice »⁶⁸⁴. Les salariées ayant déjà vécu une expérience de grève, qui plus est victorieuse, affirment aux nouvelles qu'elles ont une capacité d'agir (*agency*).

3.2. L'APPROPRIATION COLLECTIVE DE L'ESPACE SYNDICAL

Pour que les adhérentes ou futures adhérentes se sentent légitimes à s'approprier l'espace syndical, plusieurs éléments d'ambiance sont mis en avant dans la décoration des locaux. Il est à noter que dans les deux lieux, des photographies de femmes de chambres en grève ornent les murs des locaux. Si le rôle des images a évidemment un sens décoratif, il permet aussi aux salariées franchissant le seuil de la porte de plus facilement s'identifier et se projeter dans d'éventuels conflits à venir.

C'est ainsi que lors de l'entretien avec Joséphine, conduit au local du syndicat à Villeurbanne, cette dernière s'interrompt et commente en montrant des photographies de femmes de chambre mobilisées de la région parisienne :

« Joséphine : Vous avez fait ça vous ?

Oui, c'est le même syndicat, mais là c'était une grève à Paris, en 2015 je crois.

Joséphine : Elles sont belles. Ça donne envie. » (Joséphine, entretien du 31 juillet 2017).

Les femmes de chambre sur la photographie sont toutes habillées en tenues traditionnelles africaines très colorées et coiffées de perruques de couleurs fluo, elles sont en première ligne d'une manifestation et brandissent fièrement la banderole du syndicat. La présence de telles photographies dans le local témoigne implicitement qu'on peut y venir vêtu de la sorte. L'obligation que certaines femmes rencontrées se font de s'habiller « à l'occidentale », ou avec des « habits français » peut éventuellement être transgressée ici. Citons à cet égard, quelques lignes de la thèse de J. Le Bars, particulièrement éclairantes :

« Cette attention aux apparences et aux normes vestimentaires de féminités occidentales blanches dans le contexte du travail [...] souligne un contexte postcolonial français où ces femmes craignent que leurs attributs culturels de pays dominé puissent apparaître comme des pratiques déviantes pour les normes des employeur·se·s qui sont à tout point de vue en position de supériorité. »⁶⁸⁵

Dans l'espoir de rendre plus aisée l'appropriation du local par les adhérentes mais également de souder quelques salariées particulièrement actives, Lucile entreprend au mois d'octobre 2017 de lancer un projet d'exposition photographique de femmes de ménage. Elle espère ensuite pouvoir annoncer l'exposition dans le cadre du programme du festival « Novembre

⁶⁸⁴ Bacqué M.-H. et Biewener C., *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, La Découverte, 2013, p. 144.

⁶⁸⁵ Le Bars J., *Conquérir la galère, op. cit.*, p. 474.

libertaire », un événement organisé chaque année dans la région lyonnaise. Un de ses amis, photographe de profession, accepte de faire des portraits de salariées bénévolement. À cette occasion, Aminata figure parmi l'une des premières à avoir accepté de participer. Alors que je l'appelle pour lui soumettre l'idée elle répond :

« **Aminata** : Oui, bien sûr. J'aurai un joli souvenir.

Trop bien. Oui, je pense que ce sera de belles photos parce que l'ami de Lucile est un professionnel...

Aminata : Ohlala. [Rires] Il faut que je me fasse belle alors.

Ah oui !

Aminata : Dis-moi, il faut que je mette une tenue française ou un habit africain ?

Comme tu veux. Comme tu te sens le mieux, c'est toi qui choisis ! ». (Échange téléphonique du 06 octobre 2017).

Le jour du « shooting photo », le 10 octobre 2017, Aminata est vêtue en tenue traditionnelle : « J'ai mis ma plus belle robe » me dit-elle en arrivant. Elle a également coiffé sa tête d'un moussor aux motifs assortis à ceux de sa robe. Elle porte une parure de bijoux colorés dans les tons de ses habits. Elle est vraiment très élégante. Rappelons-nous qu'Aminata confiait quelques mois avant s'habiller « à l'occidentale » pour se rendre à des rendez-vous administratifs parmi lesquelles elle incluait le syndicat. L'évolution des pratiques vestimentaires illustre ici le processus d'appropriation de l'espace syndical.

D'une manière plus générale on peut considérer que ces moments conviviaux d'entre-soi féminins sont particulièrement décisifs dans le travail d'appropriation de l'espace du syndicat⁶⁸⁶. On peut appréhender l'espace dans sa double acception, celle, géographique renvoyant au lieu, mais également celle faisant référence à l'univers social du syndicalisme, de ses pratiques et de ses acteurs⁶⁸⁷. Ainsi, ce genre de moments partagés permet non seulement de se retrouver et de se sociabiliser mais également d'apprendre un certain nombre de savoir-faire militants. Les femmes rencontrées pour ce travail, n'ont pas toutes l'habitude de prendre la parole en public, y compris lors de réunions en petit collectif. Comme l'a écrit L. Willemez, « la prise de parole renvoie d'abord à une autorisation sociale à s'exprimer en groupe, qui se constitue elle-même dans le dépassement d'une forme de « timidité » qui est souvent le produit de la position sociale (en termes de capital culturel comme en termes de genre) »⁶⁸⁸. Mais c'est justement lors de ce genre de petites réunions sans enjeux politique et syndical que les salariées prennent confiance et dépassent leurs craintes et leurs timidités sociales. Le cliché suivant présente trois enquêtées posant fièrement devant les portraits de l'exposition photographique :

⁶⁸⁶ Siblot « Entretenir un rapport mobilisé à sa condition sociale en milieu populaire. Engagement syndical et sociabilité parmi des ouvrières de blanchisserie », *art. cit.*

⁶⁸⁷ Mathieu L. *L'espace des mouvements sociaux*, *op. cit.*

⁶⁸⁸ Willemez L., « Apprendre en militant : contribution à une économie symbolique de l'engagement » in Vendramin P., *L'engagement militant*, Presses universitaires de Louvain, 2013, p. 51-65.



Figure 27 Photographie - 10 octobre 2017, Inauguration de l'exposition photo, Villeurbanne

Si le partenariat avec le ReAct a été vivement critiqué par le syndicat pour l'ensemble des raisons que nous avons présentées plus haut, il convient d'exposer certaines pratiques de développement s'étant avérées relativement efficaces pour valoriser le pouvoir d'agir des individus. Pour cela, mentionnons à nouveau brièvement la réunion inter-hôtels organisée par Lucile et menée en présence de cinq salariées de différents sites et des trois dirigeant·e-s de la société de nettoyage. Si du point de vue des gains matériels cette réunion a été un échec, du point de vue de la reconnaissance symbolique en revanche, on peut aisément considérer qu'elle s'est avérée être une réussite. En effet, durant l'échange, les cinq salarié·e-s ont toutes pris la parole, tenant ainsi ostensiblement tête à leur employeur. Le travail préparatoire à travers les jeux de rôle mis en place par Lucile n'est pas étranger à cette mise en confiance. Avant que les employeur·se-s arrivent, un peu d'ordre est mis dans le local du syndicat. Les adhérentes préparent la table autour de laquelle doit se dérouler la négociation. Lucile interroge les salariées sur l'endroit approprié pour les installer, l'une d'elle rétorque à demi ironique : « On les laisse debout ! ». Finalement, tout le monde se met d'accord sur le fait qu'un petit bout de table seulement leur sera attribué, preuve que l'enjeu de l'appropriation spatiale est saisi : les salariées sont ici [au local], chez elles.

Conclusion du chapitre 5

Dans ce chapitre, nous avons cherché à montrer comment les salariées se saisissaient de la ressource syndicale et ce qu'elles en font concrètement. Une des originalités de notre approche a été de revenir sur le poids des acteurs intermédiaires entre les salariées précarisées et vulnérables du nettoyage et les membres du syndicat. En effet, en dépit des stratégies syndicales de redéploiement à l'égard du salariat subalterne décrites dans le chapitre précédent, la rencontre entre ces deux mondes n'a rien d'évident. Les salariées que nous avons interviewées sont ainsi confrontées à de nombreux acteurs intermédiaires au premier lieu desquels les assistantes sociales dont le rôle est bien souvent de les orienter vers les services les plus adéquats. C'est par elles qu'une partie des salariées entendent parler du syndicalisme pour la première fois. Cette étape est à notre sens très importante, elle montre la nécessité de ne pas observer uniquement ce qui se joue une fois que les salariées ont franchi le seuil des locaux syndicaux, obligeant les chercheur·e·s à reconstituer les parcours parfois sinueux de leur syndicalisation.

Cela permet ainsi de déconstruire l'idée couramment admise, selon laquelle on se rend au syndicat lorsque l'on a des problèmes. Dans cette optique, toutes les femmes de ménage devraient avoir, au moins une fois, été confrontée au syndicalisme tant travailler dans le nettoyage expose à des difficultés salariales. Ce n'est pas le cas. Pour toutes les raisons présentées en début du chapitre précédent, les femmes de ménage demeurent une population relativement peu investie par les organisations syndicales. Mais au-delà du faible développement syndical à destination de ces secteurs fortement précarisés, la faiblesse de la syndicalisation tient également au fait que cette ressource ne va pas soi pour ces salariées. La plupart des salariées interrogées méconnaissaient sinon ignorent purement et simplement l'existence de tels lieux avant de les rencontrer.

Une fois adhérentes, les salariées développent des usages différents et renouvelés de la ressource syndicale. Par exemple, elles parviennent, à travers les permanences juridiques instaurées par la CNT-SO, à être entendues, à mettre en mot des difficultés éprouvées et à les dénoncer comme injustices, bref à développer une capacité d'agir. Le recours, même individuel, au syndicalisme dévoile à ce titre un usage contestataire. L'enjeu de ce chapitre a également consisté à ne pas opposer d'emblée les formes individuelles et collectives de l'action syndicale. À travers les prud'hommes et/ou les grèves, les salariées parviennent à obtenir une reconnaissance symbolique et matérielle. Mais il apparaît également que l'engagement syndical permet aux salariées d'intégrer un groupe de pairs, de se rendre compte que, même isolées professionnellement, elles ne sont pas des cas isolés, que les difficultés qu'elles rencontrent

sont le fruit d'une division du travail instaurant une fragmentation des tâches et des prérogatives dans une société favorisant la démultiplication des intermédiaires.

Enfin, ce chapitre a cherché à décrire l'importance de l'appropriation de l'espace syndical par les salariées. En s'imposant physiquement, par l'occupation lors des grèves, la négociation ou encore tout simplement lors de réunions d'informations, ces salariées investissent des espaces sociaux qui leur étaient jusque-là peu familiers.

Ce chapitre s'est ainsi attaché à rendre compte assez strictement des différents usages sociaux du syndicalisme, c'est-à-dire à examiner ce que ces salariées rencontrées *font* concrètement de l'activité syndicale. En considérant le syndicat comme une ressource permettant de répondre à des besoins concrets (apprendre le français, trier ses papiers, se faire payer légalement, obtenir de meilleures conditions de travail, etc.), nous avons pu observer la manière dont les pratiques concrètes de ces femmes au syndicat trahissent des usages sociaux plus larges et plus globaux (intégrer un groupe, se défendre, mettre en mots des difficultés éprouvées, etc.). On rejoint ici les conclusions de Y. Siblot qui écrit : « dans le cas de ces femmes peu qualifiées, et noires, résidant dans des quartiers disqualifiés, on peut également faire l'hypothèse que le syndicat constitue un cadre de réassurance face à des processus de stigmatisation subis dans l'espace familial ou résidentiel »⁶⁸⁹.

Pour la suite de la démonstration, il nous semble important de rappeler que l'opposition entre recours utilitaire et recours politique du syndicalisme s'avère ici inféconde⁶⁹⁰. En réalité, s'il est vrai que la CNT-SO se fraie un chemin en développant une forme de relation de service militant, il n'en demeure pas moins vrai que le syndicat cherche à susciter des vocations politiques et invite les adhérentes à se saisir de la ressource syndicale dans un usage plus collectif, voire militant. Nous allons ainsi examiner ce que la CNT-SO et ses différents leviers d'actions *font* en retour des salariées. Dit autrement, le prochain chapitre s'attèle à appréhender la manière dont le syndicalisme dans le secteur du nettoyage permet – ou non – de créer, de consolider voire de transformer un groupe de salariées isolées en groupe politiquement homogène.

⁶⁸⁹ Siblot Y., « Entretenir un rapport mobilisé à sa condition sociale en milieu populaire. Engagement syndical et sociabilité parmi des ouvrières de blanchisserie », *art. cit.*, (p. 89-90).

⁶⁹⁰ Berthonneau C., *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation*, *op. cit.*

Chapitre 6. Sens politiques de l'engagement syndical

L'objectif de ce chapitre vise à renseigner les correspondances entre expériences professionnelles ayant conduit à un engagement syndical, participation effective au syndicalisme et processus de politisation. Nous nous situons dans une conception élargie du politique, considérant que la politisation constitue un processus de « requalification d'activités sociales plus diverses »⁶⁹¹. Nous chercherons ainsi à montrer comment l'appartenance syndicale permet de produire des « visions du monde » communes et partagées collectivement. Nous retenons la notion de « visions du monde » telle que reprise et définie par A. Beaumont, R. Challier et G. Lejeune comme « un sens moral, issu de la pratique, lié à un univers de référence et dépendant des positions et aspirations des individus »⁶⁹². Le sens pratique de référence est à observer ici dans les divers espaces de socialisation parmi lesquels le travail occupe une place importante. Il se réfère à ce que Lorenzo Barrault-Stella et Bernard Pudal⁶⁹³ ont qualifié « d'état gazeux » du politique. Les auteurs évoquent, dans un deuxième temps, le passage à un « état liquide » du politique, à savoir les processus et les conditions de politisation puis à un « état solide », c'est-à-dire les pratiques politiques parmi lesquelles le vote se positionne en premier indicateur. Nous allons ainsi tenter d'apporter un éclairage sur les modalités de passage entre ces différents états du politique en nous demandant si la CNT-SO, en tant qu'instance socialisatrice, parvient à politiser les adhérentes du nettoyage. Une vaste littérature en sociologie et surtout en science politique s'est donné pour objectif de préciser les contours de la notion de politisation. Pour certain-e-s chercheur-e-s, la variété de définitions qui lui sont attribuées contribuent à lui « faire perdre en intensité et en contenu »⁶⁹⁴. Clarifions ici ce que nous entendons par processus de politisation. À l'instar de Myriam Aït-Aoudia, Mounia Bennani-Chraïbi et Jean-Gabriel Contamin, nous retenons ici « une seule de ses dimensions : la politisation des individus, plus précisément des individus que l'on qualifiera d' « ordinaires », dans la mesure où ce ne sont pas des professionnels de la politique ». Partant de là, nous ne pouvons pas nous contenter d'une approche trop restrictive et étroite de la politisation qui ne

⁶⁹¹ Lagroye J., « Le processus de politisation », in Lagroye J. (dir.), *La politisation*, Paris, Belin, 2003, p. 360.

⁶⁹² Beaumont A., Challier R. et Lejeune G., « En bas à droite. Travail, visions du monde et prises de position politiques dans le quart en bas à droite de l'espace social », *Politix*, 2018, n°122, p. 9-31, p. 18.

⁶⁹³ Barrault-Stella L. et Pudal B., « Retour sur la politisation des classes populaires. Propositions pour une analyse des états de matière du politique et de leur convertibilité » in, Barrault-Stella L., Gaïti B., Lehingue P. (dir.), *La politique désenchantée ? Perspectives sociologiques autour des travaux de Daniel Gaxie*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2019, p. 105-128.

⁶⁹⁴ Aït-Aoudia M., Bennanu-Chraïbi M. et Contamin J.-G., « Indicateurs et vecteurs de la politisation des individus : les vertus heuristiques du croisement des regards », *Critique internationale*, 2011, n° 50, p. 9-20.

se situerait qu'en référence aux institutions politiques, selon laquelle seuls les individus « acculturés aux normes démocratiques contemporaines » et se sentant suffisamment légitimes pour les évoquer seraient considérés comme étant politisés⁶⁹⁵. Afin de nous donner les moyens de pouvoir appréhender des formes de politisation chez les femmes de ménage rencontrées, nous optons plutôt pour une approche plus extensive, allant « au-delà des sphères institutionnelles ». Plusieurs attitudes d'individus « ordinaires » pris dans des contextes divers permettent d'identifier les processus de politisation, des recherches ont ainsi révélé que la dimension conflictuelle pouvait contribuer à politiser un problème, encore plus lorsque celui-ci n'est plus uniquement d'ordre individuel mais se pose à un niveau collectif. La montée en généralité opérée par le passage du singulier au collectif apparaît dès lors comme un indice de politisation⁶⁹⁶. Par ailleurs, d'autres travaux ont montré que l'engagement syndical, y compris des classes populaires, pouvait favoriser l'acculturation à une grille de lecture classiste du monde social⁶⁹⁷. À cet égard, le syndicalisme peut en effet être appréhendé comme « un des principaux supports militants de cette politisation »⁶⁹⁸.

Ce sixième chapitre est l'occasion de revenir sur les formes de politisation en acte produites par l'engagement syndical. Nous reviendrons dans un premier temps sur les processus de socialisations politiques engagés par l'expérience gréviste considérant, à la suite de L. Mathieu, que l'exercice de la grève conduit « à une appréhension clivée des rapports sociaux internes à l'entreprise ainsi qu'à l'activation de principes généraux d'évaluation de ces rapports »⁶⁹⁹. En effet en ce qu'elle représente un « passage d'une expérience singulière à une appréhension plus globale et plus systématique des expériences partagées »⁷⁰⁰ la grève constitue une arène active de politisation. Ainsi mises sur le devant de la scène dans le cadre de grève, les femmes de ménage sont non seulement visibles mais elles sont aussi audibles par leurs employeurs-euses mais également par les passant-e-s, voire par les médias. Ce faisant, nous verrons que par le truchement de leur engagement syndical et des soutiens que ce dernier

⁶⁹⁵ *Ibid.*

⁶⁹⁶ Hamidi C., « Éléments pour une approche interactionniste de la politisation. Engagement associatif et rapport au politique dans les associations locales issues de l'immigration », 2006, *Revue française de science politique*, n° 56, p. 5-25.

⁶⁹⁷ Cf. notamment les travaux de Beaud S. et Pialoux M., *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, Fayard, 1999 ; Vigna X., *L'insubordination ouvrière dans les années 68. Essai d'histoire politique des usines*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2007 ; Mischi J., *Le Bourg et l'Atelier. Sociologie du combat syndical*, Marseille, Agone, 2016 ; Berthonneau C., « « Ne pas se laisser faire » : syndicalisme et politisation pratique de fractions basses des classes populaires », *Sociologie*, 2020, n°4, p. 347-366.

⁶⁹⁸ Berthonneau C., « « Ne pas se laisser faire » : syndicalisme et politisation pratique de fractions basses des classes populaires », *art. cit.*, p. 348.

⁶⁹⁹ Mathieu L. « La politisation par la grève ? Une enquête sur les salariés du commerce », in Sainsaulieu I. et Surdez M., *Sens politiques du travail*, Paris, Armand Colin, 2012, p. 114.

⁷⁰⁰ Thin D., « « Les plus hauts ils aiment bien que le peuple...reste aveugle ». Groupe de femmes de quartiers populaires et socialisation politique », *Sociétés contemporaines*, 2018, n°4, p. 23-44, p. 25.

leur procure, les femmes de ménage rencontrées sont ainsi placées dans un rapport plus légitime à la politique.

Nous examinerons dans une deuxième partie comment les recours par la voie judiciaire produisent aussi du politique⁷⁰¹. Cette partie permettra de revenir sur une opposition entre deux facettes du travail syndical : l'organisation de luttes collectives et le suivi de contentieux individuels⁷⁰². En appréhendant le recours aux prud'hommes comme une étape possible de la socialisation agonistique, nous verrons de quelle manière elle permet parfois de créer les conditions sociales d'une prise de conscience plus globale et plus politique. À l'instar de C. Berthonneau, nous envisageons l'outil syndical à destination du salariat subalterne notamment comme un soutien juridique et moral leur permettant de verbaliser, de juridiciser, de contester, voire de résister à leurs conditions de travail et d'emploi.

L'usage protestataire de la ressource syndicale et sa concrétisation à travers une grève ou un recours aux prud'hommes vient matérialiser l'opposition d'un groupe, celui des travailleuses du nettoyage, contre un patron. En suivant James. M. Jasper⁷⁰³, on peut considérer qu'en « comparaison des médias, de l'école, des églises ou de la politique normale, [...] la protestation est une des rares situations qui donne l'occasion de développer et d'articuler ses convictions morales »⁷⁰⁴. Nous explorerons la façon dont ces convictions morales parviennent à s'articuler avec des prises de positions plus politiques, mais également si ces dernières s'avèrent ou non congruentes avec les valeurs du syndicat.

La troisième et dernière partie de ce chapitre permettra de nuancer l'image d'une politisation homogène de ces salariées précaires. Intégrer collectivement ou individuellement un syndicat, qui plus est idéologiquement très marqué à gauche, ne tend pas nécessairement à influencer une prise de position politique. Nous verrons même que l'adhésion syndicale à la CNT-SO peut s'articuler à une intention de vote à droite, voire à l'extrême droite. Si les salariées rencontrées n'ont pas toutes le droit de voter, en raison de leur situation juridique, des questions sur leurs pratiques et/ou leurs représentations politiques ont systématiquement été posées – en particulier lors de la campagne présidentielle de 2017 afin de renseigner, même modestement, les effets de l'engagement syndical sur les représentations politiques.

⁷⁰¹ Trémeau C., « De jeunes salariés confrontés à l'(in)justice du travail : recours aux prud'hommes et effets socialisateurs de l'épreuve judiciaire », *art. cit.*

⁷⁰² Reprenant dans les grandes lignes ce qui a déjà été développé dans l'article Doumenc S., « Anarcho-syndicalisme et nettoyage : l'improbable politisation de la lutte par le recours juridique », *art. cit.*

⁷⁰³ Jasper J.M., *The Art of Moral Protest, Culture, Biography and Creativity in Social Movements*, The University of Chicago Press, Chicago and London, 1997, p. 5.

⁷⁰⁴ Sawicki F. et Siméant J., « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », *art. cit.*

1. Les effets de politisation des grèves

Dans le secteur privé, les grèves sont généralement moins visibles et moins exposées médiatiquement que celles du secteur public, cela est particulièrement vrai pour les conflits ayant lieu dans les secteurs marchands. De fait, le nombre de jours de grève en France dans le secteur marchand a fortement chuté depuis les années 1970⁷⁰⁵. Mais si l'on prend en compte les différentes formes de conflictualité au travail (débrayage, pétition, grève perlée ou grève du zèle, etc.) on note en réalité une nette progression depuis les années 2000. Cela dit, « la rareté des grèves n'[est] aucunement le signe d'une pacification des relations professionnelles »⁷⁰⁶ et force est de constater que dans certains secteurs précarisés marchands, elles continuent d'exister. Récapitulons à l'aide d'un tableau les principaux conflits menés par la CNT-SO ayant eu lieu à Marseille durant l'enquête de terrain sur le secteur du nettoyage et sur lesquels nous avons pu effectuer des entretiens biographiques avec les salariées⁷⁰⁷.

Tableau 8 Liste des grèves suivies et menées dans des hôtels au sein desquels travaille au moins une enquêtée rencontrée

	<i>Night and Dream</i>	Hôtel Parks	<i>Pizzicato</i>	Hôtel Fabre	<i>Easy House</i>
Grévistes (n=)	8	13	7	17	7
Conflits (n=)	1	2	3	1	4
Durée (max.) du conflit	10 jours	13 jours	6 jours	7 jours	14 jours
Gains majeurs obtenus	Fin du paiement à la chambre. Augmentation du nombre d'heures.	Requalification. Obtention d'un 13 ^{ème} mois. Prime de panier de 4 euros.	Requalification. Obtention de 60% d'un 13 ^{ème} mois. Prime de panier de 4 euros.	Requalification. Prime de fin d'année (200 euros). Prime de panier de 5 euros.	Internalisation de l'ensemble des salariées. Obtention d'un 13 ^{ème} mois. Prime de panier de 8 euros.

Exceptée la lutte de l'été 2019 contre la société ELIOR et l'hôtel NH – de 167 jours⁷⁰⁸, les conflits menés par la CNT-SO et les femmes de chambre marseillaises sont relativement courts au regard de la durée que peuvent atteindre certaines grèves, notamment parisiennes. Rappelons que très récemment, le 25 mai 2021, les femmes de chambre employées par la société STN au sein de l'hôtel Ibis Batignolles après un conflit de vingt-deux mois dont huit de

⁷⁰⁵ Selon les données produites par l'enquête REPONSE. Voir aussi, Giraud B., Yon K., et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme*, op. cit.

⁷⁰⁶ Giraud B., « Un apprentissage sous tension : la formation des adhérents syndicaux du commerce à l'usage de la grève en France », art. cit.

⁷⁰⁷ En tout, de 2015 à 2021, la CNT-SO a conduit vingt-deux grèves auprès de dix sites.

⁷⁰⁸ Voir par exemple l'article de presse : https://www.lemonde.fr/societe/article/2019/06/07/a-marseille-la-grève-des-femmes-de-chambre_5473269_3224.html

grève, ont obtenue de nouvelles conquêtes sociales⁷⁰⁹. Les gains obtenus lors de précédentes mobilisations, on l'a vu dans le chapitre précédent, sont le principal moteur à l'action collective. Les salariées se mettent en grève car elles espèrent ainsi parvenir à améliorer leurs situations de travail devenu parfois intenable. Le syndicat, en leur permettant d'envisager une victoire constitue une ressource sociale importante à leurs yeux. Mais au-delà de cet usage relativement évident, nous allons examiner les autres usages faits par les salariées mobilisées de la grève. En marquant temporairement l'espace de leur présence, elles cherchent dans un premier temps à s'approprier les lieux de travail et se rendre visibles au sein d'une société qui tend à occulter le travail de celles que l'on nomme souvent les invisibles. Ensuite, par l'occupation, les slogans et les soutiens politiques et militants, les salariées espèrent aussi (et surtout) se faire entendre en usant notamment des médias afin de porter leurs revendications. Enfin, à travers cette expérience collective, les grévistes éprouvent voire découvrent ce que c'est que de faire groupe face au patron d'abord, mais aussi parfois, face aux forces de l'ordre.

1.1. ÊTRE VISIBLES. S'APPROPRIER L'ESPACE LE TEMPS D'UN CONFLIT, UN MARQUEUR DE LA SOCIALISATION POLITIQUE

Revendiquer le droit à être vues : la revanche des invisibles

D'ordinaire, et quel que soit le segment d'activité dans lequel elles travaillent, les femmes de ménage reçoivent de leur hiérarchie l'injonction à ne pas être vues. Nous l'avons mentionné dans le chapitre 3, les salariées sous-traitées des hôtels doivent emprunter l'entrée de service – quand elle existe – afin de ne pas avoir à croiser la clientèle. On se souvient ainsi de Laila, trente-sept ans, d'origine marocaine, mère de deux enfants et récemment séparée de son ex-mari violent, qui exprimait en entretien vivre particulièrement mal cette mise à distance. Le sentiment de relégation est, dans son cas, renforcé par le fait que l'injonction à l'invisibilité n'est exprimée qu'à l'égard du personnel de la sous-traitance, les salarié-e-s employé-e-s directement par l'hôtel peuvent ainsi aller et venir sur le site et sont même autorisé-e-s à boire un café ou un verre d'eau dans la salle de restauration du rez-de chaussée. De nombreuses enquêtées ont également mentionné durant les entretiens que leur invisibilité entraînait une perte de gratification financière. En effet, dans certains hôtels, il n'est pas rare que la clientèle laisse des pourboires aux différents corps de métiers travaillant dans les établissements, en particulier

⁷⁰⁹ Voir par exemple l'article de presse : <https://www.humanite.fr/ibis-batignolles-victoire-des-femmes-de-chambre-apres-22-mois-de-mobilisation-708210>

dans les hôtels les plus prestigieux. Or, il est beaucoup moins fréquent que ces mêmes client·e·s pensent à laisser un pourboire à destination des femmes de chambre – cette pratique existe pourtant, même si elle n’est pas répandue. Les femmes de chambre perçoivent cet oubli comme un témoignage supplémentaire du fait qu’elles ne *comptent* pas.

En décidant d’occuper les parvis des hôtels et en plaçant le piquet le plus souvent juste devant l’entrée principale de l’établissement, la tactique syndicale donne de la visibilité aux salariées, qui, d’une certaine manière, prennent ainsi leur revanche sur ce processus de mise à distance. Par leur présence, elles ne sont plus seulement dominées mais deviennent les principales protagonistes. On peut imaginer qu’en revendiquant ainsi leurs droits, les salariées grévistes souhaitent également acquérir une respectabilité auprès de leurs collègues bien sûr, mais également de leurs proches. En tout état de cause, en investissant ainsi les lieux de travail, ces salariées « maltraitées par la sous-traitance »⁷¹⁰ s’approprient l’espace public – au moins pour un temps – se rendant alors visibles aux yeux de tou-te-s.

Cela dit, certaines humiliations ordinaires perdurent, voire se durcissent, avec l’installation du piquet de grève. En juin 2016, les huit grévistes de l’hôtel *Night and Dream*, dont la gouvernante Viviane, se lancent dans une mobilisation de dix jours. C’est dans cet hôtel que Laila travaille depuis déjà neuf ans. Sur les dix femmes de chambre, seules deux d’entre elles n’ont pas rejoint le mouvement de grève. L’hôtel est situé dans une large rue à double sens de circulation, les trottoirs sont suffisamment larges pour que soient installées des tables et des chaises de camping. *A priori* le contexte spatial semble plutôt favorable à la bonne tenue du piquet de grève. Mais c’est sans compter sur l’absence d’arbres rendant la chaleur estivale insupportable :

« Il fait une chaleur infernale, le piquet est installé tous les matins de 09h à 13h, ce n’est qu’à cette heure-là pourtant que le soleil passe de l’autre côté de l’immeuble. Bien que motivées voire excitées par la grève les salariées sont accablées. D’autant plus que certaines grévistes font Ramadan, pour elles, cette grève est une véritable épreuve physique. » (Extrait du carnet de terrain, 28 juin 2016).

La pénibilité de cette grève est renforcée par l’expérience d’un important mépris de la part non seulement de la direction, mais également de l’ensemble des salarié·e·s de l’hôtel. Pendant que certaines grévistes entonnent timidement les traditionnels slogans, d’autres entreprennent de souffler dans le vuvuzela pour se faire remarquer. Mais tout se passe comme si le personnel de l’établissement n’entendait rien. La violence symbolique engendrée par cette ignorance est renforcée par l’absence de réaction de la clientèle qui, lors des nombreuses allées et venues ne daigne pas même regarder en direction des grévistes. En comparaison avec d’autres expériences de grève suivies à Paris lors de sa formation, Anouck est stupéfaite par cette attitude. Par

⁷¹⁰ Pour reprendre le slogan des grévistes de l’hôtel *Easy House* à Marseille.

ailleurs, notons qu'elle-même entame juste sa « carrière » d'entrepreneuse de mobilisation et n'a pas encore suffisamment d'assurance pour entraîner les grévistes. Dès le premier jour de grève, le voisinage se plaint du tapage et les grévistes, quelque peu sidérées par la situation, cessent de se faire entendre. Il n'en demeure pas moins que l'expérience de ce mépris de classe, mais qui est indissociablement encastré dans d'autres formes de dominations, suscite des échanges intéressants. Comme le soulignent Nicolas Renahy et Pierre-Emmanuel Sorignett, « au-delà de sa violence manifeste, le mépris de classe a pour effet de rappeler l'ordre établi, d'en montrer toute l'ampleur pour mieux déconsidérer ou décourager toute tentative de le voir se réduire. Son expression n'est autre que la réaction du dominant inquiet de voir les frontières qui protègent son pouvoir, s'affaiblir ou s'estomper »⁷¹¹. Cela dit, au-delà du mépris exercé par le directeur de l'hôtel et de la société de nettoyage, les salariées sont également émotionnellement impactées par la réaction de salarié-e-s de l'hôtel. On peut imaginer que pour les réceptionnistes, dont les conditions d'emploi sont meilleures que celles des femmes de chambre, afficher ostensiblement leur dédain peut s'avérer être une stratégie de mise à distance de ce groupe constituant une forme de réassurance sociale.

L'expérience de ces situations, si elle est brutale pour les salariées n'est pas sans répercussions sur leur volonté « d'en découdre ». C'est précisément cette attitude d'ignorance et de dédain de la part de la direction qui conduit une des grévistes, Sadia à formuler le constat suivant :

« Je comprends mieux maintenant pourquoi les salariés ils séquestrent leurs patrons. Avant je comprenais pas comment on pouvait en arriver là, on est des humains quand même, faut pas déconner et il faut rester sur terre. Mais ils nous prennent tellement pour des cons qu'on a envie de les gifler ! »

On perçoit ici la manière dont le rapport de force et la confrontation entre deux mondes sociaux distincts éprouvés le temps d'une grève peut susciter chez certaines grévistes à la fois de l'empathie à l'égard du groupe social plus large des travailleuses et travailleurs subalternes et également, à l'opposé, une forme de défiance face au patronat.

Occuper un piquet de grève suppose également de la part des grévistes de savoir s'occuper et occuper les enfants qui, lors de vacances scolaires ou les mercredis, se joignent à leurs mères. Faire participer les enfants aux piquets de grève représente d'abord une facilité d'articulation de la vie familiale et professionnelle, voire permet aux salariées d'économiser les frais de garde. Lors de la grève de l'hôtel *Night and Dream*, Viviane se rend avec son fils cadet, âgé du même âge (une dizaine d'année) que la fille de Felicia :

« Tout le monde s'occupe comme il peut, des soutiens de la grève lancent l'idée d'une partie de « petit bac » avec les enfants, finalement nous sommes presque dix à participer

⁷¹¹ Renahy N. et Sorignet P.-E., « Introduction. Pour une sociologie du mépris de classe. L'économie des affects au cœur de la domination », *Sociétés contemporaines*, 2020, n° 119, p. 5-32, p. 31.

au concours. L'ambiance est plutôt détendue malgré les intimidations du voisinage. »
(Extrait du carnet de terrain, 29 juin 2016).

Par ailleurs, on peut imaginer que l'expérience de ces grèves n'est pas anodine pour les enfants, en particulier pour celles et ceux en âge de comprendre, même partiellement les enjeux d'un tel conflit. C'est une nouvelle image de leur mère qui leur est ainsi renvoyée et par leurs revendications salariales, on peut penser que ces dernières transmettent indéniablement un certain capital militant à leur descendance.

D'autres modalités de maîtrise de l'espace ont pu être observées traduisant *in fine* une certaine appropriation matérielle des lieux⁷¹². En choisissant de monter des ateliers de coiffure éphémères à destination des femmes de chambre, de leurs soutiens, voire des passantes, les grévistes de l'hôtel NH détournent la fonction principale du piquet de la grève. Une fois de plus, l'exportation de pratiques domestiques et privées, sur un lieu public (la rue devant l'hôtel) dont la fonctionnalité ordinaire est tout autre exprime avec force la manière dont les grévistes considèrent cet espace comme le *leur* le temps de la grève.

Enfin, les piquets de grève sont aussi l'occasion d'organiser des moments festifs lors desquels divers soutiens militants et politiques se joignent aux grévistes. Ces temps conviviaux permettent à la fois de souder les liens entre les grévistes mais ils représentent aussi une manière de renforcer le rapport de force en montrant à la direction qu'elles sont susceptibles de réunir du monde. Nous verrons un peu plus loin que la présence de soutiens extérieurs, comme les groupes féministes par exemple, contribue parfois de manière importante à la politisation des conflits.

⁷¹² Ripoll F. et Veschambre V., « Introduction. L'appropriation de l'espace comme problématique », *art. cit.*, p. 4.



Figure 28 Photographie - septembre 2016, repas solidaire devant l'hôtel Easy House, Marseille

Quel que soit l'hôtel concerné par un conflit, le choix de l'ancrage spatial du lieu de grève s'est systématiquement avéré un enjeu de taille, en suivant P. Bourdieu, on peut même considérer qu'il est apparu comme un enjeu de « lutte pour l'appropriation de l'espace »⁷¹³. L'enquête de terrain conduite sur plusieurs années a permis d'observer certains groupes de grévistes en action à l'occasion de différents conflits, révélant ainsi les évolutions dans les postures de ces salariées. C'est finalement une socialisation politique et syndicale continue qui se joue dans ces conflits⁷¹⁴.

⁷¹³ Bourdieu P., *La misère du monde*, *op. cit.*, p. 164. Sur l'appropriation de l'espace dans les mouvements sociaux voir aussi Ripoll F., « S'approprier l'espace... ou contester son appropriation ? Une vue des mouvements sociaux contemporains », *Noroi*, 2005, n° 195, p. 29-42.

⁷¹⁴ Willemez L., « Apprendre en militant : contribution à une économie symbolique de l'engagement », *art. cit.*

L'apprentissage d'une posture sensible revendicative : la place du corps et de la voix

Du fait de leur position sociale, de femmes, immigrées, maîtrisant mal le français, etc. les femmes de chambre peuvent se sentir moins légitimes que d'autres à prendre la parole en public. Pourtant, lors des grèves, la place du discours et de la posture se révèle particulièrement importante. L'enquête a ainsi dévoilé de véritables transformations dans les attitudes des grévistes. Lors du premier mouvement de grève au sein de l'hôtel *Easy House*, seule Niora s'était emparée du rôle de porte-parole du mouvement, n'hésitant pas à interpeller le directeur de l'hôtel. Lorsque ce dernier se plaint de ne pas avoir été informé directement des griefs des femmes de chambre, Niora lui répond :

« Il est très difficile pour nous de venir vous parler. Vous êtes le directeur, ce n'est pas habituel. Encore plus quand l'une d'entre nous (Adriana) a reçu une mise à pied de huit jours pour avoir parlé à la sous-directrice ! Nous on va pas venir parler au directeur après ça, c'est normal. ». (Extrait du carnet de terrain, 17 septembre 2016).

Avec ses mots, Niora analyse spontanément l'illégitimité ordinaire ressentie par l'ensemble des femmes de chambre. Cette dernière, aînée d'une fratrie nombreuse a intériorisé depuis longtemps, à la suite du décès de ses parents alors qu'elle était jeune, qu'elle ne pouvait compter que sur elle-même pour surmonter les aléas de la vie quotidienne. Au sein de l'équipe des grévistes elle continue à jouer le rôle de *leadeuse*. Les autres salariées, si elles n'hésitent pas à user de leurs voix pour se faire entendre en déclamant les slogans, ne se sentent pas (encore) autorisées à prendre frontalement la parole. La plus timide d'entre elles, Gilda, est aussi la plus jeune. Elle est arrivée en France depuis le Cap-Vert depuis un peu plus d'un an et maîtrise encore très mal le français. Son attitude évolue de jour en jour lors du premier conflit. Là où elle n'osait pas se montrer et restait en retrait, presque cachée derrière le mur le premier jour, elle danse et tambourine énergiquement sur les casseroles le dernier jour.

En juillet 2019, un quatrième mouvement de grève se déclare sur le site de l'hôtel *Easy House*. À cette date, Niora est en arrêt maladie à la suite de sa blessure au poignet⁷¹⁵. Anouck et Léna sont particulièrement occupées par la mobilisation de l'hôtel NH et ne peuvent se rendre physiquement sur le piquet de grève de l'hôtel *Easy House*. C'est ainsi que j'accepte d'accompagner l'équipe de grévistes qui compte plusieurs nouvelles salariées. Gilda, que je n'ai pas vue depuis plus de deux ans, semble avoir pris beaucoup d'assurance. Entre temps, elle est en effet devenue mère d'une petite fille alors âgée de dix-huit mois, avec laquelle elle se rend d'ailleurs sur le piquet. En considérant la maternité comme un vecteur d'une émancipation

⁷¹⁵ Cf. Chapitre 3.

personnelle, on peut imaginer que le fait de devenir mère a conféré à Gilda un nouveau rôle social, relativement structurant voire rassurant⁷¹⁶. Ainsi, ce jour-là, Gilda fait montre d'une attitude déterminée : en amont du rendez-vous elle s'est chargée de récupérer des casseroles et de ramener une boîte en carton pour faire office de caisse de grève. Lorsque nous arrivons sur les lieux, elle distribue les casseroles et couvercles à chacune des grévistes présentes et initie joyeusement les chants. Cet exemple n'est pas anodin, il révèle en réalité la puissance de certains apprentissages militants et rappelle l'importance d'observer les conflits dans le temps afin de ne pas tomber dans l'écueil d'une grille de lecture spontanéiste des grèves⁷¹⁷. Enfin, cette anecdote illustre les processus d'autonomisation dans la lutte et de l'apprentissage de la place des corps. On s'inscrit ici dans la lignée du travail de L. Willemez, considérant que « l'intérêt principal d'analyser le militantisme à partir des apprentissages est donc de questionner à nouveau le niveau individuel des engagements, en montrant comment s'acquièrent les dispositions qui nourrissent les pratiques militantes et les effets de celles-ci sur les trajectoires »⁷¹⁸.

Occuper un piquet de grève suppose également parfois de combiner plusieurs registres de conflictualité afin d'utiliser l'ensemble des leviers à disposition pour obtenir gain de cause. Dès lors, la question de la réputation du piquet se pose assez rapidement. Les grévistes n'ont pas intérêt à susciter trop fortement la réprobation du voisinage et de la clientèle ; on l'a vu, dans le cas de la grève de l'hôtel *Night and Dream*, une opposition trop frontale peut s'avérer néfaste sur le moral des grévistes. De cette manière, des pétitions destinées aux passant-e-s et à la clientèle sont régulièrement préparées en amont. Une fois en place, les salariées sont ainsi chargées de faire signer la pétition à un maximum de personnes. Ce moyen d'action est un levier destiné non seulement à visibiliser la lutte, mais également à susciter la participation des salariées. Elles sont alors mises rapidement en situation d'avoir à expliquer la situation et à légitimer leurs revendications. Par ce biais, elles acquièrent au fil des jours de grèves un discours de plus en plus construit. Aller vers la clientèle et les passant-e-s entraîne aussi un autre type d'apprentissage, les grévistes se retrouvant à aller au-delà de leurs réticences habituelles en allant interpellier des gens à qui elles n'ont que très rarement l'occasion de parler. Cette tâche conduit les grévistes à opérer un travail de classification sociale et parfois politique des individus

⁷¹⁶ « Dans ces fractions les plus précaires des classes populaires, l'accès à la vie de famille représente l'une des principales opportunités d'échapper aux contingences du monde environnant et de vivre sa vie à sa façon », in Geay B. et Humeau P., « Devenir parents. Les appropriations différenciées de l'impératif de procréation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2016, n°214, p. 4-29, p. 18.

⁷¹⁷ « Michèle Perrot rappelle elle-même que la « spontanéité » des grèves n'est que « relative » et « n'est souvent que l'effet de l'ignorance » de l'observateur », in Giraud B., *Faire la grève. Les conditions d'appropriation de la grève dans les conflits du travail en France*, op. cit., p. 836.

⁷¹⁸ Willemez L., « Apprendre en militant : contribution à une économie symbolique de l'engagement », art. cit.

selon leurs apparences : « *Celui-là, avec sa chemise Ferrari, il a l'air pas content du tout, c'est sûr que c'est un mec de droite, même pas la peine d'aller le voir* » ironise ainsi Nassiha la gouvernante gréviste de l'hôtel *Pizzicato*. Ces moments informels révèlent le rôle de la parole dans l'affirmation d'un entre soi populaire.

En s'appropriant ainsi l'espace public – au moins le temps de la grève – ces femmes de l'ombre, manifestent leur visibilité. Or si « l'espace est un des lieux où le pouvoir s'affirme et s'exerce, et sans doute sous la forme la plus subtile, [la] violence symbolique comme violence inaperçue », ⁷¹⁹ alors l'occupation des parvis rend ici perceptible l'invisible : les travailleuses du nettoyage. Régulièrement, afin d'attirer l'attention, les grévistes mettent en scènes des occupations d'hôtel, parfois spectaculaires. Les salariées, attroupées devant l'entrée principale déchiquettent des lamelles (de deux par vingt centimètres environ) de périodiques gratuits et entassent ces lanières en tas – pouvant atteindre un mètre de haut et de large. Cette activité occupe parfois longuement les salariées grévistes qui profitent de ces moments pour discuter de manière informelle entre elles. Lorsqu'elles estiment avoir découpé suffisamment de papiers, les femmes de chambre en saisissent de grosses poignées puis, les mélangeant à de l'eau (parfois à de la farine, permettant tenir plus durablement), les jettent sur les vitrines voire directement à l'intérieur des hôtels. Une autre tactique de dégradation sans grande incidence est qualifiée d'« omelette syndicale », cette pratique consiste à projeter des œufs – à bas prix – sur les devantures des hôtels. Ces formes de *vandalismes* légers constituent une manière assumée de retourner le stigmaté. En salissant ostensiblement les hôtels qu'elles peinent habituellement à nettoyer à l'abri des regards, elles espèrent ici dévoiler la réalité de leur activité et de son utilité. À mesure de leur succession, ces mobilisations sont parfois relayées par la presse nationale et, systématiquement, par les médias locaux.

⁷¹⁹ Bourdieu P., *La misère du monde*, op. cit., p. 163.



Figure 29 Photographie - décembre 2017, piquet de grève Holiday Inn, Paris

https://www.lemonde.fr/societe/article/2017/12/05/c-est-de-l-esclavage-a-l-holiday-inn-de-clichy-des-salaries-denoncent-leurs-conditions-de-travail_5225075_3224.html

1.2. ÊTRE AUDIBLES. LA MÉDIATISATION DES GRÈVES DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION D'UN GROUPE MOBILISÉ

Les invisibles sur le devant de la scène : l'importance des groupes de soutien

On l'a vu, la constitution d'un piquet de grève et sa tenue dans le temps s'apparente à une véritable mise en scène. Cette mise en scène passe par la place des corps mais également par l'usage de la parole et en particulier du chant. Revenons un instant sur le conflit sur l'hôtel *Pizzicato* à Marseille à l'été 2017, particulièrement significatif de ces formes discrètes de socialisations militantes, voire politiques :

« Les militant-e-s se relaient pour venir soutenir les grévistes. Aujourd'hui l'un d'eux (journaliste à CQFD) entreprend d'imaginer de nouvelles paroles à la chanson « Sapés comme jamais » de Maître Gims. Pour cela, il met à contribution tout le monde, les femmes de chambres grévistes, leurs enfants, les juristes, etc. Après concertation, voici les paroles de la reprise du titre : « Frotter comme jamais. En lutte comme jamais. Au salaire, au salaire, sauf les femmes de chambre main en l'air. Chiffonnettes dans la poussière. Essorer les serpillères. Les mains dans les sanitaires. C'est dégueulasse : mais faut le faire ! ».

Les enfants de la gouvernante, Nassiha, alors adolescents, se prêtent au jeu. Ainsi motivée par ses deux « grands », Nassiha poursuit sur ce registre musical. Elle s’empare du mégaphone et lance une chanson du groupe « Les Sales Majestés » sur son téléphone, l’orientant de manière à ce que le volume soit le plus fort possible. Elle opte pour le titre « Les patrons ». Voici les deux premiers couplets de cette adaptation :

« Les patrons c’est comme les cochons
Ça ne mérite oui qu’une volée de plombs
Et la seule chose que ça sait faire
C’est de voler ses propres frères.
Alors arrêtons de nous laisser faire
On en a marre, oui de la misère
Allons reprendre ce qu’on nous doit
À ces salopards de bourgeois »

Ce choix musical révèle de manière explicite la conscience qu’a Nassiha d’appartenir à une classe sociale dominée du point de vue économique et antagoniste à celle des « patrons ». En s’adressant de manière indirecte à son employeur ainsi qu’au donneur d’ordre, elle entend affirmer sa volonté de ne « pas se laisser faire ». Ces moments de formulation de l’appartenance à un groupe, opposé à un autre, celui des employeurs, sont particulièrement structurants dans les mobilisations. Ils sont également exacerbés par la présence d’individus extérieurs au groupe de travail venus soutenir le piquet pour raisons politiques. Dans l’exemple mentionné juste avant, il s’agit de deux journalistes du journal CQFD⁷²⁰. Leur présence encourage en effet les grévistes à poser les enjeux de leurs revendications d’une manière plus large et plus transversale.

L’impact des groupes de soutien s’est révélé également marquant avec la présence de féministes. En effet, le collectif « Marseille féministe » a systématiquement apporté son soutien aux luttes des femmes de chambres. La plupart du temps, le collectif propose ainsi l’organisation de soirées de soutien accueillies dans des lieux culturels et militants du centre-ville. Or, lors de ces soirées, des femmes de chambre sont mandatées pour aller assister à l’événement et présenter les différentes revendications. Indéniablement ces moments de prises de parole constituent des temps forts dans la découverte politique et militante. Ils représentent autant d’occasions pour les grévistes de consolider le groupe, de prendre conscience qu’elles existent en tant que groupe social, ne serait-ce qu’en tant que groupe professionnel, mobilisé et opprimé. En partageant leurs luttes auprès de femmes militantes appartenant à d’autres classes sociales, les femmes de chambre font ainsi l’expérience de l’existence d’une sororité comme

⁷²⁰ CQFD est un journal marseillais se présentant comme un « mensuel de critique et d’expérimentation sociale ». CQFD est le sigle de *Ce qu’il faut dire, détruire, développer*.

ressource sociale⁷²¹. Sur ce point, la lutte de l'hôtel NH à Marseille s'est avéré particulièrement éclairante de la genèse de cette sororité. Leila Mendez Lopez gréviste et l'une des porte-parole de la mobilisation évoque à cet égard :

« Avant de commencer [la grève] on se connaissait pas vraiment. Enfin si, au travail, mais voilà comme des collègues. Dès le début des échanges avec le syndicat, on allait toujours toutes ensemble au local, on est devenu encore plus copines avec le syndicat. Mais maintenant, avec la grève, deux mois déjà, on peut dire qu'on est devenu des amies. »
(Extrait d'entretiens réalisés sur le piquet de grève devant l'hôtel NH en juin 2019).

Attentive à nos échanges, une autre gréviste renchérit : « La solidarité, c'est quelque chose qu'on a connu avec le syndicat. Les féministes, tout ça. C'est trop beau de voir qu'on est soutenues »⁷²².

La présence de ces soutiens militants sur les piquets et de leurs reconnaissances mutuelles est un indicateur – parmi d'autres – de l'inscription de ces grèves de femmes de chambre dans « l'espace des mouvements sociaux »⁷²³. Ces groupes de soutien sont nécessaires à la lutte à plus d'un titre. D'une part ils permettent de créer des liens de solidarité, y compris très matériels, par leur participation à la caisse de grève et par sa diffusion⁷²⁴. Ces liens de solidarité sont essentiels pour permettre à un mouvement de s'inscrire dans la durée. D'autre part, leur présence quasi quotidienne, permet aux grévistes d'asseoir un peu plus leur visibilité – voire leur crédibilité – et leur influence en bénéficiant non seulement de leur présence physique, mais également de leurs réseaux de diffusion et de communication.

⁷²¹ Le Quentrec Y., « Militer dans un syndicat féminisé : la sororité comme ressource », *Travail, genre et sociétés*, 2013, n° 30, p. 53-72.

⁷²² Voir également les propos de Denise Lopes Tavares dans le court-métrage réalisé par le Collectif Primitivi « Quand les femmes de chambre se rebiffent », <https://vimeo.com/336158677>

⁷²³ Mathieu L., *L'espace des mouvements sociaux*, *op. cit.*

⁷²⁴ On l'a dit dans le chapitre précédent, à Marseille, un montant de 1,50 euros est prélevé sur la cotisation syndicale mensuelle et est directement mis de côté afin d'alimenter la caisse de grève et permettre au syndicat d'envisager des conflits de plus ou moins longue durée. Sur les piquets de grève, une caisse de grève traditionnelle est systématiquement mise en place et se matérialise par la création d'une caisse, souvent une boîte à chaussure en carton, sur laquelle est indiqué le motif du conflit. Par ailleurs, la CNT-SO lance régulièrement des cagnottes en ligne afin de récolter des dons. Ces caisses de grèves sont provisionnées par diverses organisations syndicales, politiques, associatives, mais également par des individus solidaires. Enfin, lors de mouvements de grève, le syndicat organise des soirées de soutien en rappelant l'importance de soutenir les conflits financièrement. L'ensemble de ces apports permet au syndicat de reverser lors des conflits une contrepartie financière aux grévistes.

Être parlées : les tensions de la représentation médiatique

Lorsqu'un conflit débute, la presse locale est systématiquement informée par les salarié-e-s du syndicat. Ainsi, pour chaque grève de femmes de chambre, un article de la presse locale (*La Marseillaise* ou de *La Provence* à Marseille, ou *Le Progrès* à Lyon) a été rédigé. Les chaînes d'informations télévisuelles dépêchent régulièrement un-e journaliste pour assurer un « focus » pour le journal de 13h, c'est souvent le cas pour l'émission France 3 Régions. Moins régulièrement, mais cela arrive quand même, la presse nationale publie des reportages sur les raisons, les modalités et la finalité des grèves⁷²⁵. Ainsi, certaines grévistes, sont accoutumées à la prise de parole devant les journalistes. Certaines, s'avèrent même parfois être de véritables oratrices et se plaisent à exprimer leurs colères en public. Chaque fois qu'un article paraît ou qu'un court reportage à la télévision mentionne leur lutte, un temps collectif de découverte du contenu est pris pendant le piquet de grève. Ces moments en commun sont l'occasion de critiquer ou de saluer les choix des journalistes, encourageant les principales concernées à se faire leur propre opinion sur le traitement médiatique des grèves. Cette prise de recul participe d'un processus de politisation tel que défini par J. Lagroye, c'est-à-dire, « une requalification des activités sociales les plus diverses, requalification qui résulte d'un accord pratique entre des agents sociaux enclins, pour de multiples raisons à transgresser ou à remettre en cause la différenciation des espaces d'activités »⁷²⁶. Les syndicalistes, en politisant le contenu des articles de presse et en proposant aux grévistes des schèmes d'interprétation opèrent ainsi un véritable cadrage⁷²⁷.

La médiatisation des luttes est une étape importante à la fois dans consolidation du groupe mais également dans la légitimation du mouvement social et dans son existence même. Ainsi, Patrick Champagne écrit qu'une mobilisation « ne peut produire les effets pour lesquels elle a été organisée que si elle parvient à susciter de larges recensions dans la presse écrite, parlée et télévisée qui est devenue aujourd'hui le point de passage obligé pour être perçu par le champ politique et exister comme problème politique »⁷²⁸. Par ailleurs, être l'objet d'un intérêt pour le champ médiatique n'est pas sans produire d'effet sur les principales protagonistes. Pour L. Mathieu, « “passer à la télé”, être régulièrement contacté par la presse, voir son nom cité par les journaux... sont des formes de valorisation personnelle et représentent des gratifications recherchées et enviées »⁷²⁹.

⁷²⁵ On a noté la parution d'articles dans *Mediapart*, *Rue 89*, *Le Monde* et *Libération*.

⁷²⁶ Lagroye J., « Le processus de politisation », in Lagroye J. (dir.), *La politisation*, op. cit. p. 360.

⁷²⁷ Benford R. D., Snow D. A., Plouchard N. M., « Processus de cadrage et mouvements sociaux : présentation et bilan », *Politix*, 2012, n° 99, p. 217-255.

⁷²⁸ Champagne P., *Faire l'opinion*, Paris, Minit, 1990, p. 232.

⁷²⁹ Mathieu L., *L'espace des mouvements sociaux*, op. cit., p. 178.

L'observation de la deuxième grève devant l'hôtel *Pizzicato* s'avère une fois de plus éclairante en ce qu'elle révèle une prise de position critique des salariées face à une journaliste de la presse régionale venue faire un reportage sur la lutte. Pour ce deuxième conflit, les grévistes n'ont pas à revendiquer la fin du paiement à la chambre puisqu'elles l'ont déjà obtenue lors de la précédente grève en novembre 2015. Cette fois-ci, à l'été 2017, les sept grévistes revendiquent un treizième mois, des requalifications, une prime de panier et le passage d'une salariée contractuelle en CDI.

« J'arrive sur le piquet de grève avec un peu en retard. Une journaliste est déjà passée, elle vient tout juste de quitter les lieux et son passage fait l'objet d'une vive discussion entre les grévistes et Anouck. Apparemment elle aurait lancé sur un ton convaincu : « Alors comme d'habitude, vous réclamez la fin du paiement à la chambre ? ». Constatant que les salariées revendiquent (seulement ?!) des améliorations de salaires, un treizième mois et une prime de panier, la journaliste aurait semble-t-il déconsidéré cette lutte. Anouck (la juriste du syndicat) s'agace : « Ca m'énerve ça ! Pour les journalistes, on a l'impression qu'il faut être ultra dans la merde pour faire grève, ils ont pas trop compris le principe », Nassiha, la gouvernante ajoute : « C'est ça... elle a pas compris. On est bien [sous-entendu : on a de bonnes conditions de travail et de rémunération], mais on veut plus, c'est normal ! ». Anouck : « Oui c'est misérabiliste cette vision quoi. Mais elle, [la journaliste] je l'avais déjà vue sur d'autres hôtels où les femmes de chambre étaient payées à la tâche, alors là on aurait dit qu'elle trouvait ça moins légitime... ». Nassiha ajoute : « C'est pas parce qu'on est femme de ménage qu'on a pas le droit de revendiquer plus ». (Extrait du carnet de terrain, 29 juin 2017).

Cet extrait du carnet de terrain est doublement intéressant. Tout d'abord, il souligne l'importance du rôle de « cadrage » des militant·e·s syndicaux·ales. En commentant ainsi l'attitude de la journaliste, les propos d'Anouck entretiennent le sentiment d'injustice vécu par les salariées. On sait par ailleurs que les cadres d'injustices peuvent être pensés « comme un mode d'interprétation [...] préliminaire à une désobéissance collective, à une protestation ou à une rébellion »⁷³⁰. En endossant ce rôle, Anouck impose dès lors un sens politique à un événement qui ne l'est pas forcément, rappelant ce que certain·e·s ont qualifié être une posture « d'entrepreneur de politisation »⁷³¹. Par ailleurs, cet extrait révèle la manière dont le fait d'être représentées par les médias comme des femmes de ménage forcément très précarisées et disqualifiées peut s'avérer difficile à vivre. Le regard que la journaliste a porté sur ces femmes a suscité chez les salariées grévistes une certaine amertume. En les considérant comme « favorisées » en comparaison des autres hôtels employant des femmes de chambre externalisées, la journaliste a, d'une manière non consciente et non souhaitée, dévalorisé la lutte des salariées. On rejoint ici les propos de P. Bourdieu, considérant que « dominées jusque

⁷³⁰ Benford R. D., Snow D. A., Plouchard N. M., « Processus de cadrage et mouvements sociaux : présentation et bilan », *art. cit.*

⁷³¹ Aït-Aoudia M., Bannanu-Chraïbi M. et Contamin J.-G., « Indicateurs et vecteurs de la politisation des individus : les vertus heuristiques du croisement des regards », *art. cit.*

dans la production de leur image du monde social et par conséquent de leur identité sociale, les classes dominées ne parlent pas, elles sont parlées. Les dominants, ont entre autres privilèges, celui de contrôler leur propre objectivation et la production de leur propre image : non seulement en ce qu'ils détiennent un pouvoir plus ou moins absolu sur ceux qui contribuent directement à ce travail d'objectivation (peintres, écrivains, journalistes, etc.) ; mais aussi en ce qu'ils ont les moyens de préfigurer leur propre objectivation par tout un travail de représentation [...] »⁷³²

Le traitement journalistique des luttes du secteur marchand, parce qu'elles perturbent à la marge le système économique et qu'elles ne concernent bien souvent qu'un seul établissement, ne trouvent pas autant d'écho médiatique que les grèves du secteur public. On peut considérer que le rôle des médias, très sélectif dans le choix de couvrir telle ou telle lutte de femmes de chambre est pluriel. On le sait, les journalistes de la presse locale sont davantage disposés à relayer les mobilisations sociales émergeant sur les territoires dont ils ont la charge⁷³³. D'une part, il permet indéniablement de visibiliser le groupe mobilisé en le rendant public, participant ainsi à sa consolidation. Certaines journalistes de *La Marseillaise* sont ainsi devenues, au fil des ans, de véritables soutiens aux luttes de femmes de chambre, ne manquant de couvrir aucun conflit⁷³⁴. En revenant systématiquement sur les piquets de grève, ces journalistes confortent ainsi les grévistes dans leurs actions, à travers ce traitement médiatique souvent valorisant, les salariées gagnent aussi en respectabilité. Mais parallèlement, le regard porté par les journalistes peut contribuer, on l'a vu, à délégitimer les salariées en lutte. À propos d'une grève d'éboueurs dans la région lyonnaise, Jordane Burnot et Lina Cardenas montrent très bien comment le choix des images de la mobilisation par médias n'est pas anodin. En renvoyant systématiquement aux seuls aspects négatifs de la lutte (encombrement des rues par les déchets), ces derniers ne traitent que très rarement des causes principales de la mobilisation (les conditions de travail et les rémunérations). Ce faisant, les autrices révèlent la manière dont, conscient de l'influence des images sur les représentations, le syndicat étudié, l'Union syndicale Solidaires Rhône, se réapproprie la production de supports visuels de ce conflit afin de contrebalancer la vision relayée par la presse et de rendre visibles les revendications des grévistes⁷³⁵. Quoi qu'il en soit, la mise en récit journalistique des grèves engendre la construction d'une image sociale participant à, pour reprendre les termes de Karl Marx, construire l'image

⁷³² Bourdieu P., « Une classe objet », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1997, p. 2-5, p.4.

⁷³³ Neveu E., « Engagement et distanciation. Le journalisme local face à un mouvement social », in Cefaï D. et Pasquier D., *Les sens du public : publics politiques, publics médiatiques*, Paris, Presses universitaires de France, 2003, p. 443-468.

⁷³⁴ Ce journal n'est pas neutre politiquement, créé durant la Seconde Guerre Mondiale par des Résistants communistes, il a dès ses origines était pensé comme un journal politique et militant.

⁷³⁵ Burnot J. et Cardenas L., « Images dans la grève : des usages pluriels dans la lutte syndicale », *Images du travail, travail des images, à paraître*.

d'une *classe en soi*. La *classe en soi* est la classe sociale qui existe objectivement et qui est définie en fonction de la place occupée dans le rapport production. K. Marx l'oppose à la *classe pour soi* qui constitue un groupe social ayant pris conscience de ses intérêts et ainsi de son opposition aux autres classes sociales. Par nature, les classes sociales ne peuvent être étudiées qu'en relation les unes avec les autres. Dans cette logique, la relation doit être envisagée en fonction de sa nature agonistique. E. P. Thompson à propos de la classe ouvrière anglaise écrit à cet égard que « la nouvelle solidarité n'était pas seulement une solidarité *avec* ; c'était aussi une solidarité *contre* »⁷³⁶. Nous allons à présent examiner comment peut s'opérer le passage de l'existence d'un groupe social, les femmes de chambre grévistes à un groupe social mobilisé ayant pris conscience d'une appartenance commune. Pour cela nous allons revenir sur des expériences de solidarité mais également de répression pouvant s'apparenter à des expériences de classe.

1.3. ÊTRE ENSEMBLE. LES RÉPERCUSSIONS DES FORMES DE RÉPRESSION SUR LE COLLECTIF MOBILISÉ

L'enjeu de ce chapitre est d'appréhender ce qui rend possible la création d'un groupe mobilisé. C'est ainsi que nous avons décrit les différentes étapes constitutives d'un passage à l'existence d'un collectif de femmes, collègues au travail et camarades dans les grèves à une communauté de semblables ayant pris conscience d'intérêts propres à leur classe. On peut considérer qu'à Marseille, certaines femmes de chambre ont relativement bien intériorisé leur place dans le syndicat et leur rôle parfois de meneuses auprès de femmes de ménage syndiquées dans d'autres hôtels. On l'a vu, nombre d'entre elles répondent présentes lorsqu'il leur est demandé de se rendre sur les lieux de nouvelles mobilisations. La présence de ces salariées plus aguerries sur les piquets de grève des nouvelles équipes rassure indéniablement les grévistes les plus hésitantes. Ces pratiques visent à entretenir et à consolider une mémoire des luttes menées par la CNT-SO en région PACA et contribuent à renforcer la cohésion du collectif⁷³⁷. D'une certaine manière c'est aussi à travers ce genre d'activité militantes ordinaires – au sens qu'elles ne sont pas *a priori* inscrites dans la contestation – que les grèves à Marseille dans le secteur hôtelier connaissent un effet « boule de neige ». En suivant L. Mathieu, on considère qu'« un mouvement qui s'est distingué par son dynamisme ou son efficacité a toutes les chances de devenir une source d'inspiration pour d'autres qui tiendront à reproduire,

⁷³⁶ Thompson Edward P., *La formation de la classe ouvrière anglaise*, (Traduit de l'anglais par Dauvé G., Golaszewski M. et Thibault M.-N.), Paris, Éditions du Seuil, 2012.

⁷³⁷ Sur la commémoration, voir par exemple le travail de Latté S., « Le choix des larmes. La commémoration comme mode de protestation », *Politix*, 2015, n° 110, p. 7-34.

moyennant des adaptations plus ou moins importantes, ses traits les plus emblématiques »⁷³⁸. On l'a vu, plus haut, avec l'exemple des groupes féministes, la présence de soutiens extérieurs à la lutte peut contribuer à susciter un sentiment d'appartenance commune. L. Mathieu souligne également l'importance du soutien des féministes lors des premières mobilisations de prostituées à Lyon dans les années 1970, qui, bien que ne partageant pas les mêmes opinions sur la prostitution, soutenaient les prostituées « en rattachant leur lutte à la cause générale des femmes »⁷³⁹. Ici, la présence de ces militantes féministes et les soirées organisées au sein de leurs locaux pour soutenir financièrement la cagnotte de la caisse de grève contribue leur confère un rôle de « cadrage » politique et militant non négligeable.

Les féministes ne sont pas les seuls soutiens militants rencontrés sur les piquets de grève. Lors de la grève de l'hôtel NH de cinq mois et demi à Marseille, plusieurs militant·e·s issu·e·s du mouvement des Gilets Jaunes ont suivi de manière plus ou moins régulière ce conflit. Au printemps 2019 lorsque le mouvement de grève débute au sein de l'hôtel NH, le mouvement des Gilets Jaunes bat son plein et lors des manifestations hebdomadaires ayant lieu les samedis, il est régulièrement décidé de « faire un crochet » afin de soutenir les grévistes sur leur piquet. L'un d'entre eux, chômeur et disponible participe tous les jours plusieurs heures durant au raffut. Sans parler de coalition contestataire⁷⁴⁰ car il n'y a pas de revendication commune explicitement formulée, on peut toutefois mentionner l'existence d'une forme de convergence des luttes. Le passage des cortèges de Gilets Jaunes sur le piquet de grève apporte non seulement une dynamique de lutte mais contribue également à étiqueter ce conflit, en particulier vis-à-vis des forces de l'ordre – particulièrement hostiles aux GJ. Une des femmes de chambre exprime : « Je les détestais avant, y'avait jamais de bus le samedi⁷⁴¹, j'en avais marre de leurs histoires, mais maintenant je les comprends ». Ce point est important ici car nous allons voir comment cet étiquetage est un des éléments expliquant la forte présence policière durant les cinq mois et demi de conflits.

Précisons que nombre d'enquêtées se révèlent plutôt favorables au mouvement des Gilets Jaunes. Sur le réseau social *Facebook*, plusieurs d'entre elles m'ont ainsi contactée au moment de son émergence. Cet élément témoigne d'une certaine manière que la socialisation militante du syndicalisme a pu susciter chez elle une volonté de suivre désormais les informations, voire de participer à des mouvements sociaux qui ne sont plus uniquement liés à

⁷³⁸ Mathieu L., *L'espace des mouvements sociaux*, op. cit., p. 45.

⁷³⁹ Mathieu L., « Prostituées et féministes en 1975 et en 2002 : l'impossible reconduction d'une alliance », *Travail, genre et sociétés*, 2003, n°10, p. 31-48.

⁷⁴⁰ Mathieu L., *L'espace des mouvements sociaux*, op. cit., p. 66- 72.

⁷⁴¹ Il est possible que cette femme de chambre confonde les grèves des transports marseillais avec le Gilets Jaunes.

leur secteur d'activité⁷⁴². L'évolution de Valérie est de ce point de vue assez symptomatique. Cette femme de ménage employée à l'entretien des sanitaires d'un centre commercial à Lyon s'estime en 2017 « pas intéressée par la politique ». Lors du premier entretien, elle avoue un peu gênée qu'avant que sa collègue Aminata ne lui parle du syndicat, elle n'en avait presque pas entendu parler : « pour moi, les syndicats étaient tous un peu du côté des patrons, enfin, en tout cas, on pouvait pas leur faire confiance »⁷⁴³. Elle n'avait jamais participé à une manifestation. En novembre 2018, lorsque le mouvement des Gilets Jaunes débute, Valérie m'écrit : « T'as vu ? Ça va te plaire ! Tu vas [y participer] ? ». Autre exemple, celui de Samar, ASH dans une clinique de l'est lyonnais, qui se rend lorsqu'elle le peut aux manifestations organisées par les GJ des samedis. Durant la manifestation du 1^{er} mai 2019, Samar salue à plusieurs reprises différentes personnes et m'explique en riant et un peu fière : « Je connais du monde maintenant avec les Gilets Jaunes, c'est mes copains des samedis ».

C'est en partie par la récurrence et la régularité des grèves de femmes de chambre à Marseille que semble se constituer le sentiment d'appartenance à une communauté de destin professionnel marqué par une aspiration à un changement social et salarial. Cela dit, ces collectifs semblent aussi parfois davantage qualifiés en tant qu'ensemble homogène et cohérent par autrui que par lui-même. En ce sens, l'image sociale – c'est-à-dire la catégorisation par les représentants⁷⁴⁴ – des femmes de chambre semble paradoxalement plus fortement constituée par leurs « opposants », à savoir les employeurs mais également les forces de l'ordre.

Le processus autonome de politisation des femmes de ménage lié à la lutte et, assumé ou non par le syndicat, passe par la nécessité de comprendre comment un collectif peut faire groupe et autour de quoi. La recherche d'un « ennemi » commun suscite un sentiment d'appartenance à un groupe. Lors des grèves, l'adversaire commun est explicitement désigné comme tel par les salariées mobilisées, il s'agit du directeur de l'agence de nettoyage et de son « complice », le directeur de l'hôtel. Mais c'est surtout la répression policière qui entraîne la constitution d'un collectif soudé. À cet égard présentons un peu plus dans le détail le conflit sur l'hôtel NH qui se révèle emblématique de la genèse d'une conscience collective et soudée. Le 11 avril 2019, onze femmes de chambres employées par la société ELIOR se mettent en grève, soutenues par la CNT-SO, elles réclament l'amélioration de leurs conditions de travail et d'emploi (un 13^{ème} mois, une requalification, la majoration des heures travaillées le dimanche,

⁷⁴² Dans le chapitre 7 on reviendra sur les dispositions sociales à la contestation (familiales, religieuses, associatives, etc.).

⁷⁴³ Entretien avec Valérie, le 06 avril 2017.

⁷⁴⁴ Avanza M. et Laferté G. « Dépasser la « construction des identités » ? Identification, image sociale, appartenance », *Genèses*, 2005, n° 61, p. 134-152 ; Brubaker R. et Junqua F. « Au-delà de L'«identité» », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2001, vol. 139, p.66-85.

etc.)⁷⁴⁵. Sur le piquet de grève de l'hôtel NH, la présence des forces de l'ordre est particulièrement marquante. La société ELIOR demande notamment l'expulsion du piquet de grève pour « entrave à l'entrée des employés ». Cette demande est cependant déboutée par le tribunal de grande instance de Marseille, marquant une première victoire des femmes de chambre mais ne mettant pas pour autant fin à la forte présence policière, qualifiée de véritable « harcèlement » par les syndicalistes. Le syndicat est convoqué au commissariat pour « nuisance diurne ». Au mois de mai 2019, une première expulsion relativement violente se traduit par la mise en garde à vue des deux juristes, Anouck et Léna. En leur absence, les policiers « en profitent » pour augmenter la pression sur les grévistes. L'une d'entre elle témoigne par exemple qu'un policier l'aurait menacé « de placer [ses] enfants en foyer ». Les juristes sont libérées sans être davantage inquiétées par les forces de l'ordre. Le conflit se poursuit. Les policiers, présents presque quotidiennement sur le piquet, sont autorisés à emprunter les sanitaires de l'hôtel, effectuant ainsi des vas-et-viens entre l'intérieur et l'extérieur de l'établissement. La répression accroît le sentiment d'injustice et indigné les salariées, exacerbant leur impression que la police est au « service du capital »⁷⁴⁶. Un mois plus tard, au cours d'une nouvelle évacuation du piquet de grève, ce ne sont pas seulement les juristes et/ou militant·e-s qui sont placés en garde à vue durant vingt-quatre heures, mais également deux femmes de chambre grévistes, à nouveau Anouck et un militant de la CNT-SO. Cette évacuation est particulièrement violente. Anouck, alors enceinte de sept mois et demi est brutalement maîtrisée par les forces de l'ordre, dans l'action elle tombe au sol et se retrouve plaquée sur le ventre et fermement menottée dans le dos. Ce jour-là, plusieurs enfants sont présents sur le piquet de grève, certains inhalent des gaz lacrymogènes. On perçoit ici que la police ne fait désormais plus la différence entre les juristes et les salariées grévistes. Cet élément n'est pas anodin dans le processus d'identification collective. En effet, en faisant l'amalgame entre les syndicalistes et les grévistes, la police contribue, involontairement à consolider le groupe. La double garde-à-vue d'Anouck atteste de son engagement et prouve aux grévistes que le syndicat est présent à leurs côtés, y compris dans les moments les plus difficiles. L'après-midi même, plus d'une cinquantaine de personnes, dont une grande partie de femmes de chambre des différents hôtels marseillais ayant connu un mouvement de grève, se réunissent devant le commissariat de la Cannebière. « Libérez nos camarades » scandent alors à l'unisson les nombreuses femmes de chambre venues sans hésitation à la suite de l'appel du syndicat. Ce jour-là, Alcinda, Mariama, Amélia, Houria, Niora, Lidia, Dina, l'ensemble des femmes de chambre grévistes de l'hôtel NH et d'autres encore se retrouvent réunies pour exiger la libération de leurs « camarades ».

⁷⁴⁵ Pour un récit de la lutte, voir le chapitre de Delage P. « Le combat des femmes de chambre à Marseille », in Delage P. et Gallot F. (dir.), *Féminismes dans le monde*, Textuel, Paris, 2020, p.91-100.

⁷⁴⁶ Expression employée par les syndicalistes et les grévistes.

Certaines ne s'étaient alors jamais rencontrées, ou alors très rapidement, d'autres sont heureuses de se revoir. En réprimant ainsi le syndicat, les forces de l'ordre façonnent malgré elles les frontières du groupe mobilisé, participant à sa stabilisation. Or ces moments de « communion » des membres d'une même organisation, politique, syndicale, etc. sont particulièrement propices à la constitution d'un sens de la communauté et de la prise de conscience de l'existence d'intérêts parfois antagonistes.

On l'a vu, les salariées du nettoyage se rendant à la CNT-SO sont régulièrement confrontées dans leur parcours syndical à un registre d'action collective et protestataire. On sait par ailleurs que la participation à des événements ou des mobilisations de type syndicales, mettant en scène des « entrepreneurs de politisation » produisent des « effets politisant »⁷⁴⁷. Cependant, il nous semble indispensable d'appréhender la diversité des répertoires d'action y compris les registres juridiques – donc une forme plus institutionnalisée et *a priori* moins collective – perçus parfois avec beaucoup de réticences par les syndicats⁷⁴⁸, afin de ne pas opposer d'emblée pratiques collectives et individuelles dans leur incidence sur les processus de politisation.

⁷⁴⁷ Aït-Aoudia M., Bennanu-Chraïbi M. et Contamin J.-G., « Indicateurs et vecteurs de la politisation des individus : les vertus heuristiques du croisement des regards », *art. cit.*

⁷⁴⁸ Giraud B., « Quand on va au juridique c'est qu'on a déjà perdu. Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *art. cit.*

2. Une socialisation politique par le recours au droit⁷⁴⁹

Nous avons vu dans le chapitre 5 qu'une majorité de salariées rencontrées a, durant la période de l'enquête, fait l'expérience d'un recours devant Conseil de Prud'hommes. En tout, ce sont vingt-quatre salariées (quinze à Marseille et neuf à Lyon) qui ont été suivies par la CNT-SO dans leur procédure juridique contre leur employeur. Cette partie de la thèse vise à appréhender la manière dont le recours au droit peut s'avérer une étape cruciale dans l'élaboration d'une grille de lecture classiste du monde social et en particulier du monde du travail.

2.1. LE JURIDIQUE AU SERVICE DE LA LUTTE

Le chapitre précédent a permis de revenir sur les enjeux d'une « internalisation » du recours juridique. En s'occupant du suivi individuel, la CNT-SO espère non seulement « garder la main » sur l'ensemble des dossiers, mais également infléchir de manière plus transversale et globale sur certaines situations de travail. Nous reviendrons ici plus particulièrement sur la campagne menée par la CNT-SO contre la pratique de l'abattement forfaitaire. Puis nous montrerons qu'en mutualisant certains dossiers, les juristes de la CNT-SO parviennent quelques fois à déposer plusieurs requête prud'homales *a priori* non analogues de salariées ne se connaissant pas mais partageant un employeur commun.

Une lutte politique « par le haut » : l'exemple de la campagne contre l'abattement forfaitaire

En investissant la scène juridique, le syndicat espère pouvoir infléchir les réalités sociales en faisant jurisprudence. Pour cela il met en place de véritables campagnes juridiques, parfois conjointement avec d'autres syndicats, c'est le cas de la campagne contre la sous-traitance conduite avec la CGT-HPE sur Paris. La campagne contre l'abattement forfaitaire, menée depuis plusieurs années et ayant connu une fin favorable illustre bien la manière dont la CNT-SO place son action à un niveau plus macro. Cet abattement forfaitaire pour frais professionnels est

⁷⁴⁹ Cette section s'appuie sur ce qui a été développé ici : Doumenc S., « Anarcho-syndicalisme et nettoyage : l'improbable politisation de la lutte par le recours juridique », *art. cit.*

pratiqué par les employeurs lors du calcul des cotisations sociales. Ce sont alors 8% du salaire brut qui sont déduits pour calculer le montant des cotisations sociales. Cette pratique de déduction fiscale, calquée sur la branche des ouvriers du bâtiment, est héritée de l'époque où les ouvriers du nettoyage étaient souvent embauchés par des entreprises de bâtiment. Or aujourd'hui dans la très grande majorité des cas, les salariées du nettoyage n'ont plus d'activité dans le bâtiment, cette déduction fiscale n'est donc désormais plus justifiée. Les répercussions de cette pratique illicite sont particulièrement injustes pour les salariées du nettoyage. En effet, elle implique en retour une minoration de 8% du calcul de l'ensemble leurs droits sociaux (indemnités journalières en cas d'arrêt de travail, allocations chômage et retraites).

Systématiquement, dès qu'un dossier est déposé par la CNT-SO devant le Conseil de Prud'hommes, une demande spécifique concerne le versement de dommages et intérêts pour pratique illicite de l'abattement forfaitaire. Après avoir obtenu plusieurs jugements de plusieurs Conseils de Prud'hommes différents condamnant les sociétés de nettoyage pour la pratique de l'abattement, le syndicat a réussi à faire reconnaître par la Cour de cassation l'illégalité de cette pratique⁷⁵⁰.

« Donc là, avec l'abattement on a quand même réussi à collecter plusieurs jugements montrant que c'est quelque chose de collectif, pas seulement un problème individuel. Les avocats ne pourraient pas faire ce travail-là ». (Anouck, entretien du 18 avril 2018).

La campagne victorieuse contre l'abattement forfaitaire illustre bien le fait que le droit peut également être pensé et utilisé comme un outil de la lutte sociale. Comme P. Bourdieu l'avait déjà remarqué en 1986, « le corpus juridique enregistre à chaque moment un état du rapport de forces, et sanctionne donc les conquêtes des dominés ainsi converties en acquis reconnus »⁷⁵¹.

L'alliance (ponctuelle) de salariées isolées : le cas des prud'hommes collectifs

Il peut sembler paradoxal pour un syndicat se réclamant du syndicalisme révolutionnaire de se saisir de l'outil « bourgeois » du juridique pour défendre ses adhérents. Anouck évoque en entretien le souvenir d'une phrase de Jean Carbonnier⁷⁵² (1908-2003) :

⁷⁵⁰ Cass. civ., 2^e ch., 6 octobre 2016, n° 15-25435 D

⁷⁵¹ Bourdieu P., « La force du droit. Éléments pour une sociologie du champ juridique », *op. cit.*, p. 4.

⁷⁵² Jean Carbonnier est un célèbre juriste français, spécialiste de droit privé dont la référence est incontournable en la matière. Il a notamment contribué à développer une théorie sociologique du droit.

« Où il disait, je sais plus comment mais, que c'était curieux l'évolution puisqu'avant les syndicats fustigeaient le droit bourgeois du travail et que maintenant c'était un peu le seul recours qu'on pouvait avoir » (Anouck, entretien du 18 avril 2018).

La contestation se situe ensuite à une échelle plus globale. Dans un premier temps, rappelons que si les syndicats ne défendent pas les salarié·e·s devant le Conseil de Prud'hommes, ces dernier·e·s s'en remettent, dans le meilleur des cas, aux seul·e·s avocat·e·s qui contribuent, à leur manière, à individualiser les plaintes. Anouck estime que cet élément est très important et tend à repolitiser la défense individuelle :

« Parce que même si c'est un cas individuel, si un syndicat t'accompagne, quand tu revois la boîte par rapport à d'autres affaires, ça reste... enfin la mémoire reste. Justement ça désindividualise le truc que ce soit un syndicat qui accompagne, sachant qu'on a souvent plusieurs affaires avec les mêmes boîtes. C'est pas juste M. X avec l'avocat Y qui va porter l'affaire, non c'est la personne et le syndicat. [...] Et puis ça la fout mal aussi au niveau des boîtes de se retrouver aux prud'hommes avec le même demandeur [...] à Paris quand sur une boîte t'en es à ton trentième prud'homme... » (Anouck, entretien du 18 avril 2018).

Afin de désindividualiser le recours au prud'homme, lorsque que c'est possible les juristes de la CNT-SO proposent aux salariés de déposer des dossiers collectifs. Pour cela, il suffit que les demandes concernent la même société de propreté, peu importe que les salariés travaillent ou non sur un même chantier. La grève de l'hôtel *Easy House* qui se termine devant le Conseil de Prud'hommes est un bon exemple de prud'hommes collectif réussit. En effet, suite à leur mobilisation, les grévistes se sont retrouvées toutes ensemble face à l'avocate de la société *Nett'Plus*. L'extrait d'entretien réalisé avec Niora, déjà cité⁷⁵³, nous a permis de comprendre qu'un accord avait été trouvé assez rapidement. À la suite de l'audience devant le bureau de conciliation et devant l'ampleur du dossier (rappelons qu'il s'agissait de sept salariées sur trois années de travail), l'avocate de la société a proposé une transaction. Anouck revient sur ce point lors d'un entretien :

« Là je pense qu'ils ont vu arriver un truc énorme, ils se sont dit que c'était trop la galère, donc ils ont préféré payer un peu à chacune et puis pas se prendre la tête. L'avocate a dû se dire que c'était des heures de travail – moi en vérité j'y ai passé des heures et des heures – elle a dû dire à la boîte que ça allait leur coûter une fortune et du coup elle a dit : “ proposez-leur 5 000 euros à chacune... ”. Sur sept salariées, ça fait quand même des grosses sommes. » (Anouck, entretien du 18 avril 2018).

Les prud'hommes collectifs sont à la fois un moyen de fédérer les justiciables lorsqu'ils sont isolés sur leurs lieux de travail, mais ils peuvent aussi occasionner discorde et mésentente dans le groupe de plaignants. Le terrain marseillais n'est pas épargné par ces différends. Malgré cela, pour Anouck, le syndicat a tout intérêt à opter pour cette option : « quand c'est possible on fait les prud'hommes collectifs, déjà ça apporte plus de légitimité à ce que tu dis ». Par ailleurs, ce

⁷⁵³ Cf. Chapitre 5.

recours permet d'accumuler un maximum d'informations contre la société et de renforcer le dossier :

« Là par exemple à NJM [nom d'une société de nettoyage locale], c'était deux femmes sur deux hôtels différents, ben j'ai fait un même prud'homme, bon les situations étaient un peu différentes mais le fait que les deux se plaignent du paiement à la chambre, y en avait une où y avait la visite de l'Inspection du travail donc je pouvais le mettre dans son dossier... que si j'avais eu l'autre seule, ça aurait eu moins de poids. Et ça montre que le problème ne concerne pas qu'un hôtel. » (Anouck, entretien du 18 avril 2018).

Cette technique a aussi l'avantage de mettre en confiance les salariés qui n'ont pas l'habitude de se retrouver dans de telles situations :

« Et même pour elles ça rend le truc un peu moins stressant. Donc là elles s'étaient déjà croisées au bureau je leur avais dit de venir pour qu'elles se rencontrent et tout. Tu vois, y en a une qui était dégoûtée parce que ça avait été renvoyé, donc l'autre était allée lui parler pour la rassurer et la reconforter enfin, voilà ça apaise les choses. Donc le prud'homme collectif c'est mieux ! Si on peut le faire, après si on peut pas... voilà c'est individuel, c'est comme ça. » (Anouck, entretien du 18 avril 2018).

Mais, si lors d'une grève les victoires obtenues lors des négociations sont les mêmes pour tout le monde, la délibération des dossiers juridiques, elle, est laissée à la seule appréciation des conseillers prud'homaux. Les écarts entre ce que les uns et les autres ont gagné sont parfois assez importants et il n'est pas rare que cela suscite des rivalités là où, jusqu'alors, il y avait de la solidarité. À Marseille toujours, des femmes de chambre d'un hôtel de luxe du centre-ville se sont mises en grève depuis 2015 à plusieurs reprises, affichant fièrement leur cohésion et leur détermination à ne rien lâcher face au patron. Lorsque le verdict du prud'homme tombe en mars 2016, des écarts de près de six mille euros séparent les dommages et intérêts perçus par les plaignantes⁷⁵⁴. L'une d'entre elles, ayant une responsabilité syndicale dans son entreprise et alors très active au local syndical se détache peu à peu du collectif et du syndicat ; elle est celle qui a touché la plus petite somme (mille euros). Ce n'est qu'un an et demi plus tard qu'elle se remet à fréquenter le local, confiant alors à Anouck qu'elle ne revenait plus parce qu'elle était « fâchée contre le syndicat à cause du prud'homme ». On le voit bien à travers cet exemple, la gestion du collectif suite au verdict des conseillers prud'homaux est délicate pour le syndicat qui doit alors bien expliquer que ce n'est pas lui qui a décidé du montant alloué à chacune des personnes en procédure. Pour autant ce cas de figure ne se présente pas très régulièrement et ce registre d'action proposé par le syndicat permet dans beaucoup de cas de dépasser le rapport trop individualisé à l'organisation et de réintroduire du collectif là où il faisait défaut.

⁷⁵⁴ Ces différences ne sont pas des inégalités de traitement mais découlent de plusieurs calculs basés notamment sur l'ancienneté des salariées, leur qualification, le volume horaire de leur contrat et les fiches de pointage que chacune d'entre elles a ou non pu fournir dans le cadre de la procédure.

Aujourd'hui, la CNT-SO est relativement connue des Conseils de Prud'hommes à Paris, Lyon et Marseille. Michel se félicite d'être assez reconnu désormais, en particulier à Paris, où il n'a « pas l'habitude de perdre [ses] prud'hommes ». De nombreux juristes de la CNT-SO saluent les différents conseillers prud'homaux et reconnaissent les avocats des sociétés de nettoyage. Bref, ils ont acquis une véritable réputation dans le domaine de la défense des salariés du nettoyage. Forte de cette réputation, la CNT-SO pratique parfois de véritables intimidations face aux employeurs. La seule menace d'un dépôt de procédure devant le Conseil de Prud'hommes suffit bien souvent à résoudre un litige. Le prud'homme semble avoir acquis un statut dissuasif : on constate que la CNT-SO utilise l'outil juridique comme un moyen de pression supplémentaire. Et s'il est difficile de recycler le recours au droit en ressource pour la mobilisation⁷⁵⁵, il est en revanche possible de convertir un-e justiciable en syndicaliste et de créer une « prise de conscience autour d'un dossier prud'homal ». Michel se remémore le cas d'une société où le travail syndical a d'abord débuté par un recours collectif au prud'homme :

« On [avait] quarante-cinq dossiers, y a les élections, on dépose une liste, on fait 20% et on est d'abord partis sur " on ne me paie pas toutes les heures, qu'est-ce qu'on peut faire ? ", maintenant on a une section qui roule ».

Pour Michel, à travers le recours au Conseil de Prud'homme, les adhérentes sont socialisées directement au fonctionnement syndical et juridique. Estimant que le passage devant cette instance judiciaire constitue une étape importante dans la prise de conscience de l'existence d'un rapport de force entre les salariées et les employeurs, il explique :

« [Les adhérent-e-s] apprennent qu'on peut se battre, qu'on peut gagner. Que ce soit sous une forme juridique ou quand ils entendent parler de la grève. Et... c'est pas un hasard si quand dans le métro ils ont une collègue qui dit : " j'en ai ras-le-bol, ça fait un paquet d'heures qu'ils m'ont pas payé " et qu'ils pensent à lui dire : " et ben, pourquoi tu vas pas au syndicat ? ". Est-ce que c'est déjà pas une démarche fondamentale ? Certes pas suffisante. Mais si on n'avait pas fait le travail juridique pour elle, elle aurait pas dit à l'autre " va voir le syndicat ". Et aller voir le syndicat c'est déjà un énorme pas pour des hommes et des femmes qui sont imprégnés d'une tout autre culture. Alors après ... il faut faire mieux. Le prud'homme c'est un outil d'entrée dans quelque chose qui peut être collectif. » (Michel, entretien du 26 avril 2018).

Tout l'enjeu de la CNT-SO revient à envisager le recours devant le Conseil de prud'homme comme une initiation à une prise de conscience politique dans l'espoir que ce dernier amorce un processus d'appropriation de la culture militante du syndicat.

⁷⁵⁵ Giraud B., « Quand on va au juridique c'est qu'on a déjà perdu. Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *art. cit.*

Plaider pour défendre ses camarades : l'apprentissage syndical de Lidia

La période durant laquelle la CNT-SO n'a plus été autorisée à désigner des défenseurs·euses syndicaux·ales a donné lieu à de véritables pratiques d'adaptation. Durant ces cinq années, nous avons vu que les juristes n'ont pas abandonné cette prérogative juridique. En se faisant salarier par une société de nettoyage, ces dernier·e-s pouvaient défendre les adhérentes du secteur de la propreté au titre de salarié·e-s de la même branche d'activité. Cette parade, si elle révèle la capacité du syndicat à contourner les obstacles, ne doit pas pour autant occulter les tentatives de promotion et de formation en interne visant à encourager les salarié·e-s à plaider quand ils le peuvent et à ne pas seulement s'en remettre aux juristes. « On ne naît pas anarcho-syndicaliste » explique Michel en rappelant le cas d'une fille d'adhérente, précédemment évoquée, devenue juriste pour la CNT-SO à Paris. De la même manière, le cas de Lidia, une salariée portugaise d'origine capverdienne, est intéressant en ce qu'il témoigne d'un parcours de socialisation juridique particulièrement « réussi ». Lidia est née en 1982 au Portugal de parents capverdiens récemment immigrés. Elle n'a pas pu finir sa scolarité car « [s]on père qui était maçon et avait monté sa boîte avait trop de dettes », elle a rapidement dû amener de l'argent au foyer pour aider sa famille. Très jeune, elle trouve un travail dans la vente, chez *Zara* où elle exerce pendant plusieurs années. Mais dépassée par ses responsabilités familiales, « j'étais maman de mon propre père, maman de ma sœur, maman de mes cousins, de mon oncle », elle a préféré venir « tenter [sa] chance en France, pour changer [sa] situation et [ses] problèmes ». Femme de chambre est le seul métier qu'elle trouve à son arrivée. Quelques mois après son embauche, elle rencontre un militant du syndicat venu tracter devant son hôtel et décidé à « changer les choses » elle n'a « pas hésité » à le rejoindre. Elle regrette aujourd'hui de ne pas avoir rencontré de syndicats plus tôt quand elle était au Portugal et dans une situation de travail difficile. Fraîchement adhérente, Lidia s'investit pour le syndicat, elle a été élue durant plusieurs années secrétaire et a récemment décidé de se distancier⁷⁵⁶.

Adhérente depuis mars 2014, Lidia plaide son premier dossier prud'homal le 16 mars 2017 pour défendre un autre adhérent du syndicat, employé en tant qu'agent d'entretien dans des bureaux. Alors que la langue maternelle de Lidia n'est pas le français, elle surmonte l'épreuve que représente la plaidoirie. Particulièrement apprêtée ce jour-là, elle avoue ressentir beaucoup de stress avant l'audience. Lorsqu'elle est appelée à la barre, elle murmure, suffisamment fort

⁷⁵⁶ Dans le chapitre suivant nous reviendrons sur les ressorts sociaux du désengagement syndical.

pour que je l’entende alors que je suis assise à ses côtés, « Seigneur, aide-moi ! ». Elle considère cette étape comme « une chance de pouvoir apprendre toujours un peu plus ». Par ailleurs placée dans une situation d’insécurité économique ne lui permettant pas s’extraire de sa condition salariale, Lidia obtient à travers le syndicat une certaine rétribution symbolique et échappe – pour un temps – à la disqualification qu’elle subit au quotidien. Le syndicat joue un rôle particulièrement important dans la vie de Lidia qui se rend très régulièrement au local de 2015 à 2018. Certaines fois, elle profite de ses jours de congés pour passer la journée au local. Ces jours-là, Lidia est aussi bien actrice que spectatrice. Actrice, elle l’est tout d’abord d’un point de vue très matériel, il m’est arrivé de la voir briquer le local syndical. Mais régulièrement Lidia joue le rôle de pourvoyeuse de conseils aux nouvelles adhérentes. Par ailleurs, elle profite de ses venues pour écouter assidûment les conseils juridiques préconisés par les juristes en consignait consciencieusement ceux dont elle ignore jusque-là la réponse dans un petit cahier A5. On ne peut s’empêcher ici de noter une évocation de l’espace scolaire. Lidia, se place au syndicat dans une posture d’apprenante. Mais il ne faudrait pas y voir une forme de domination, on peut au contraire supposer que le syndicat fournit aux salariées – parfois peu dotées en capitaux scolaires – des références juridiques susceptibles de leur servir. Sur ce point, Julian Mischi a particulièrement bien montré la manière dont l’investissement dans l’espace syndical des classes populaires témoigne d’un déplacement, même relatif, dans l’espace social⁷⁵⁷. Nous verrons un peu plus loin la manière dont les apprentissages syndicaux contribuent à modifier le rapport social des salariées à leur emploi, à leur avenir, voire à la politique.

La politisation par l’expérience prud’homale : les cas de Diljan et Omar

Nous l’avons vu, si ce syndicat peut sembler parfois « subir » le recours au droit⁷⁵⁸, tout en cherchant à s’en accommoder il parvient pourtant à sa manière à résister. Pour Michel, assumer de « tenir tête » à son employeur s’avère être un premier pas dans l’apprentissage syndical :

« Le simple fait de s’opposer au patron constitue un acte de résistance énorme : regarder son employeur dans les yeux et lui dire « non je n’accepte pas » c’est de la résistance. On parle souvent de retrouver sa dignité face à tout ça... On est loin du projet de révolution sociale mais oui, tout ce qui est une réappropriation d’un espace de parole, et le prud’homme c’est ça, c’est une lutte : le prud’homme c’est une lutte. » (Michel, entretien du 26 avril 2018).

⁷⁵⁷ Mischi J., *Le bourg et l’atelier. Sociologie d’un combat syndical*, Marseille, Agone, 2016.

⁷⁵⁸ Cf. Pélisse, J., « Les usages syndicaux du droit et de la justice », *op. cit.* et Giraud B., « Quand on va au juridique c’est qu’on a déjà perdu. Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *art. cit.*

Concevoir le recours devant le Conseil de Prud'hommes comme un acte de résistance permet de ne pas tomber dans l'écueil d'une lecture binaire et réductrice, visant à associer à l'action collective à une vision politique portée vers une volonté de transformation sociale et l'action individuelle à une vision utilitariste. À plusieurs reprises lors des observations, nous avons ainsi été témoin de scènes devant le Conseil de Prud'hommes donnant lieu à de véritables prises de consciences politiques. On se souvient par exemple de Nadja qui, se rendant au local du syndicat après une entrevue avec son patron n'en revenait pas de l'avoir vu dans un état de domination sociale face à elle. Et pour cause, Nadja avait en sa possession une expertise d'un huissier de justice reconnaissant que son patron lui avait explicitement demandé de ne plus venir travailler avant de la licencier pour abandon de poste. Nous allons à présent revenir sur le cas de deux salariés du nettoyage. Le premier, Diljan est âgé d'une quarantaine d'années. Cet albanais est embauché par une petite agence de nettoyage de la région lyonnaise dont le patron est de la même nationalité – c'est par ce biais qu'il a d'ailleurs obtenu le travail. Ses missions varient presque tous les jours et Diljan apprend généralement assez tardivement sur quel chantier il devra passer les prochains jours voire, plus rarement, les prochaines semaines. Il effectue le plus souvent des tâches de nettoyage de chantiers suite à des travaux de rénovation ou des démolitions. Je rencontre Diljan dès mon arrivée au syndicat en tant que salariée en septembre 2016, il fait partie des premiers dossiers dont j'ai eu la charge et nous nous sommes rencontré·e·s une dizaine de fois dans ce cadre. Diljan est arrivé en France quelques mois avant notre rencontre et son expérience avec la CNT-SO était sa première expérience syndicale. Il n'a pas fait partie des salarié·e·s avec lequel·le·s j'ai eu l'occasion de conduire des entretiens biographiques enregistrés et approfondis.

En avril 2017, il se retrouve devant les conseillers prud'homaux. Diljan est convoqué à 14h mais son dossier n'est traité qu'en dernier, il ne passera finalement qu'à 17h30. Les convocations aux Prud'hommes ne précisent en effet qu'un créneau horaire de plusieurs heures, il est donc fréquent que les salarié·e·s, accompagné·e·s de leur représentant·e syndical·e, aient à patienter parfois plusieurs heures. Bien que ne parlant pas bien le français, Diljan assiste ainsi à toutes les audiences de l'après-midi. En sortant de la salle, il annonce à Faustine – salariée de la CNT-SO à Lyon entre mars 2017 et mars 2018 – qu'il a écouté toutes les audiences et qu'il est surpris par deux choses : d'abord de constater le nombre de salarié·e·s ayant des problèmes avec leur patron, mais ce dont il s'étonne le plus est le nombre de dossiers concernant le secteur du nettoyage⁷⁵⁹. Il lance alors : « Je me sens beaucoup moins seul maintenant ! On a eu raison de faire ça ». Ce cas indique combien le prud'homme peut parfois

⁷⁵⁹ Il est vrai qu'il est surprenant de constater dans les salles d'accueil des Conseils de Prud'hommes les noms des sociétés mises en cause et annotées sur la liste faisant figurer les ordres de passages, dans la très grande majorité des cas il s'agit de société de nettoyage, de restauration ou de bâtiment.

permettre une véritable montée en généralité où la mise en avant de principes juridiques prévalent sur des problèmes individuels. Ici, Diljan se rend compte que la situation qu'il vit est partagée par de nombreuses autres personnes, que le problème n'est pas du seul ressort de Monsieur Astrit⁷⁶⁰, son employeur, mais qu'il est plus structurel. On voit bien alors comment s'opère le passage du « je veux » à « nous avons droit à ». Cette référence à un principe de justice témoigne d'une montée en généralité opérée par le salarié. Ici, l'acception élargie du concept de politisation, basé sur la capacité à monter en généralité en opérant un passage du cas singulier au collectif et sur une dimension conflictuelle, formulé par Camille Hamidi se montre heuristique⁷⁶¹. Cette généralisation de la distinction – désormais placée sous le signe de la conflictualité – entre « nous (les salariés du nettoyage) et eux (les sociétés de nettoyage) » permet en effet de repérer, dans le discours de Diljan, une politisation en train de se faire. On comprend dès lors la nécessité qu'il y a de distinguer la justice comme concept – et par conséquent ce qui serait « juste » et « injuste »⁷⁶² – et la justice comme institution mobilisable à des fins matérielles et symboliques. La patience de Diljan sera finalement récompensée à l'automne 2018 (plus d'un an et demi plus tard) par la condamnation de son employeur, contraint de lui reverser la somme de 17 000 euros⁷⁶³.

Du point de vue de l'apprentissage syndical et politique, la présence des salarié-e-s aux audiences est un facteur encourageant. Il arrive parfois que les salarié-e-s soient invité-e-s à prendre la parole lors des audiences. À Marseille, Omar, adhérent de cinquante-sept ans et d'origine comorienne est licencié en début d'année 2017 suite à sa participation à une grève sur son lieu de travail (l'hôtel Fabre) quelques mois plus tôt. Le 20 juin 2018, il se rend à son bureau de jugement vêtu d'un jean foncé, d'un tee-shirt sombre et d'une veste de costume : « en tant que chômeur, il ne faut pas [qu'il se] laisse aller », se justifie-t-il. Ce jour-là, il est défendu par Léna. À la fin de la plaidoirie de la juriste, l'un des conseillers prud'homaux demande à Omar de se présenter à la barre et d'exposer sa version des faits. Preuve de son attention appliquée durant l'audience et de sa volonté de « jouer le jeu », Omar commence son intervention par « Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs les conseillers » puis se lance dans une explication moins juridique et plus factuelle de son licenciement. Si ce cas de figure ne s'est

⁷⁶⁰ Notons que M. Astrit a été mis en examen par la suite par le parquet de Lyon pour travail dissimulé.

⁷⁶¹ Hamidi C., « Éléments pour une approche interactionniste de la politisation. Engagement associatif et rapport au politique dans les associations locales issues de l'immigration », *art. cit.*

⁷⁶² Je me réfère notamment au travail de Marlène Benquet, *Les damnés de la caisse. Enquête sur une grève dans un hypermarché*, *op. cit.* Dans cet ouvrage, l'analyse de l'entrée en grève des salariés est étudiée sous l'angle du sentiment d'injustice. Or, il semble que ce sentiment soit difficilement objectivable. « Désignation d'une distorsion entre le fait et le droit, entre " ce qui est " et " ce qui devrait être ", l'injustice est présentée comme le résultat d'un décalage entre l'investissement dans le travail et l'absence de rétribution sous la forme de promotions ou d'obtention de meilleures conditions de travail » (p. 131)

⁷⁶³ En plus de l'article 700 qu'il a intégralement reversé au syndicat, Diljan a fait un don de 300 euros au syndicat villeurbannais en guise de remerciement.

déroulé qu'une fois lors de l'enquête, il marque une véritable réappropriation de son vécu par le salarié qui se positionne comme ayant un droit de réponse à l'argumentaire de la partie adverse souvent à charge. Cependant, la présence des salariés lors des audiences peut aussi entraîner des situations embarrassantes. Le cas d'Omar est significatif à cet égard. L'affaire précédant celle d'Omar présente le cas d'un cuisinier comorien ne savant ni lire ni écrire et à qui on aurait fait signer contre son gré une lettre de rupture conventionnelle. L'avocat du salarié comorien absent prononce une plaidoirie teintée d'un fort mépris assimilant de manière presque mécanique le fait d'être étranger – en l'occurrence comorien – et l'analphabétisme. Il lance : « vous voyez bien que ce n'est pas une signature, ça ressemble davantage à un hiéroglyphe, donc qu'il réussisse et qu'il soit capable d'écrire “ bon pour accord, lu et approuvé ”, vous imaginez bien que l'on ne va pas croire qu'il ait sciemment consenti à signer ce document ». L'avocat du restaurateur, niant l'illettrisme du salarié rétorque : « s'il n'avait pas su parler français alors il se serait inscrit à des stages de citoyenneté et d'apprentissage de la langue, c'est comme ça que l'on fait quand on est étranger en France ». La gêne ressentie par Omar est palpable, il se tortille sur sa chaise et ne semble pas du tout à son aise. La violence symbolique occasionnée par la discussion à propos du travailleur comorien est manifeste.

Les différents exemples mobilisés ici révèlent que les audiences prud'homales sont susceptibles de constituer des scènes symboliques au cours desquelles peuvent s'articuler des prises de consciences politiques. Nous allons désormais tenter d'appréhender si ces différentes démarches collectives et/ou individuelles, juridiques ou mettant en œuvre des grèves reconductibles, ont la capacité de fournir des bases politiques agissant comme boussoles des choix électoraux aux salariées du nettoyage. Dit autrement, il s'agit à présent de questionner « la manière dont se combinent des dimensions plus *objectives* – communauté de condition et de destin, expérience collective de l'oppression – et des dimensions plus *subjectives* – manifestations sociales, politiques et idéologiques – des classes »⁷⁶⁴.

⁷⁶⁴ Bouffartigue P., *Le retour des classes sociales. Inégalités, dominations, conflits*, La Dispute, Paris, 2015, p. 12.

3. Vers un groupe politique ?

Nous venons de voir combien à travers les grèves ou les prud'hommes, la ressource syndicale pouvait aussi bien être utilisée par les salariées comme une manière de contester, de résister face à leur employeur et d'obtenir de nouveaux droits mais également de « faire groupe » ou du moins, de « faire collectif » dans un contexte professionnel tendant à l'individualisation des relations de travail. En ce qu'il constitue une syntaxe d'intelligibilité du monde professionnel et du monde social plus globalement, le syndicat semble pouvoir être à l'origine d'une possible politisation des adhérentes. Nous l'avons dit en introduction de ce chapitre, nous privilégions une conception de la politisation combinant à la fois une définition élargie de la politique (montée en généralité, identification d'une conflictualité), toutefois nous avons presque systématiquement questionné les salariées sur leur rapport plus institutionnel à la politique et notamment au vote.

Nous allons désormais renseigner dans quel mesure l'investissement syndical s'accompagne potentiellement d'une socialisation proprement politique, ou non. Ce faisant, nous ferons ici l'économie des cas de salariées n'ayant été que de passage par le syndicat ou ne l'ayant que très modestement investi. L'ensemble des femmes de ménage dont il sera question plus bas ont toutes été adhérentes plusieurs années et ont participé de manière régulière aux différents temps conviviaux proposés par le syndicat⁷⁶⁵. Une première partie sera consacrée à l'analyse du syndicat en tant qu'instance de socialisation politique pour mieux appréhender la corrélation entre syndicalisme et politisation. Par ailleurs, l'enquête de terrain ayant été menée pour partie, lors de la période électorale de 2017, une attention sera accordée aux préférences partisans des salariées rencontrées qu'elles aient ou non le droit de vote.

3.1. LE SYNDICAT : UNE INSTANCE DE SOCIALISATION POLITIQUE

« La participation, pour peu qu'elle soit soutenue ou intense, est génératrice de socialisation secondaire »⁷⁶⁶. Cette affirmation, formulée par Olivier Fillieule concernant la participation des individus à des mobilisations collectives, nous conduit à interroger l'influence de l'engagement syndical sur les salariées s'y rendant régulièrement. En effet, la sociologie de

⁷⁶⁵ Cf. Annexe 4 et 5 pour une présentation détaillée du nombre de mois cotisés et la période de l'engagement syndical par enquêtée.

⁷⁶⁶ Fillieule O., « Temps biographique, temps social et variabilité des rétributions », in Fillieule O. (dir.) *Le désengagement militant*, Paris, Belin, 2005, p. 39.

l'action collective et des mobilisations s'est pendant longtemps davantage intéressée à la question de l'enrôlement et du recrutement dans les organisations militantes plutôt qu'à celle des effets de cet enrôlement dans les trajectoires des principaux protagonistes, à savoir, les individus⁷⁶⁷. De quelle manière le syndicat permet-il d'outiller politiquement les salariées pour appréhender l'espace social et politique qui les entoure ?

Harmonisation d'une communauté de destins professionnels

L'espace syndical, comme domaine d'activités spécifiques et différenciées, constitue une arène sociale susceptible d'offrir aux salariées un espace à elles, leur permettant s'y rendre à la fois lorsqu'elles ont des besoins spécifiquement liés au travail, parfois également des problèmes relatifs à leurs démarches administratives, voire d'autres fois, seulement pour trouver un espace de sociabilité. De nombreux auteurs ont d'ailleurs montré le rôle crucial de certains lieux dans le processus de construction de la politisation des classes populaires⁷⁶⁸. En effet, le syndicat dote les salariées d'un espace mis à leur disposition, en cela, il participe à la consolidation d'une « identité collective » populaire. On se réfère ici à la définition qu'en fait Rogers Brubaker, à savoir « le sentiment d'appartenir à un groupe particulier, limité, solidaire »⁷⁶⁹. Ce groupe particulier est ici constitué de salariées cumulant bien plus qu'un même emploi. Dans la quasi-totalité des cas elles sont d'origine immigrée, souvent racisées et ne maîtrisent pas bien la langue française. Leurs trajectoires sociales – longuement présentée lors de la première partie de la thèse – présentent des parcours migratoires, scolaires, résidentiels, conjugaux et professionnels souvent semés d'embûches similaires et comparables. Le partage de ces positions sociales et le constat que c'est précisément par le travail qu'elles sont réunies constitue un important vecteur de politisation. Leur identité sociale collectivement partagée ne tient pas seulement au fait d'être toutes membres du salariat d'exécution, mais également au fait de cumuler ces autres caractéristiques propres à leurs appartenances sociales. C'est d'ailleurs l'ensemble de ces éléments qui assure, dans le secteur du nettoyage, une sorte de garantie d'employabilité. Finalement, à travers l'expérience syndicale, les femmes de ménage et les femmes de chambre découvrent le fait d'appartenir à ce que l'on peut qualifier de communauté de destins professionnels. Le syndicalisme apporte ainsi les bases d'une « identité

⁷⁶⁷ Sur ce point, Doug McAdam est l'un des chercheurs à avoir popularisé la question des effets de l'engagement dans le temps à propos de l'engagement dans la lutte pour les droits civiques dans les années 1960 aux États-Unis. Cf. notamment « VI. La gueule de bois : les années soixante-dix et au-delà », in McAdam D., *Freedom Summer. Lutttes pour les droits civiques Mississippi 1964*, Marseille, Agone, 2012.

⁷⁶⁸ Agulhon M., *La République au village*, Paris, Seuil, 1979 ; Thompson Edward P., *La formation de la classe ouvrière anglaise*, op. cit.

⁷⁶⁹ Brubaker R., « Au-delà de l'“identité” », art. cit., p. 78

de classe » reposant sur des repères propres à la sphère professionnelle et éventuellement économique et sociale.

C'est précisément parce qu'elles sont femmes, immigrées, racisées, parfois primo-arrivantes et analphabètes qu'elles sont recrutées dans le nettoyage. Or prendre conscience de ce constat et de cette logique de recrutement éclaire le fait que la question raciale continue de produire des situations d'injustices et des relations de pouvoir défavorables aux personnes racisées. C'est ainsi, nous l'avons observé, que les salariées éprouvent une solidarité bien spécifique, une « sororité de classe et de race »⁷⁷⁰. Les inégalités entre les femmes et les hommes dans la charge des enfants est particulièrement visible, en témoigne le nombre important de femmes élevant seules leurs enfants. Nombre d'enquêtées pointe la défaillance des pères et des hommes d'une manière générale. Malgré cela, les hommes de classes populaires sont très rarement désignés comme les principaux « coupables » et peuvent parfois même être associés à un « nous » socialement situé et non genre⁷⁷¹.

Pour comprendre les effets socialisateurs de l'engagement syndical et la manière dont ils évoluent dans le temps, il est indispensable de se situer dans une approche intersectionnelle. En effet, « l'approche intersectionnelle en sociologie permet [...] d'entrer dans la fabrique des processus qui façonnent, selon des modalités d'articulation variées, les expériences et les identités »⁷⁷². Or, sur les piquets de grèves, les revendications reposent tout à la fois sur des préoccupations matérielles et également sur des exigences de respect et de dignité accrues. Nous reprenons ainsi les interrogations de F. Gallot et E. Meuret-Campfort : « Si elles n'usent pas des mots du féminisme, ne peut-on cependant observer dans leurs revendications une politisation de femme ouvrière, dominée dans les rapports de classe et dans les rapports de genre ? »⁷⁷³, concernant les luttes de femmes de chambre, il convient ainsi d'ajouter à cette interrogation une dimension en termes de rapports de race.

Dans la grande majorité des entretiens enregistrés, les salariées font l'analogie entre leur travail et le fait d'être « traitées comme des esclaves ». Souvent, cette formulation s'accompagne d'une mise à distance avec la main-d'œuvre « française », à entendre comme

⁷⁷⁰ Cf. Le Quentrec Y., « Lutttes revendicatives et syndicalisme : le 'travail d'émancipation' des femmes salariées », *Cahiers du Genre*, 2014, n°57, p. 159-181.

⁷⁷¹ Cela fait écho aux travaux de F. Gallot et E. Meuret-Campfort sur la volonté des femmes ouvrières de ne pas se qualifier comme féministes afin de ne pas discréditer et s'opposer aux ouvriers, étant souvent leurs maris, leurs fils, leurs frères etc., Cf. Gallot F. et Meuret-Campfort E., « Des ouvrières en lutte dans l'après 1968. Rapports au féminisme et subversions de genre », *Politix*, 2015, n°109, p. 21-43 et se rapproche également de ce qu'ont montré Bozec G. et Réguer-Petit M., « Chapitre 8 / Les femmes plus vulnérables, mais résistantes », in *Les inaudibles. Sociologie politique des précaires*, Paris, Presses de Science Po, 2015, p. 235-272.

⁷⁷² Lépinard L. et Mazouz S., *Pour l'intersectionnalité*, Anamosa, 2021, p. 33.

⁷⁷³ Gallot F. et Meuret-Campfort E., « Des ouvrières en lutte dans l'après 1968. Rapports au féminisme et subversions de genre », *art. cit.*, p. 24.

étant la main-d'œuvre « blanche » et « diplômées » : « Ils nous traitent comme des esclaves, c'est un métier [femme de chambre] qui est vraiment pas facile, et très mal payé en plus. Ce n'est pas pour rien que tu ne verras jamais une Française travailler dans le ménage ou sinon c'est la cheffe derrière le bureau [rires] » (Aminata, entretien du 10 avril 2017). Cette prise de conscience d'une mise à distance de la main-d'œuvre immigrée, féminine et non diplômée semble parfois constituer une première étape dans la volonté de se rebeller. Ainsi, on peut considérer que l'imbrication de ces différentes formes de dominations peut également jouer en faveur d'une adhésion contestataire. Il s'agit dès lors d'appréhender ces rapports sociaux de classe, de genre et de race, non plus comme des supports à la domination mais bien plutôt comme autant de moteurs à la mobilisation collective.

Syndicalisme et sentiment d'(il)légitimité politique

L'engagement syndical représente pour certaines adhérentes une manière de prendre leur revanche sur des espoirs scolaires et/ou professionnels ayant parfois été contrariés dans leurs trajectoires. De nombreuses salariées trouvent ainsi au syndicat un espace où pouvoir apprendre, être formée et former à son tour. S'engager syndicalement permet par exemple pour Nadja de lui offrir un cadre de réalisation de soi et de se distancier de son statut social auquel l'assigne l'emploi qu'elle occupe⁷⁷⁴. On se souvient, cette algérienne née en 1985 a effectivement connu un fort déclassement social après son arrivée en France qui s'est accentué à la suite de son divorce. N'ayant d'autres choix, cette fille d'un enseignant d'université et elle-même ancienne « prof' de français dans un lycée pro », se fait recruter dans le secteur du nettoyage. Lorsqu'elle intègre le syndicat, Nadja opère une véritable transformation. Quand nous la rencontrons, elle donne l'impression de « se laisser aller », Nadja a vraisemblablement cessé de se laver, son état physique dénote un état psychique de grande lassitude. Puis elle prend à bras le corps la défense des femmes de chambre. Elle tire ainsi avantage de son statut de précaire du nettoyage pour investir sa mission syndicale. Puisque pendant un temps elle occupe un poste de remplaçante auprès d'une société prestataire de service pour différents hôtels, elle change très régulièrement de sites, rencontrant ainsi un nombre important de nouvelles femmes de ménage. Nadja profite de cette position d'observatrice pour informer les salariées syndiquées sur la réalité des prestations de nettoyage sur ces chantiers. Elle prend d'elle-même l'initiative de réaliser un recensement des griefs, des conditions de travail et des

⁷⁷⁴ Sur cette question de la prise de distance pratique et symbolique par l'engagement syndical, Cf. par exemple l'article de Giraud B., « S'arracher à sa condition d'ouvrier : de l'engagement syndical à l'encadrement intermédiaire », *La Revue de l'Ires*, 2014, n° 81, p. 33-58.

contacts des femmes de chambre avec lesquelles elle travaille. Voici une photo du document qu'elle met à jour régulièrement et qu'elle a réalisé seule :

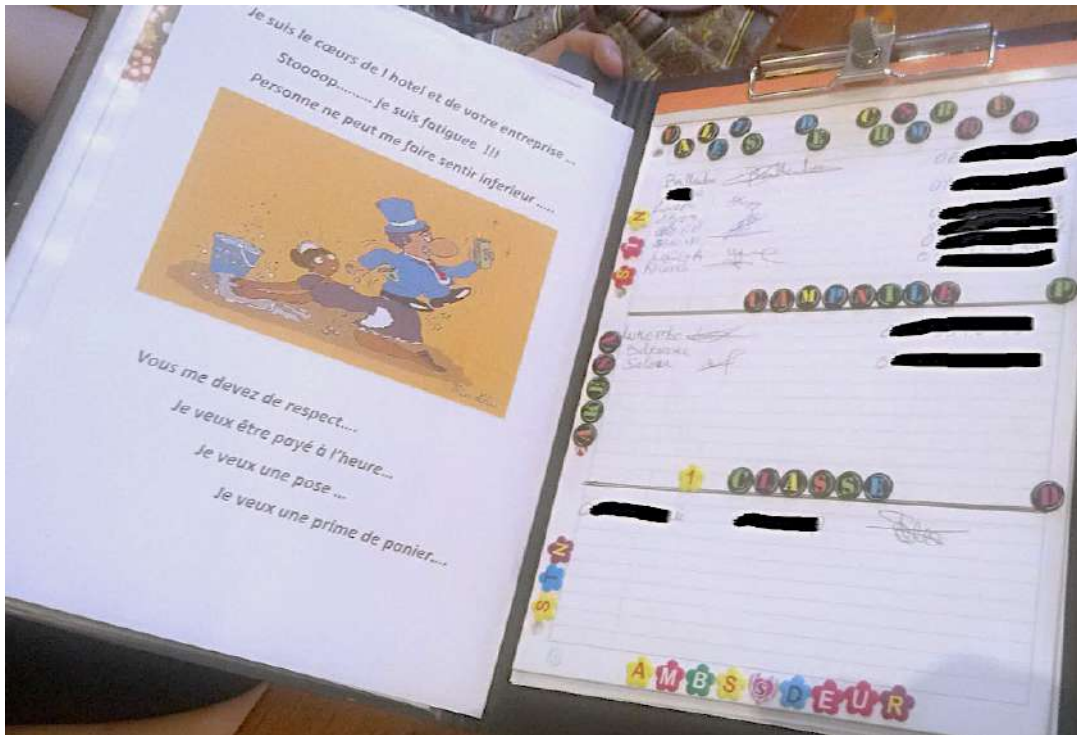


Figure 30 Photographie - La « pétition » de Nadja, Lyon

L'investissement syndical opéré par Nadja ainsi que le partage de savoirs et de savoir-faire entre les salarié.e.s du syndicat et l'adhérente semblent constituer une véritable satisfaction pour cette dernière. Comme l'écrit J. Mischi, cette situation montre combien « les relations de domination culturelle sont comme mises en suspens par le partage d'une éthique militante et par l'activation de dispositions acquises dans la vie syndicale »⁷⁷⁵. Rapidement, je constate que l'apparence physique de Nadja a également changé, elle est désormais plus assurée et semble retrouver l'envie de faire preuve de coquetterie⁷⁷⁶. Un jour, elle me demande mon avis concernant le choix de sa tenue pour le mariage d'une de ses amies :

« Au local du syndicat à Villeurbanne. Nadja a essayé plusieurs tenues de soirée dans un magasin à la Guillotière, elle me montre les photos que sa belle-sœur a pris d'elle et me demande de l'aider à choisir. Nous passons un bon moment à comparer les différents modèles puis Nadja se confie : « Ça me fait du bien de retrouver cette envie d'être belle. Tu n'imagines pas Saphia, j'avais plus du tout envie de tout ça. Je ne me reconnaissais

⁷⁷⁵ Mischi J., *Le bourg et l'atelier*, op. cit., p. 309.

⁷⁷⁶ Bervely Skeggs a finement renseigné l'importance de l'investissement des femmes de classes populaires dans l'apparence physique et vestimentaire agissant comme un gage de respectabilité et de distinction, Skeggs B. *Des femmes respectables. Classe et genre en milieu populaire*, op. cit.

pas. Là je vais mieux. Grâce à Dieu. » Elle rit de bon cœur et ajoute à demi ironique : « Grâce au syndicat aussi » (Extrait du carnet de terrain, 15 février 2017).

Si Nadja parvient relativement facilement à s'investir et à trouver sa place dans le syndicat, on peut imaginer que c'est aussi parce qu'elle a réussi à réinvestir certaines dispositions sociales qu'elle avait préalablement incorporées. Parler en public, rédiger sa « pétition », se faire un avis sur une situation, etc. constituent autant de compétences que Nadja détenait déjà. Par ailleurs, on sait combien il est moins évident – mais non pas impossible – pour les salariées les moins dotées en capitaux de s'impliquer activement dans la vie syndicale. À cet égard, lors d'une discussion informelle ayant lieu au syndicat, Sylvie exprime de manière franche :

« Ce qu'il se passe avec les gens du nettoyage, c'est qu'ils se sentent jamais légitimes à faire autre chose. Par exemple, Suzie, elle a envie de faire beaucoup de choses, mais elle n'osera jamais le dire, ni même le penser...encore moins le demander. » (Extrait du carnet de terrain, 04 avril 2017).

Ce sentiment d'illégitimité a été rencontré à de nombreuses reprises durant l'enquête, Nadja elle-même en a fait mention. Mais il nous semble important de revenir sur le fait qu'au sein de la structure syndicale, les salariées semblent parfois davantage « assumer » de ne pas savoir et sont dans l'attente d'un éclaircissement, d'un conseil, voire d'une formation. À Lyon la demande de formations syndicales a été pendant l'enquête de terrain particulièrement forte. Les adhérentes, et notamment les plus investies comme Sylvie, Nadja, Suzie, Fatou ou Valérie ont souvent fait remonter leur désir d'être « plus formées juridiquement mais aussi politiquement ». On sait par ailleurs combien la formation est un outil parfaitement adapté pour fournir une grille de lecture et de pensée politique du monde social, c'est dans ce sens, que Nathalie Éthuin évoque une idéologisation de l'engagement par la formation au sein de l'institution communiste⁷⁷⁷.

Par ailleurs, les locaux syndicaux de la CNT-SO de Marseille et de Lyon semblent être des espaces où l'on ne craint pas de poser des questions d'ordre politiques. Régulièrement, j'ai ainsi été témoin de conversations politiques ordinaires placées sous le signe de la rumeur concernant aussi bien les « grands patrons » (directeur général des sociétés de nettoyage) que le personnel politique national. Philippe Aldrin a bien montré combien la rumeur pouvait être interprétée dans les échanges politiques ordinaires comme une « ressource argumentaire à défaut d'autre »⁷⁷⁸. En présence des juristes, des salarié-e-s ou de l'enquêtrice, les adhérentes se revendiquant, en situation d'entretien, « non intéressées » par la politique ont parfois cherché

⁷⁷⁷ Éthuin N., « De l'idéologisation de l'engagement communiste. Fragments d'une enquête sur les écoles du PCF (1970-1990) », *Politix*, 2003, n° 63, p. 145-168.

⁷⁷⁸ Aldrin P., *Sociologie politique des rumeurs*, Presses Universitaires de France, Paris, 2005 (Cf. en particulier le chapitre 5 de l'ouvrage).

à obtenir des repères idéologiques et politiques. Sur ce point, un échange avec Fatima, femme de ménage travaillant seule dans une salle de sport à Marseille, est particulièrement saisissant et révèle une véritable envie d'apprentissage des institutions politiques. Avant toute chose, précisons brièvement le contexte de cette discussion informelle. Le 1^{er} juillet 2017, l'équipe militante et les juristes de Marseille ont invité l'ensemble des adhérentes du nettoyage à un temps festif destiné à « fédérer les équipes ». Une trentaine d'adhérentes est venue, la plupart est venue accompagnée d'enfants. Certaines équipes syndicales ont fait le déplacement ensemble, c'est le cas des femmes de chambre de l'hôtel Pizzicato qui sont en grève, leur arrivée ne passe pas inaperçue, elles sont très soudées et combatives. Comme souvent, il y a beaucoup trop à boire et à manger – chaque participant·e ayant été invité·e à ramener des victuailles. L'ambiance est détendue. Des panneaux de textes et de photographies présentant les différentes grèves victorieuses ont été élaborés en amont par les militant·e·s et les juristes du syndicat et sont affichés aux murs du petit local situé dans le quartier Félix Pyat. C'est Omar qui a proposé cette location, il s'agit du local de l'association communautaire qu'il a lui-même monté en vue de récolter des fonds pour aider à construire des infrastructures aux Comores. À cette occasion, Lidia – qui a déjà plaidé son premier prud'hommes quelques mois auparavant – prend publiquement la parole. Elle a préparé un petit discours pour l'occasion et présente avec beaucoup d'émotion mais aussi de virulence les différentes grèves passées et présente. L'un des militants les plus investis, Olivier (enseignant dans le secondaire) profite également de cette tribune pour revenir sur les résultats de la campagne présidentielle et invite à « se méfier des idées du Front National qui divisent les travailleurs plutôt que de les défendre ». Une fois les prises de paroles terminées, les adhérentes les plus festives mettent de la musique, les enfants s'amuse et les conversations s'installent.

Fatima, après avoir longuement discuté en arabe avec Zineb qu'elle ne connaissait pas encore – les deux femmes se reverront quelques fois par la suite en dehors du syndicat – est désormais assise seule dans la salle principale. Je profite de ce moment pour la saluer, notre dernier entretien remonte à trois mois. Après avoir échangé quelques banalités, Fatima me demande sans détours : « Macron, il est pour les pauvres ou pour les patrons ? Parce que mon fils m'a dit qu'il était pour les riches, il a raison ? ». Elle enchaîne : « Ces élections, les dernières, c'était pour quoi exactement ? », faisant alors allusion aux élections législatives ayant eu lieu le mois précédent cette rencontre. Voyant que je réponds volontiers à ses questions, elle « en profite » et me demande de lui « expliquer » le rôle des différentes institutions de la V^{ème} République, et s'interroge sur la manière « d'empêcher les ordonnances ». Nous évoquons ensuite les manifestations, du fait qu'elles constituent un dernier recours pour démontrer son mécontentement et révéler l'existence d'un rapport de force. Mais Fatima ne se rend pas en manifestation : « J'ai trop peur. Je peux pas courir vite, j'ai trop peur des casseurs », puis elle nuance : « Si le syndicat me demande d'y aller, alors peut-être que j'irai, si c'est important ». Cet échange est relativement éclairant, il témoigne de la manière dont les temps syndicaux peuvent

susciter l'existence de pactes entre les professionnels du syndicalisme et les syndiquées ; un pacte plus ou moins tacite autour d'une suspension du mépris ordinaire de l'incompétence politique. La ressource syndicale semble être ainsi mobilisée comme une sorte de « référence » politique.

Le syndicalisme comme syntaxe d'intelligibilité du monde social

Nous l'avons vu jusqu'ici, les juristes et les militant·e·s du syndicat contribuent non seulement à nommer les pratiques rencontrées au travail, mais également à les dénoncer en pointant les rapports de dominations. En les présentant explicitement comme tels, ils et elles désignent certes les responsables, mais fournissent également aux salariées les réponses et les outils adéquats pour s'en dégager. Par ailleurs, nous avons montré que les juristes, qualifiés « d'entrepreneurs de politisation »⁷⁷⁹, portent une vision du monde social susceptible d'agir comme boussole politique.

Les temps collectifs, festifs ou non, organisés par le syndicat comme la fête du 1^{er} juillet à Marseille mentionnée précédemment, les formations, les assemblées générales, les projections de film, etc., constituent autant de moments où les syndicalistes participent à créer du discours et tentent de divulguer leurs conceptions politiques voire idéologiques. Car le discours produit par l'organisation syndicale n'est pas neutre politiquement. Si les adhérentes, à l'instar de Fatima, sont parfois dans l'attente de préconisations politiques, elles cherchent avant tout à identifier si leurs intérêts (de classe) sont défendus ou non par le pouvoir politique. Aminata questionne en ces termes Sylvie lors d'une venue au local : « Macron n'est pas pour les pauvres n'est-ce pas ? Il a supprimé les contrats aidés. C'est une preuve on peut dire ? ». (Extrait du carnet de terrain, 8 septembre 2017). Le flou concernant le positionnement idéologique d'E. Macron est sans doute renforcé par sa non-appartenance à un parti politique classique.

« L'intériorisation de l'idéologie syndicale, comme « structure structurante » (Bourdieu, 1977), met ainsi à disposition des acteurs un contenu (un discours sur le monde) et des habiletés (des compétences d'abstraction), qui leur permettent de se repérer dans le monde social. »⁷⁸⁰. L'interaction avec Fatima révèle que le syndicat peut parfois constituer une syntaxe d'intelligibilité du monde social voire peut transmettre des inclinations politiques. Les discussions politiques ordinaires ayant lieu dans l'espace syndical illustrent « les processus d'identification contribuant à façonner un groupe de semblables notamment par la

⁷⁷⁹ Aït-Aoudia M., Bennanu-Chraïbi M. et Contamin J.-G., « Indicateurs et vecteurs de la politisation des individus : les vertus heuristiques du croisement des regards », *art. cit.*

⁷⁸⁰ Yon K., « Engagement syndical et formes de socialisation à la politique : approche de la relation à la CGT-FO par une étude de cas », *Les Mondes du travail*, n°6, 2008, p. 63-76.

catégorisation 'eux'- 'nous' », figuré chez Fatima et Aminata par « les pauvres »⁷⁸¹, « les femmes de ménage », opposé-e-s aux « riches », aux « patrons ». On retrouve ici les mêmes types de mécanismes décrits à l'égard de l'expérience prud'homale. La mise en mot des difficultés éprouvées par les juristes et la publicisation imposée par l'audience rend visible le vécu invisibilisé des salariées. La parole portée par l'institution syndicale permet aux salariées de se doter d'un discours et d'une grille de lecture politique du monde social. Ces derniers seront d'autant plus ancrés que les salariées auront été « en demande » de repères politiques.

3.2. DE LA SYNDICALISATION À LA POLITISATION : UNE ÉVIDENCE DISCUTABLE

Observer les pratiques syndicales de la CNT-SO dans le temps et à destination d'un groupe restreint de salariées du nettoyage permet d'observer une socialisation secondaire « de classe » en train de se faire. On constate que les salarié-e-s du syndicat parviennent à se saisir de certains événements (comme la campagne présidentielle de 2017) pour les transformer en « opportunité de socialisation » politique⁷⁸². Cependant, il faut prendre garde à bien distinguer le champ politique de la manière dont le champ syndical est politisé⁷⁸³. Si on sait que les syndicats jouent un rôle de socialisation politique en transmettant ou en réactivant certaines dispositions (apprentissage de compétences politiques, le rôle de l'écrit, la prise de parole, l'animation de réunions, etc.)⁷⁸⁴, il serait toutefois erroné de concevoir l'existence d'un lien mécanique entre syndicalisation et politisation. Par ailleurs, il ne s'agit pas de surestimer la capacité socialisatrice du syndicat, nous verrons ainsi la manière dont certaines adhérentes tiennent parfois des discours en contradiction avec l'idéologie politique de la CNT-SO.

Un syndicat anarchiste = des adhérentes libertaires ?

Les liens entre syndicalisme et politique sont particulièrement ambigus en France et ce depuis la promulgation des textes fondateurs de 1884 et la Charte d'Amiens de 1906. « Tout en présentant une même insistance sur la séparation entre le « syndical » et le « politique », [ces

⁷⁸¹ Agrikoliansky É., « VI. Les « carrières militantes ». Portée et limites d'un concept narratif », in Fillieule O. (dir.), *Sociologie plurielle des comportements politiques*, Presses de SciencePo, Paris, 2017, p. 178.

⁷⁸² Ilh O., « Socialisation et événements politiques », *Revue française de science politique*, 2002, vol. 52, p. 125-144.

⁷⁸³ Bérout S., *Pour une sociologie politique du syndicalisme : structures, pratiques et représentations*, op. cit.

⁷⁸⁴ Mischi J., *Le bourg et l'atelier*, op. cit.

textes] n’y mettaient pas du tout le même contenu »⁷⁸⁵. La CGT a par exemple longtemps entretenu des liens très étroits avec le PCF avant de s’en distancier, conduisant Jean-Marie Pernet à écrire que « le risque serait qu’à une phase de délégation du politique succède une phase de déni de la dimension politique indissociable de l’action syndicale »⁷⁸⁶. *A priori* cette question ne se pose pas pour l’anarchosyndicalisme qui, avec l’adoption de la Charte de Lyon en 1926 (date de création de la CGT-SR) puis celle de Paris en 1946 (qui donna naissance à la CNT-f), est allé plus loin que la proclamation de l’indépendance du syndicalisme vis-à-vis des partis politiques, passant ainsi « d’une posture apaisante mais neutre à une posture agonistique proclamant la « nocivité » de tous les partis et de l’État »⁷⁸⁷. De ce fait, on pourrait être tenté de considérer qu’il existe un lien entre l’engagement auprès d’un syndicat se réclamant de l’anarchosyndicalisme et les inclinations politiques de ses adhérent·e·s. Ce choix pourrait ne pas sembler anodin : les femmes de ménages syndiquées à la CNT-SO ont-elles conscience de s’engager dans une structure visant « une transformation de la société »⁷⁸⁸ portée par des valeurs du syndicalisme révolutionnaire ? L. Mathieu a montré que cette question de l’étiquetage politique, si elle intéresse grandement les militant·e·s les plus aguerris·e·s et investi·e·s, « apparaît largement secondaire aux plus novices »⁷⁸⁹.

On sait qu’il existe des liens – pas systématiques – entre engagement syndical et politisation. « Des enquêtes statistiques ont montré la persistance d’une appartenance marquée clairement à gauche parmi les adhérents des principales centrales syndicales françaises, y compris parmi celles qui revendiquent fortement leur indépendance. De fait si le monde politique ne constitue plus un vecteur de syndicalisation, le syndicalisme demeure une source importante de socialisation politique. »⁷⁹⁰ Il s’agit toutefois de ne pas surinterpréter la capacité socialisatrice du syndicat : à l’instar des auteur·e·s du manuel de *Sociologie politique du syndicalisme*, nous considérons que « la syndicalisation ne repose guère sur un travail de conviction idéologique à propos de l’utilité d’adhérer prenant appui sur la diffusion des mots d’ordre revendicatifs généraux diffusés par les responsables confédéraux. Elle repose en réalité essentiellement sur un travail de mobilisation des salariés autour des problèmes concrets qu’ils rencontrent dans leur travail, mais aussi sur une activité quotidienne de défense individuelle des salariés, pour les aider à régler des problèmes personnels qui les opposent à leur hiérarchie. »⁷⁹¹

⁷⁸⁵ Giraud B., Yon K., et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme. Introduction à l’analyse sociologique des syndicats*, op. cit., p. 50.

⁷⁸⁶ Pernet J.-M., *Syndicats, lendemain de crise ?*, Paris, Folio, 2010, cité dans Quijoux M. et Yon K., « Syndicalisme et politique : dé-liaisons dangereuses ? », *Savoir/Agir*, 2018, n° 45, p. 7-11.

⁷⁸⁷ Pain A., *La CNT-Solidarité Ouvrière. Contraintes et possibilités d’un syndicalisme radical au XXI^e siècle*, op. cit., p. 18.

⁷⁸⁸ Conformément à l’article 3 des statuts du syndicat du nettoyage de la CNT-SO.

⁷⁸⁹ Mathieu L., *L’espace des mouvements sociaux*, op. cit., p. 112.

⁷⁹⁰ Quijoux M. et Yon K., « Syndicalisme et politique : dé-liaisons dangereuses ? », art. cit. p. 9.

⁷⁹¹ Giraud B., Yon K. et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme*, op. cit., p. 124.

Bien que les problèmes concrets rencontrés par les salariées puissent être chargés de sens politiques, les ressorts sociaux de l'engagement syndical ne sont donc finalement pas d'ordre idéologique. On aurait pu croire qu'un syndicat, plus à gauche, plus petit et plus attaché à l'image idéologique comme la CNT-SO aurait recruté ses adhérent·e·s sur des bases différentes. Nous rejoignons ici K. Yon qui considère que « parler d'une idéologie syndicale relativement cohérente (puisqu'elle s'inscrit dans une histoire objectivée sous la forme de textes doctrinaux, statuts, etc.) ne présume en rien de la cohérence des usages qui en sont faits par les individus. »⁷⁹²

Développons rapidement l'exemple de la religion pour illustrer les décalages qui peuvent exister au sein du syndicat du nettoyage. Si les juristes et les salarié·e·s sont tou·te·s athé·e·s, la grande majorité des adhérentes du nettoyage sont quant à elles proches d'une religion (catholicisme, évangélisme, islam). À de nombreuses reprises, les adhérentes « s'en remettent à Dieu » pour espérer trouver une issue favorable à leurs problèmes. On se souvient par exemple de Lidia qui déclare : « Seigneur, aide-moi », avant de plaider ; ou encore de Nadja qui exprime « le syndicat, c'est le bon Dieu qui m'a mis sur son chemin ». Pourtant, à de nombreuses reprises, les salarié·e·s du syndicat précisent « qu'au syndicat on ne parle pas de religion ». Cette question a d'ailleurs fait débat lors du partenariat avec le ReAct⁷⁹³. Lucile souhaitait effectivement se baser sur les communautés religieuses déjà existantes pour faire circuler des informations concernant le syndicat. Michel revient sur cette volonté :

« Moi quand on m'a dit « j'ai un pasteur ou j'sais pas quoi d'une église où y'a beaucoup de femmes africaines et du coup beaucoup de femmes qui travaillent dans le ménage ou dans l'hôtellerie, et il est prêt à nous donner un coup de main pour les syndiquer » ... oui, je connais aussi des marabouts qui pourraient nous aider. Mais moi j'ai été ferme, je me méfie quand même de tout ce qui est religieux. [...] qu'on instrumentalise des groupes religieux pour se développer me paraît plus douteux et plus risqué, parce qu'on est au syndicat de l'église ou de la secte... donc, on perd notre ligne... » (Michel, entretien du 17 décembre 2017).

La position de Michel est partagée par l'ensemble des salarié·e·s du syndicat. C'est non seulement pour conserver cohérence avec les principes libertaires supposant une lutte contre toutes formes d'oppression et d'aliénation, parmi lesquelles figure la religion, mais cet évitement du religieux peut également être vu comme une manière de ne pas susciter de tensions entre les adhérent·e·s. Toutefois, lors des temps festifs proposés par la CNT-SO, les salarié·e·s du syndicat veillent systématiquement à ce que tout le monde puisse manger et boire en fonction des prescriptions religieuses et/ou politiques. Lors de ma présence en tant que salariée à la CNT-SO de Villeurbanne, des bières sans alcool étaient toujours proposées,

⁷⁹² Yon K., « Engagement syndical et formes de socialisation à la politique : approche de la relation à la CGT-FO par une étude de cas », *art. cit.*

⁷⁹³ Cf. Chapitre 4.

garantissant une pratique inclusive pour tou-te-s les adhérent-e-s. Ces réflexions ne sont pas propres à la CNT-SO, certains travaux de recherche révèlent notamment la manière dont le syndicat propose des formes d'accommodement pratiques. C. Nizzoli revient par exemple sur le fait qu'un tapis de prière est présent dans le local de la CGT à Marseille, disponible pour les salarié-e-s musulman-e-s⁷⁹⁴. Dans un autre contexte, Vincent Gay a également souligné comment les pratiques religieuses ont pu, lors de conflits dans le secteur automobile dans les années 1980, s'ériger en revendication syndicale parmi d'autres. Cependant, à travers les demandes de respect de certains principes religieux, c'est en priorité une question de dignité des travailleurs qui est revendiquée⁷⁹⁵. L'auteur rappelle également la manière dont ces revendications proprement religieuses ont suscité des positionnements syndicaux divers. René Mouriaux et Catherine Withol de Wenden⁷⁹⁶, identifient notamment trois attitudes contrastées. La première vise à dénoncer l'utilisation de ce référentiel religieux supposé être davantage utilisé par les directions pour acheter la paix sociale. La deuxième prend en compte le fait musulman mais ne l'érige pas en revendication syndicale tandis que la troisième s'approprie ces demandes proprement religieuses et les revendiquent dans le cadre de leur action de terrain et de lutte.

L'émergence de positions contradictoires

De nombreux travaux s'attèlent désormais à révéler l'existence d'une « banalisation de la conscience sociale triangulaire »⁷⁹⁷ au sein des classes populaires, notamment les plus stabilisées. « Eux », renverrait aux fractions les plus dominées et précarisées du monde social, exerçant une « pression venant du bas » et « Ils » ferait référence aux « dominant-e-s » constitué-e-s des classes moyennes et supérieures.

Nous avons vu dans les premiers chapitres de la thèse que nombre des enquêtées rencontrées ont dans leurs trajectoires professionnelles, conjugales, migratoires, familiales, résidentielles, etc. fait l'expérience de vulnérabilités spécifiques et précisément liées à l'imbrication de ces différentes appartenances sociales. Cette expérience constitue un socle de formes de politisations particulières comme l'émergence d'une conscience de genre, de classe

⁷⁹⁴ Nizzoli C., *SyndicalismeS et travailleurs du "bas de l'échelle"*, op. cit.

⁷⁹⁵ Gay V., *Pour la dignité. Ouvriers immigrés et conflits sociaux dans les années 1980*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 2021.

⁷⁹⁶ Mouriaux R. et Withol de Wenden C., « Syndicalisme français et islam », *Revue française de science politique*, vol. 37, 1987, p. 794-819.

⁷⁹⁷ Voir notamment : « Haut, bas, fragile : sociologies du populaire. Entretien avec Annie Collovald & Olivier Schwartz », *Vacarme*, 2006, n°37, p. 50-55 et Lechien M.-H. et Siblot Y., « « Eux/nous/ils » ? Sociabilités et contacts sociaux en milieu populaire », *Sociologie* [En ligne], N° 1, vol. 10 | 2019.

et de race. À travers leur engagement syndical, ces travailleuses éprouvent un sentiment d'appartenance à un collectif. Toutes sont reliées entre elles par le partage d'une activité professionnelle semblable. Mais le terrain a également révélé la manière dont certaines salariées expriment le besoin de se distancier socialement de celles qui ne travaillent pas, accusées de « profiter du système ». S'il a été possible d'accéder à ces discours, parfois teintés de xénophobie ordinaire, c'est aussi grâce à la méthodologie employée. En effet, en entretien, rares sont les salariées qui ont tenu des propos accusateurs envers les « assisté·e·s ». C'est surtout lors des échanges informels, des rencontres spontanées au syndicat ou en dehors durant la période des élections présidentielles de 2017 que certaines enquêtées ont fait part de leurs ressentis. À Lyon, Nadja, algérienne primo-arrivante explique un jour qu'elle « comprend le racisme en France ». Cette affirmation est surprenante lorsqu'on sait que cette femme se trouve en situation irrégulière au moment de l'enquête :

« C'est normal, ils sont pas chez eux ici ! [Elle s'amuse] Moi non plus, je suis pas chez moi, je galère, c'est normal. Mais du coup, je travaille, et j'accepte parce que c'est les règles. C'est comme une partie d'échecs : il y a la dame et le roi, eux ils ont des privilèges, mais pas toutes les pièces. Les pions, ils ne peuvent rien faire, ben nous, c'est pareil, mais c'est normal. Il faut l'accepter. La seule manière de t'en sortir, c'est le travail. Si tu travailles pas, tu parles pas. » (Extrait du carnet de terrain, 01 août 2017).

Nadja ne fait pas figure d'exception, d'autres enquêtées ont plusieurs fois fait mention de leur volonté de « fermer les frontières aux immigré·e·s ». À Marseille également, Misa, jeune capverdienne évangéliste tient des propos similaires lors d'une de nos rencontres avec son amie, également femme de chambre, Dina :

« **Misa** : Je cotise, je cotise, mais si c'est pour tous les gens qui sont assis à la maison, non mais c'est bon hein ?! J'avais un droit à faire une formation à GRETA, je suis partie là-bas pour faire la formation, ils m'ont pas laissé faire parce que j'ai pas le RSA. Ils ont dit que c'est pour les gens qui sont au RSA...voilà, mais c'est quoi ça ? Je cotise tous les mois... Je cotise, je travaille pour l'État et je peux pas ? Et les autres qui sont assis à la maison et qui font rien pour l'État ils ont le droit ?

Dina : Ah oui, ils ont plus de droits que nous, que les gens qui travaillent...

Misa : C'est pour ça que je suis d'accord avec Marine Le Pen. Désolée l'expression mais les gens-là mais renvoyez-les chez eux hein ! Ils vont rester à la maison hein ! On vient ici c'est pour améliorer la vie, c'est pour avoir une meilleure condition, c'est pas pour faire n'importe quoi ! Je suis d'accord avec elle ! Je dis la vérité, je suis d'accord. » (Dina et Misa, entretien du 28 juin 2017).

On peut imaginer qu'à travers leur indépendance face au système de protection sociale – elles reprochent aux « étranger·e·s » de « profiter » du système social français – elles entendent marquer leur indépendance et d'une certaine manière leur intégration à la société française⁷⁹⁸. Mises en concurrence sur le marché du travail, ces salariées entendent marquer

⁷⁹⁸ Morabito L. et Peugny C., « Chapitre 2 / Les chemins de la précarité », in Braconnier (dir.), *Les inaudibles. Sociologie politique des précaires*, Paris, Presses de Sciences Po, 2015, 51-78.

leur volonté de « s'en sortir ». On sait d'ailleurs que certaines, comme Nadja, ont connu un fort déclassement social en immigrant, et dénoncer celles et ceux qui « préfèrent ne rien faire » revient à préserver leur identité professionnelle, malgré tout. Stigmatiser celles et ceux qui sont moins bien doté·e·s socialement revient *in fine* à les préserver, au moins symboliquement, d'un risque de déclassement encore plus fort.

On pourrait également expliquer l'existence de ce type de positions politiques totalement contradictoires avec l'idéologie du syndicat par une faiblesse de l'encadrement militant. Pourtant, ces discours ont été observés aussi bien à Lyon qu'à Marseille où la présence militante et l'action protestataire est plus tenace. En réalité, aucun syndicat français n'est aujourd'hui épargné par l'imprégnation de certaines idéologies d'extrême droite⁷⁹⁹. Pour comprendre l'émergence de ces positions, il s'agit de considérer que le syndicat constitue une instance de politisation plus ou moins efficace selon qu'il est « mis en concurrence » avec d'autres instances de socialisation (comme l'église, la famille, les médias, etc.) portant parfois des discours non congruents, voire contradictoires. Avant de considérer ces autres espaces de socialisation (Cf. Partie 3), il s'agit d'abord d'observer les effets concrets de politisation en termes de préférence électorale.

3.3. SYNDIQUÉES À LA CNT-SO : DES SENSIBILITÉS ÉLECTORALES PARTICULIÈRES ?

Nous l'avons vu, l'expérience syndicale qu'elle soit individuelle ou collective contribue à alimenter des visions du monde communes en politisant certains rapports sociaux collectivement partagés. Cette première partie nous a permis de déconstruire une image largement véhiculée présentant les classes populaires comme « apathiques » ou « dépolitisées ». À travers les mobilisations syndicales, les femmes de ménage, ces « profanes » de la politique, ont ainsi l'occasion d'interagir avec des militant·e·s davantage doté·e·s en capitaux scolaires et plus formé·e·s politiquement. Si toutes les salariées rencontrées ne sont pas citoyennes françaises, ne pouvant ainsi pas participer au jeu électoral, la plupart ne sont pas pour autant dépourvues d'un avis politique. Lors des entretiens nous avons ainsi systématiquement questionné les adhérentes sur leur rapport institutionnel – ou conventionnel, c'est-à-dire encadré par les institutions – à la politique. En effet, s'il est impératif de sortir d'une vision stato-centrée de la politisation, cela ne doit pas conduire à exclure de l'analyse les moments rares des campagnes électorales. La question de la (non)-participation

⁷⁹⁹ Andolfatto D. et Choffat T., « Chapitre 3 / Le front national et les syndicats. Une stratégie d'entrisme ? », in Crépon S. (dir.), *Les faux-semblants du Front National. Sociologie d'un parti politique*, Paris, Presses de Science Po, 2015, p. 77-119.

électorale permet en effet de fournir des pistes d'analyses intéressantes. Nous l'avons vu, les liens entre CNT-SO et idéologie politique ne sont pas mécaniques mais cela ne veut pas dire que l'appartenance syndicale n'a aucun poids dans le rapport institutionnel à la politique. Nous verrons dans un premier temps que nombre des salariées rencontrées se situent politiquement plutôt à gauche, voire à l'extrême gauche, de l'échiquier politique. Cependant, comme nous venons de l'aborder, certaines salariées (une minorité), se déclarent favorables au programme de Marine Le Pen. D'autres, comme Zineb, reflètent la perte de repères et le brouillage politique dans lequel se trouve pris une grande partie de la population. Mais la variable la plus saillante en termes de participation politique réside précisément dans la non-participation volontaire et assumée⁸⁰⁰. Précisons néanmoins ici que ces préférences politiques ne sont pas spécifiquement suscitées par l'engagement syndical, c'est parfois en raison de celles-ci que les salariées se saisissent du syndicat (Cf. chapitre 7).

Bastion syndical : le maintien d'une préférence politique de gauche

L'expérience de la précarité professionnelle, des injustices liées au statut de femmes immigrées, « l'épreuve de la discrimination »⁸⁰¹ et les pratiques contestataires liées au syndicalisme favorisent-elles l'apathie ou la genèse de sentiments de colères, suscitent-elles plutôt des votes aux extrêmes ou encouragent-elles l'abstention ? Avant d'appréhender les comportements électoraux, il s'agit de préciser qui vote concrètement en France. Dans une note de l'Insee, les auteur·e·s précisent que la non-inscription concerne 3% des citoyen·ne·s né·e·s en France et diplômé·e·s de l'enseignement supérieur contre 40% des citoyen·ne·s né·e·s à l'étranger et non-diplômé·e·s⁸⁰². Ces données confirment l'existence d'un « cens caché »⁸⁰³ de nature sociale et non plus légale.

Nous traiterons ici, non pas de la pratique électorale, mais plutôt des préférences électorales exprimées au moment de la campagne présidentielle de 2017. Quelle que soit la ville concernée, Lyon ou Marseille, force est de constater qu'un certain nombre des salariées rencontrées ont fait montre d'une politisation plutôt marquée à gauche, voire à l'extrême gauche. Viviane, cette ancienne gouvernante licenciée à la suite de sa participation active à une grève estime que le syndicat a consolidé son ancrage à gauche :

⁸⁰⁰ Rappelons que les citoyen·ne·s votant sont moins nombreux·ses que celles et ceux qui ne votent pas, sur ce point, voir Braconnier C. et Dormagen J.-Y., *La Démocratie de l'abstention*, Paris, Gallimard, 2007.

⁸⁰¹ Talpin J. (dir.), *L'épreuve de la discrimination. Enquête dans les quartiers populaires*, Paris, Presses Universitaires de France, 2021.

⁸⁰² Niel X. et Lincot L., « Qui est inscrit et qui vote ? », *Insee Première*, n° 1411, septembre 2012.

⁸⁰³ Gaxie D., *Le Cens caché. Inégalités culturelles et ségrégation politique*, Paris, Le Seuil, 1978.

« Et, tu votes aux élections ? »

Viviane : Oui. Même si je vote blanc, je vote. Moi je suis plus socialiste. Ça a toujours été. Mais je sais pas d'où ça me vient, je sais pas... Avec mes parents, on n'en parlait pas. Mais ils étaient ouvriers alors je pense que... Mais j'ai des amis qui sont de l'autre bord, ils votent FN. Mais c'est même pas forcément des Français d'origine, la marraine de mon fils qui est à fond FN elle est d'origine algérienne, elle a jamais travaillé de sa vie, elle vit des aides et elle vote à fond FN, elle c'est « Marine, Marine, Marine ». Mais c'est bizarre quand même. C'est grave. Là, pour les prochaines [élections], ça me désespère un peu. J'étais plus pour Hamon, et maintenant je suis plus pour Mélenchon. Mais je sais pas encore. Je regarde, je suis les débats. Je m'intéresse encore plus cette année, déjà, la grève, qui fait prendre conscience qu'il faut se bouger et puis aussi j'ai le temps depuis mon licenciement. » (Viviane, entretien du 24 mars 2017).

Elle n'est pas la seule à faire ouvertement un parallèle entre son engagement syndical et ses préférences politiques. En entretien, Omar, cet équipier licencié comme Viviane à la suite de sa participation à la grève au sein de son hôtel, envisage l'engagement syndical comme un acte hautement plus politique que le fait de déposer un bulletin de vote dans l'urne tous les quatre ans :

« Et, qu'est-ce que vous en pensez alors [des élections] ? »

Omar : Que la France est un pays de moutons. Voilà. Quand on voit ce qu'a fait Fillon, de faire travailler ses enfants. Le Roux, pareil, ils avaient même pas 18 ans, ils étaient au lycée, et qu'ils prennent les sous pour leur famille ! Non, mais non ! Et ces gens-là on les laisse faire... Moi ça m'étonne qu'on continue à voter, surtout pour Fillon [...].

Et si vous aviez le droit de voter, vous voteriez pour quoi ?

Omar : Mélenchon. Il est vieux con, mais, je préfère ses idées par rapport aux idées des autres. Et si au second tour, s'il passe pas, Macron. [...] Bon de toute façon, pour les élections, vous savez, ce sont tous les mêmes. Moi je le vois comme ça. [...] Pour moi, la politique il faut être un grand menteur, et si on n'est pas menteur, c'est pas la peine ! Je pense que, par exemple, on parlait du syndicat...le syndicat, c'est ça la politique. C'est la politique du travail et donc des travailleurs. Celle des gens, des vraies gens quoi. Quand tu te syndiques, tu fais la grève, là oui, tu participes, encore plus qu'en votant pour ces hommes politiques... » (Omar, entretien du 20 avril 2017).

Cette conscience d'une classe des travailleurs et des travailleuses a été formulée de manière directe ou indirecte à plusieurs reprises. Dans la même logique, Niora par exemple considère que son intérêt de travailleuse, syndiquée et parfois (régulièrement) gréviste serait davantage défendue par Jean-Luc Mélenchon que par Marine Le Pen ou le gouvernement d'Emmanuel Macron :

« À ce sujet d'ailleurs, tu as suivi un peu les élections ? »

Niora : Moi je pensais que c'était Mélenchon qui allait gagner, et j'aurais bien aimé ! Mais après entre Marine Le Pen et Macron, c'est mieux Macron, 1000 fois. Moi je préférerais Mélenchon, il soutient les grévistes lui. Mais, il paraît qu'il va poser sa candidature de député à Marseille. C'est bien ça !

Toi, tu peux voter ou pas ?

Niora : Non, j'ai juste une carte de séjour... je peux pas. Mais je m'intéresse quand même.

Et tu discutes de ça souvent avec des ami·e·s par exemple ?

Niora : Euh...comme ça, dans le bus ou oui, un peu... Mais les gens ils étaient d'accord avec moi. Y'a personne qui voulait voter Marine Le Pen. D'accord c'est une femme, mais elle est raciste. Nous les immigrés, on n'est pas fous. Mais là, le Premier Ministre c'est

un homme de droite... alors on verra. Mais, c'est pas bon signe pour les pauvres, on verra... » (Niora, entretien du 15 mai 2017).

On assiste donc de manière régulière à une concordance des aspirations et des orientations fondamentales. Néanmoins, comme on l'a dit plus haut, la majorité de ces salariées, si elles s'intéressent à la politique, ne sont pas toujours en mesure de voter. Celles ayant obtenu la nationalité depuis leur arrivée en France estiment, à l'instar d'Aminata, « que voter, c'est montrer que tu existes ». C'est par ailleurs souvent le statut d'immigrées qui est mis en avant pour justifier des choix électoraux. Aminata déclare préférer voter « pour celui qui défend les immigrées ». Mais depuis le décès de son mari en 2011 et son déménagement dans le quartier « Grandclément » à Villeurbanne pour se rapprocher de sa famille – deux de ses sœurs résident à Villeurbanne – Aminata ne s'est pas réinscrite sur la liste électorale. Elle est analphabète, le coût que représente ces démarches administratives est trop élevé, elle n'y voit pas d'intérêt immédiat. On retrouve ici le phénomène de la mal-inscription décrit par Céline Braconnier et Jean-Yves Dormagen, c'est-à-dire une inscription ne correspondant plus au lieu de domicile du ou de la votante, constituant « le facteur principal d'exclusion durable du jeu électoral »⁸⁰⁴. Samar, d'origine algérienne et naturalisée française, déplore que « les étrangers ne [puissent] pas voter » et soutient également le programme de J.-L. Mélenchon :

« Et toi, tu as voté ? »

Samar : Oui, j'ai voté Mélenchon, je l'aime bien Mélenchon. Je vote à chaque fois pour la gauche. Mélenchon, y en a beaucoup dans mon entourage qui l'aiment bien. À la clinique, Kristina, elle est polonaise, elle a voté Marine le Pen, mais ses enfants ils sont noirs, une de ses filles est mariée avec un Algérien... Mais les gens ils viennent en France parce que la France elle vole leurs sols. Si on laisse l'Afrique aux Africains, les gens ils viennent pas. Nous on a pas un gouvernement on a une mafia, elle est protégée par la France. C'est la France qui dirige l'Algérie. C'est pour ça, Mélenchon il a dit : « je laisse l'Afrique pour les Africains », lui il a dit : « Je vais faire la paix ! ». Moi je suis pour la paix. Qui a fait la guerre ? Sarkozy pour le pétrole. Mais la Syrie, c'est un pays magnifique, c'était.. Mais j'ai pas mal de collègues qui ont pas le droit de vote... donc on pèse moins quelque part aussi. » (Samar, entretien du 2 août 2017).

Une attirance assumée pour l'extrême droite

En réancrant le rapport au travail et au syndicat dans des trajectoires biographiques, notamment familiales et migratoires, et des relations sociales dynamiques, nous avons vu que ces salariées ont su revendiquer leurs places. L'engagement syndical de femmes rencontrées

⁸⁰⁴ Braconnier C. et Dormagen J.-Y., *La Démocratie de l'abstention*, op. cit.

dans l'enquête entretient et conforte un « rapport mobilisé »⁸⁰⁵ à leurs conditions d'existence. Elles ont appris à valoriser leurs conditions sociales d'existence aussi bien matériellement (en défendant et en revendiquant leurs conditions matérielles de travail) que symboliquement (en acquérant une forme de respectabilité). Mais loin d'être homogènes, leurs pratiques et représentations politiques sont caractérisées par leurs contrastes. Nous allons nous appuyer sur le cas de deux femmes caractérisées par leur franc-parler et leur charisme : Misa et Suzie. La première, Misa, est âgée de trente-quatre ans. Misa est née au Cap-Vert où elle a grandi avec sa grand-mère et ses quatre frères et sœurs tandis que sa mère, employée de maison pour une riche famille portugaise, alternait des séjours entre Lisbonne et Praia. Lorsque Misa a eu huit ans, la patronne de sa mère choisit de vivre définitivement au Portugal, la famille décide ainsi d'immigrer en Europe. Misa poursuit sa scolarité jusqu'au lycée. À l'âge de dix-huit ans, elle rencontre son futur mari, un jeune Capverdien, alors apprenti maçon, elle abandonne son rêve de devenir un jour avocate. Rapidement, elle met au monde ses deux premiers enfants au Portugal tandis qu'elle occupe un emploi de responsable dans une cafétéria et cumule des heures de ménage chez des particuliers « pour compléter [ses] revenus ». En 2011, la famille immigre à Marseille suite à la décision de son mari : « parce que là-bas [au Portugal], c'est plus dur de trouver du travail pour les hommes ». Leur troisième enfant naît en France. Misa se fait très vite recruter en qualité de femme de chambre. Elle rencontre des femmes capverdiennes « elles travaillent toutes dans le nettoyage, y'a pas un hôtel où il n'y a pas de Capverdienne à Marseille ». Mais c'est surtout à l'église que Misa sociabilise, y compris avec des « compatriotes ». Misa est évangélique, elle se rend au culte cinq jours par semaine et y entraîne toute sa famille chaque week-end. Bien qu'elle n'ait pas la nationalité française, nous l'avons vu plus haut, elle manifeste très clairement son soutien pour M. Le Pen. Elle justifie sa préférence en mettant à distance les « assisté·e·s » qui « profitent du système » et fait valoir ses efforts sur le plan professionnel :

« **Misa** : On travaille dur pour offrir une vie meilleure à nos enfants. C'est pas pour que d'autres profitent de notre travail. [...] C'est ça le problème de la France. Oui on donne aux gens qui travaillent, mais on donne aussi à ceux qui sont à la maison. Moi je suis contre ça. Il faut donner à ceux qui travaillent. »

Si cette politisation à l'extrême droite ne peut être rapportée à un seul facteur, l'engagement religieux de Misa semble apporter un élément de compréhension relativement intéressant. Elle poursuit : « Si tu veux réussir, tu peux. L'église aide à ça. Tu décides de travailler, de réussir ou de dépendre des autres. » On retrouve ici un discours reposant sur des logiques d'individualisation et plaçant la volonté individuelle de « s'en sortir » en référence, ce discours

⁸⁰⁵ « Entretenir un rapport mobilisé à sa condition sociale en milieu populaire. Engagement syndical et sociabilité parmi des ouvrières de blanchisserie », *art. cit.*

est largement véhiculé par les églises évangélistes, ce point est d'ailleurs l'une des raisons du déploiement de ces nouveaux christianismes⁸⁰⁶. Si le syndicat socialise, il n'en demeure pas moins que d'autres instances de socialisations concourent à l'élaboration de la politisation. Le cas de Suzie invite à redoubler de vigilance dans l'explication du vote, nous allons voir que la variable des socialisations conjugales joue puissamment dans le rapport au vote.

Suzie, quarante-sept ans, franco-congolaise immigrée en France en 2001 est mariée avec un Français, Andy, agent d'accueil employé par une société prestataire d'un grand musée lyonnais qu'elle a rencontré rapidement après son arrivée. Cette union lui permet d'être régularisée. Suzie travaille dans le secteur du nettoyage depuis son arrivée en France. Elle a d'abord effectué des emplois de femme de chambre et travaille désormais à l'entretien d'une résidence universitaire particulièrement excentrée⁸⁰⁷. Suzie se qualifie comme une « femme indépendante » qui « aime [sa] liberté ». Au travail, elle assume être « dérangeante » et fait valoir son côté « grande gueule ». Elle se présente d'ailleurs aux élections professionnelles et obtient plusieurs mandats syndicaux (déléguée syndicale et membre élue au CE). Elle conçoit son engagement syndical comme un engagement politique : « le syndicat c'est 100% politique, c'est à nous de mobiliser. Si on est contre telle loi, c'est le syndicat qui doit informer et mobiliser ».

En avril 2017, à la veille des élections présidentielles, je rencontre Suzie au local syndical de Villeurbanne. Sylvie (secrétaire du syndicat du nettoyage et agente d'entretien) est également présente. Le contexte politique s'impose rapidement dans nos discussions, Sylvie plaisante : « Moi, je sais pour qui je vais voter : Le Pen ». Les adhérent·e·s et les salarié·e·s présent·e·s s'amusent de cette blague. Un peu désorientée, Suzie annonce : « Mais, moi, c'est pas une blague. Je trouve qu'elle a raison, il y a trop d'immigré·e·s et d'assisté·e·s en France ». S'ensuit un échange entre les deux adhérentes. Sylvie tente de convaincre son amie que le « FN profite de ces divisions entre les personnes les plus pauvres mais que l'ennemi n'est pas là ». Suzie met fin à la conversation : « Mais de toute façon Andy ne serait pas très content que je donne ma voix à Le Pen » (Extrait du carnet de terrain, 21 avril 2017).

Quelques jours plus tard, lors du défilé du 1^{er} mai, la CNT-SO se joint au cortège Rouge et Noir organisé par les différentes organisations libertaires de Lyon.

⁸⁰⁶ Fath S. et Mayrargue C., « Les nouveaux christianismes en Afrique. Introduction thématique » *Afrique contemporaine*, 2014, n° 252, p. 13-26.

⁸⁰⁷ Elle a été mutée par sa patronne « par vengeance » et « pour [la] punir » d'avoir refusé le transfert après un changement de marché (Cf. chapitre 2).



Figure 31 Photographie - défilé du 1er mai 2017, cortège Rouge et Noir, Lyon

Le défilé a lieu entre les deux tours des élections et étant donné les résultats du premier tour (24,01% pour E. Macron et 21,3% pour M. Le Pen), à la suite de « Femmes précaires, doublement en colère », les manifestant-e-s scandent rapidement : « Ni Le Pen, ni Macron, ni patrie, ni patron ». Ainsi prise dans l'élan collectif, Suzie se laisse entraîner et joint sa voix au reste du cortège. L'engagement syndical la place dès lors dans une situation de contradiction sociale et politique très forte. Ainsi confrontée à la pluralité de ses identités, Suzie éprouve une expérience de dissonance individuelle. En effet, lors d'une énième rencontre en septembre 2017, Suzie confirme avoir finalement voté pour le Front National au second tour :

« **Suzie** : Avec Andy, on ne croit pas vraiment à ce qu'ils nous disent à la télé. On fait beaucoup de recherches aussi. On suit aussi les débats politiques. C'est pour ça que je te demandais si tu regardais Onfray. Il est très bien. Zemmour, on l'aime bien aussi. Zemmour, il casse les codes, il dit des trucs que les gens ne disent pas. Moi j'aime bien que les gens réagissent. Comme Le Pen aussi. Le Pen aussi je l'aime bien. [...] Elle dit la vérité. Moi j'ai toujours dit « tout le monde est raciste ». Tous les hommes politiques. Mais Marine Le Pen elle dit ce que les autres n'osent pas dire. Elle au moins elle dit la vérité et on sait comment elle est. Macron je le connais pas. [...] Marine Le Pen, elle est plus honnête. Moi je dis toujours, il vaut mieux connaître ses ennemis. Mais, tu sais Saphia, le Parti Socialiste n'est pas le parti « ami des immigré-e-s », c'est pas vrai. C'était leur fonds de commerce. Mais les immigré-e-s, on a compris la politique. On sait que ce n'est pas vrai. Si tu savais, il y a beaucoup d'Africaine-s qui votent pour le FN. [...] Saphia, tu vois, je te dis ça aujourd'hui, mais un jour tu verras, un jour tu diras, « Suzie me l'avait dit : les immigré-e-s votent pour Le Pen ». Et ça ne fait pas peur. Non. Non. On n'a pas peur. Peut-être les autres sont plus méchants que Marine Le Pen. Marine Le Pen elle dit la vérité. Les autres, c'est du politiquement correct. Mais Marine Le Pen elle dit la vérité. » (Suzie, entretien du 26 septembre 2017).

Mais l'identification partisane de Suzie et de son conjoint est également marquée par une forte incohérence politique. En effet, au premier tour, Suzie annonce avoir voté pour J.-L. Mélenchon tandis qu'Andy a donné sa voix à Philippe Poutou. Il semble probable que davantage que les programmes, les deux conjoints soient dans une posture critique à l'égard des partis politiques classiques ayant déjà gouverné.

Sentiment de brouillage politique : le besoin de repères de Zineb

Les matériaux produits et recueillis dans l'enquête ne vont pas dans le sens d'un revirement du vote des classes populaires passant de la gauche vers la droite voire l'extrême droite. D'abord, il faut considérer les représentations et les pratiques politiques de Misa et de Suzie comme des réalités à la fois isolées et minoritaires. L'extrême droite n'est numériquement et proportionnellement pas si représentative de l'électorat populaire⁸⁰⁸. Par ailleurs Misa et Dina correspondent à la faible proportion de l'électorat ouvrier et populaire ayant *toujours* voté à droite⁸⁰⁹. Les choix électoraux de Suzie et de son mari révèlent quant à eux un autre phénomène qualifié par certain·e·s chercheur·e·s de « volatilité » électorale⁸¹⁰. Cette « errance » politique témoigne finalement d'une volonté d'opiner, d'un désir de s'intéresser à la chose publique et à la politique mais elle révèle également un manque d'encadrement politique conduisant à un véritable brouillage des repères. L'entretien avec Zineb, cette femme de ménage d'une soixantaine d'année, originaire du Maroc, en arrêt maladie depuis une chute relativement grave dans les escaliers qu'elle nettoyait⁸¹¹ illustre très précisément ce double mouvement.

« **Zineb** : Au début je choisis Fillon, un bel homme, il présente bien. Mais hier, ils ont montré sa montre, 29 000 euros, j'ai dit « ah mais c'est dégoûtant ». Et lui, il dit aux gens « serrez votre ceinture », comme ça il élargit la sienne. Mais je l'adorais. Mais en fait je ferai pas Fillon. Mais sinon Hamon [elle hésite] ou Monsieur Mélenchon. » (Zineb, entretien du 23 mars 2017).

Ces échanges ont lieu après près de deux heures d'entretien, en énumérant ainsi les différents candidats aux élections présidentielles, Zineb entend montrer qu'elle maîtrise l'actualité

⁸⁰⁸ Sur ce point, voir en particulier Crépon S. (dir.), *Les faux-semblants du Front national. Sociologie d'un parti politique*, Paris, Presses de Sciences Po, 2015 et Mauger G. (dir.), *Les classes populaires et le FN. Explications de votes*, Vulaines Sur Seine, Éditions du Croquant, 2017.

⁸⁰⁹ Sur ce point, voir le travail de Vigna X., *Histoire des ouvrières en France au XX^e siècle*, Paris, Perrin, 2012, sur une période plus contemporaine, voir la thèse en cours de Merle G., « Les électeurs de droite à la campagne. Enquête sur les logiques sociales de production et de maintien d'un vote « conservateur » dans les mondes ruraux », sous la direction de Bruneau I. et Thin D.

⁸¹⁰ Cf. Barrault-Stella L. et Berjaud C., « Sur quelques votes FN de jeunes des classes populaires en banlieue parisienne », in Mauger G. (dir.), *Les classes populaires et le FN, op. cit.* p.195-208.

⁸¹¹ Cf. Chapitre 2.

politique française. Mais l'échange se poursuit et donne l'impression qu'elle entend aussi obtenir des « consignes » de vote, ou du moins, des conseils :

« Et vous, donnez-moi une idée ! Le syndicat, c'est plutôt Mélenchon, non ? Il parle franc Mélenchon. »

Dans les représentations de Zineb, le syndicat se situe ainsi plutôt à gauche. Si elle semble apprécier la figure de J.-L. Mélenchon elle dévie très rapidement et poursuit :

« Mais bon, excusez-moi de vous dire, je suis arabe mais moi, je donne raison à Madame Le Pen. On est tous rentrés. Tous les islamistes et tout. Moi je donne raison de fermer les frontières. Il faut trier quand même. [...] Les immigrés qui viennent et qui font les attentats, moi non, j'en veux pas ! Pardonnez-moi de vous dire, mais les femmes-là, avec leur foulard et tout ça... non ! Moi j'ai le foulard, mais c'est mon âge, ça fait pas longtemps que je le mets. Si je vais chez le médecin, il me demande d'enlever mon habit pour me contrôler je dis « oui, bien sûr ». Il est médecin. Moi j'aime pas tout ça, les islamistes. » (Zineb 23 mars 2017).

Ces trois minutes d'échanges enregistrés donnent lieu à quatre intentions de vote opposées et contrastées. Si Zineb a été revue à deux reprises à la suite de cet entretien (à l'occasion de la fête du syndicat en juillet 2017 puis lors d'une permanence syndicale en 2018), je n'ai pas eu l'occasion de lui demander à quel·le candidat·e elle a finalement accordé sa voix. Mais y compris sans connaître l'issue de son vote, la posture de Zineb est significative en soi. Ses hésitations et la vitesse avec laquelle elle passe d'un·e candidat·e à un·e autre révèle le sentiment de confusion politique dans lequel elle se trouve. On voit bien comment la compétence politique *statutaire*, c'est-à-dire l'appréhension du sentiment de compétence étudié en rapport avec le statut social des individus par l'intériorisation de leur position sociale, et la compétence *cognitive*, à savoir le fait de disposer de schèmes de pensées et d'interprétations et de suffisamment d'informations pour suivre les débats politiques, s'alimentent, voire se renforcent. Ce faisant, il faut également ajouter que le contexte politique contribue largement à cette « volatilité ». En effet, la structure de l'offre politique a évolué ces dernières années avec notamment la création de deux nouveaux partis politiques en 2016, La République en Marche (LREM) et la France Insoumise (FI). Certains travaux montrent que la volatilité électorale est à relativiser. En réalité, les cas de « fidélité électorale partisane » comme ceux de « franchissement de la frontière gauche/droite » sont rares et ce depuis de nombreuses années⁸¹². L'argumentaire politique oscille entre des critères de beauté et de charisme à des positions politiques de contrôle de l'immigration. Il faut noter qu'E. Macron ne fait pas partie des candidat·e·s sur lesquels Zineb argumente. Cette absence n'est pas anodine, elle révèle qu'il n'appartient pas à l'espace du concevable pour elle. On peut imaginer que cette exclusion est

⁸¹² Lehingue P., « Les électeurs sont-ils (de plus en plus) volatils ? », in Fondation Copernic éd., *Manuel indocile de sciences sociales. Pour des savoirs résistants*, Paris, La Découverte, 2019, p. 398-407.

due à l'influence de sa syndicalisation. En effet, Zineb reçoit les messages du syndicat invitant les adhérentes à se joindre aux cortèges, or quelques temps avant notre entretien, la CNT-SO était assez investie à Marseille pour lutter contre la loi Macron. En identifiant un adversaire commun, Zineb semble ainsi illustrer que le cadrage syndical a fonctionné.

Auto-exclusion de la participation politique française

Avant toute chose, précisons la répartition des enquêtées en fonction de leur droit ou non de participer à la vie électorale française. La plupart des enquêtées (29 sur 41) n'ont en effet pas le droit de vote en France.

Tableau 9 Répartition des enquêtées ayant ou non le droit de vote en France

	Droit de vote acquis	Droit de vote depuis naissance	Pas de droit de vote
Lyon (n=20)	5	4	11
Marseille (n=21)	1	2	18
Total (n=41)	6	6	29

Un point n'a pas été encore suffisamment abordé dans ce chapitre, il s'agit du rapport des enquêtées émigrées avec la politique dans leur pays d'origine. Sont-elles davantage intéressées par les sujets politiques de « là-bas » ? Continuent-elles de se tenir informées des actualités locales ? Exercent-elles leur droit de vote ? Si ce point n'est pas davantage développé dans ce chapitre c'est par manque de données empiriques. Il est arrivé lors de l'enquête de terrain que ces questions se soient imposées au moment des discussions informelles et des entretiens mais cela n'a malheureusement pas été systématisé. Ces pistes de réflexions sont apparues comme tout à fait intéressante à développer au moment de l'écriture et de l'analyse, pour autant, nous pouvons livrer ici quelques éléments qui pourront davantage servir d'invitation à poursuivre la recherche dans cette voie. Lors de mes visites au domicile des enquêtées les téléviseurs étaient régulièrement allumés, en particulier sur des chaînes étrangères ou sur des chaînes d'informations internationales comme *TV5 Monde* ou *France 24*. Ce détail n'est pas anodin, il révèle une volonté davantage accrue de s'intéresser aux actualités internationales plutôt qu'aux seules informations nationales, à cet égard Maïda (Comorienne, la trentaine) explique : « les informations françaises, au bout d'un moment ça va bien, ils tournent en boucle ». Pour les enquêtées interrogées à cet égard, cette pratique leur permet également d'opérer une forme de continuité entre « là-bas et ici » et de rester en lien avec les actualités de leurs pays d'origine. Les relations avec le pays d'origine s'avèrent jouer un rôle dans l'appréhension du rapport au politique. Les discours et représentations portées par les hommes et les femmes politiques françaises sur les pays d'émigration sont parfois déclencheurs de prises de positions politiques. C'est ce qu'exprime Maïda :

« Là, j'ai été trop déçue de Macron. Ce qu'il a dit sur les Comoriens là, sur les kwassa-kwassas. C'est un raciste voilà, il l'a montré. Mais c'est pas que je l'aimais bien. De toute façon, je les aime pas [les hommes politiques], mais quand même j'étais trop déçue franchement ». (Maïda, entretien du 21 juin 2017).

En effet, quelques semaines avant cet entretien, le Président E. Macron en visite officielle en Bretagne prononce ce qu'il pense être une plaisanterie concernant des embarcations de pêches : « C'est à Mayotte le kwassa-kwassas. Mais le kwassa-kwassa pêche peu, il amène du Comorien. C'est différent. ». La réaction de Maïda n'est pas un cas isolé puisque cette scène est diffusée en boucle dans les médias nationaux et fait largement réagir la communauté comorienne. Toutefois, elle rappelle que les principes au fondement d'un rapport au politique sont divers et que concernant les individus émigrés, il convient d'interroger également le poids de ces autres éléments (origine, religion, genre, etc.) dans l'appréhension du rapport au politique.

Que ce soit à Marseille ou à Lyon, la grande majorité des salariées rencontrées mentionne un désintérêt « volontaire » ou « assumé » pour la politique. « Voter, pourquoi faire ? » me demande par exemple Maïda lorsque je la questionne à ce sujet. Cette jeune femme comorienne (qui travaille désormais dans une usine de transformation de volailles en Bretagne), renchérit : « Soi-disant, tu peux changer les choses et avoir un poids, mais en fait voter ou pas voter, ça change jamais rien ». Valérie, agente d'entretien en charge des sanitaires au centre commercial de la Part Dieu partage ce sentiment. Elle déclare ne plus « croire en la politique ». Cette jeune femme d'ordinaire plutôt calme et tranquille s'anime soudain lors de notre deuxième entretien : « Rien que de voir leurs têtes ça m'énerve. Juste de les voir, j'te jure Saphia, ça m'soule. Ils promettent des choses, et il se passe jamais rien. D'ailleurs, je comprends pas pourquoi les gens continuent de voter. » On peut imaginer que la dégradation des conditions de vie d'une partie des catégories les plus fragiles ou du moins l'absence d'amélioration significative en dépit de leur investissement professionnel, contribue à renforcer un sentiment de défiance à l'égard de la politique. En effet, on peut aisément comprendre que l'électorat le plus populaire se questionne sur le sens des élections politiques : pourquoi continuer à voter alors que, quel que soit le parti au pouvoir, les difficultés se répètent et ne se résolvent pas ?

On rejoint ici les travaux d'Alain Garrigou lorsqu'il écrit qu'« alors que la politisation a contribué à la mobilisation électorale, le mouvement de retrait n'est pas associé à un progrès de l'indifférence politique. Les nouveaux abstentionnistes se définissent comme des spectateurs relativement informés des questions politiques ». Bien sûr, il ne s'agit pas de considérer que l'ensemble des classes populaires abstentionnistes s'inscrivent forcément dans une dynamique contestataire et politique, mais d'inviter à prêter une attention particulière à ces formes de retraits de la vie politique institutionnelle. A. Garrigou poursuit : « l'affirmation de soi ne s'effectue plus dans le vote, comme c'était le cas dans les premiers temps du suffrage universel. Au contraire, la poursuite de l'affirmation individualiste semble s'en dissocier [...] La participation constituerait, au choix, un sur-engagement ou un sous-engagement : elle exigerait

trop pour des effets quasi nuls ou il faudrait faire bien plus que voter pour obtenir quoi que ce soit de conséquent »⁸¹³.

« On peut se demander si cet « exit électoral » ne constitue pas un « nouveau vote de classe » s'interrogent les auteur-e-s de *Sociologie des classes populaires contemporaines*⁸¹⁴. En effet, en désinvestissant massivement les arènes politiques institutionnelles tout en continuant à s'engager sur d'autres espaces sociaux tel que le syndicalisme ici, les femmes de ménages attestent d'une forme d'engagement et s'inscrivent dans des pratiques contestataires autrement politique.

⁸¹³ Garrigou A., *Histoire sociale du suffrage universel en France 1848-2000*, Paris, Seuil, 2002, p. 348.

⁸¹⁴ Siblot Y., Cartier M., Coutant I., Masclet O. et Renahy N., *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Collin, 2015, p. 277.

Conclusion du chapitre 6

S'engager syndicalement s'explique principalement par les relations de travail et d'emploi. En effet, c'est en premier lieu pour améliorer leurs conditions professionnelles que les salarié-e-s se syndiquent. Pour autant, l'engagement syndical ne se fait pas sans produire d'effet dans les autres sphères de la vie des adhérent-e-s. Ce chapitre a cherché à observer la manière dont l'engagement dans un syndicat, qui plus est la CNT-SO très marquée à gauche, pouvait ou non produire plus largement des visions du monde communes. Ce faisant, nous avons vu que le syndicat, en tant qu'instance de socialisation offrait des grilles de lecture politisées aux adhérentes. À travers ses deux leviers d'actions principaux : la grève et les procédures prud'homales, le syndicat place les salariées en situation de face-à-face et bien souvent de confrontation non seulement avec leur employeur, mais également avec un ensemble de représentants plus institutionnels : les conseiller-e-s prud'homaux-ales, les journalistes, voire les forces de l'ordre. Nous avons vu la manière dont ces interactions avec d'autres groupes sociaux, suscitées par le syndicat et analysé en retour par lui dans le cadre de discussions collectives avec les adhérentes, contribuent à définir plus clairement les frontières du groupe des femmes de ménage. En fournissant une syntaxe d'intelligibilité du monde social, le syndicat procure aux adhérentes des schèmes d'interprétations et des représentations communes du monde.

La grève et les apprentissages militants qu'elle suppose conduit ainsi les grévistes à se penser comme un groupe mobilisé et uni. Les frontières symboliques de ce groupe sont par ailleurs matérialisées (et renforcées ?) par des acteurs extérieurs antagonistes tels que les forces de l'ordre et les employeurs. En outre, le terrain de recherche a donné à voir des formes de socialisation politique très nettes par le recours au Conseil de Prud'hommes. Ces modalités d'apprentissages syndicaux et politiques suscités par la voie juridique permettent *in fine* de sortir d'un *a priori* erroné conduisant à penser les mobilisations individuelles et juridiques comme moins politiques. Ce chapitre permet ainsi de considérer pleinement le syndicalisme comme une instance de socialisation politique. En effet, le syndicat fournit des clés de lecture du monde politique, social et économique. Toutefois, cette politisation ne se transmet pas de manière homogène. En effet, les repères communs et les formes d'identification s'ils sont activés en contexte de mobilisation, ne sont pas linéaires. Les juristes du syndicat en ont conscience et tentent de réactiver régulièrement ce que l'on peut qualifier de mémoires de luttes à travers des moments festifs. Cela souligne plus encore la temporalité spécifique des conflits et l'intérêt qu'il y a à ne pas *uniquement* observer le temps des mobilisations. Prendre en compte dans l'analyse tout autant le moment syndical que ses prémices et ses incidences à plus ou moins long terme conduit à prendre pleinement la mesure des effets du syndicalisme. En appréhendant l'instance syndicale comme une instance de socialisation politique, nous avons cherché à contribuer à l'analyse des conséquences de l'engagement syndical en examinant les

corrélations entre engagement syndical et participation à des actions protestataires et rapport au vote.

Cependant, à l'instar du parti pris de la thèse de tenir ensemble les trajectoires biographiques et migratoires et l'inscription des individus dans divers relations sociales, nous avons vu que le syndicat n'était pas l'unique source de socialisation politique. Les femmes de ménages adhérentes à la CNT-SO sont également socialisées dans d'autres sphères sociales entrant parfois en contradictions, voire en concurrence. Certaines peuvent ainsi adhérer aux discours du syndicat, se l'approprier en partie ou l'esquiver. Il apparaît ainsi délicat d'envisager les femmes de ménage syndiquées à la CNT-SO comme un groupe politique. En effet, l'enquête révèle une pluralité de profils de salarié·e·s aux affinités politiques variées. Un des résultats de l'enquête révèle que le lien des classes populaires à la scène politique française n'est pas rompu. Si de nombreuses salariées s'inscrivent à gauche et défendent un discours argumenté, d'autres se revendiquent « Front National » dans le but de se distancier des « assisté·e·s »⁸¹⁵. L'appétence de certaines salariées pour les candidat·e·s d'extrême droite peut également s'analyser par le fait qu'en se présentant comme « antisystème » et discriminé·e·s par les médias et le reste du champ politique, les salariées pourraient ainsi être prises dans des relation d'homologie entre leur position de dominées et celle de ces candidat·e·s. Malgré ces indentifications politiques, la grande majorité des adhérentes expriment une distance, voire une véritable défiance envers la politique institutionnelle. Par ailleurs, que ce soit dans les discours en faveur de la gauche ou de l'extrême droite, les orientations politiques exprimées sont toujours en faveur de l'opposition. E. Macron demeure le grand absent des orientations exprimées, témoignant la construction d'un adversaire commun.

⁸¹⁵ Challier R., « S'engager au Front national pour ne plus être des « cassos » ? Le rôle du mépris de classe dans une campagne municipale », *Sociétés contemporaines*, 2020, n°119, p. 61-87.

Conclusion de la deuxième partie

Le premier chapitre de cette partie, en revenant précisément sur la présentation du syndicat étudié, a souligné la manière dont ce dernier ne constitue pas une entité monolithique. Au contraire, nous avons vu qu'il est traversé par différentes pratiques et conceptions de la syndicalisation en direction des précaires. Cette attention est importante, elle permet de situer les pratiques syndicales et de montrer qu'elles sont prises dans des configurations socio-spatiales différenciées. Ainsi, la plus forte présence de militant-e-s syndicaux-ales à Marseille explique en partie la plus grande vitalité du syndicat du nettoyage. Ces aspects sont nécessaires pour comprendre ensuite comment les salariées peuvent se saisir de l'outil syndical. Ils constituent ainsi une première piste d'analyse pour comprendre la plus forte mobilisation des femmes de ménage à Marseille. Néanmoins, l'un des enjeux de cette thèse consiste à ne pas enfermer l'analyse des engagements syndicaux dans celles des organisations professionnelles et syndicales.

Cette partie a permis d'introduire la notion de *ressource sociale* en examinant la manière dont la ressource syndicale s'avère être disponible pour les salariées les plus dominées au travail. Le chapitre 4 et le chapitre 5 ont notamment souligné comment s'organisent concrètement les permanences syndicales, mais également les différents leviers susceptibles d'être mobilisés par les travailleuses. Ce faisant, cette partie relativise les dominations vécues par ces dernières. Sans les faire disparaître, nous avons en effet pu montrer que les salariées du nettoyage ne sont pas seulement dominées. Elles disposent de moyens d'actions concrets, de capacité d'agir (*agency*), susceptibles de leur permettre de s'émanciper et de contourner, au moins en partie, leurs dominations. Le syndicat est incontestablement l'un d'entre eux. Par ailleurs, considérant que les usages sociaux d'une ressource peuvent être pluriels et ne sont pas nécessairement propres à la ressource disponible et mobilisée par les individus, cette deuxième partie, et en particulier les deux derniers chapitres, ont permis de révéler que les salariées mettaient en place des usages très différenciés de la ressource syndicale (grèves, suivi juridique, lieu de sociabilité, cours de français, etc.). Pour comprendre la pluralité de ces usages et la diversité des expériences syndicales, l'approche par le décloisonnement des sphères de vies adoptée dans la thèse s'avère tout à fait heuristique. En effet, il apparaît que la pluralité de ces usages révèle en réalité une pluralité de problématiques et de situations de vie de ces femmes. À travers la ressource syndicale, les salariées du nettoyage obtiennent à la fois des gains matériels, une reconnaissance symbolique et se forment une identité collective. Cette identité collective résulte aussi bien de leur inscription dans de nouveaux liens de sociabilités, reposant sur des principes de solidarité, que dans la manière dont autrui les représente. Nous avons ainsi vu comment le fait d'être parlées par les médias, les employeurs voire par les forces de l'ordre

contribuait à consolider leur représentation commune d'appartenir à une classe. Pour autant, en faisant dialoguer des travaux venus de la sociologie électorale, du travail, des mobilisations collectives et des classes populaires, nous avons cherché à explorer les différentes modalités par lesquelles leur inscription dans ces espaces de travail et de lutte pouvait participer à structurer un rapport au politique. Là encore, nous avons vu que ce rapport ne pouvait pas *uniquement* s'inscrire dans une seule des dimensions sociales dans lesquelles sont prises les salariées. En effet, les grévistes marseillaises ne sont pas plus disposées à se positionner à gauche de l'échiquier politique que les adhérentes lyonnaises pourtant moins régulièrement concernées par des mobilisations.

La variabilité des usages sociaux qui sont faits du syndicalisme ainsi que la socialisation politique non homogène que ce dernier produit amène à ouvrir de nouvelles pistes de réflexions. Puisque l'écrasante majorité des salariées que nous avons rencontrées n'est pas disposée à s'engager dans un syndicat, nous pouvons nous demander si le recours, *malgré tout*, à cette ressource ne résulte pas de la capacité des autres ressources sociales à répondre efficacement aux problématiques induites par la pauvreté et la précarité. De quelle manière les inscriptions plurielles des femmes de ménage constituent un support ou une entrave à leur engagement syndical ? C'est à cette question qu'entend répondre la dernière partie de la thèse.

TROISIÈME PARTIE

FEMMES DE MÉNAGE PAR-DELÀ LE TRAVAIL : CONTRIBUTION À L'ANALYSE DES RESSORTS SOCIAUX DE L'ENGAGEMENT SYNDICAL



Figure 32 Photographie - Aminata et Chaima, 22 décembre 2016, Lyon

Introduction de la troisième partie

La première partie de la thèse s'est attachée à examiner la population étudiée, le travail exercé et les problèmes rencontrés en s'inscrivant dans une analyse en termes de classes sociales. La deuxième partie a davantage porté sur les processus d'engagements à la fois du point de vue de l'organisation étudiée mais également en prenant en considération les répercussions de ces engagements sur les personnes enquêtées. En souhaitant décrire le fait social de l'engagement syndical des femmes de ménage, elle s'est davantage inscrite dans une sociologie de l'engagement et du militantisme. Attentive aux conséquences biographiques de l'engagement, la deuxième partie de la thèse a ainsi cherché à concevoir la participation syndicale comme un vecteur de socialisation et notamment de socialisation politique. En effet, l'appréhension des mobilisations comme variables explicatives de comportements sociaux qui dépassent la seule scène militante reste une démarche relativement peu entreprise dans les travaux français⁸¹⁶.

La troisième et dernière partie de la thèse se propose d'envisager les conditions sociales de possibilité et de non-possibilité de l'engagement syndical des femmes de ménage rencontrées. Pour cela, nous proposerons une analyse en termes de « configurations sociales ». C'est en effet parce que ces femmes sont prises dans différentes relations d'interdépendances qu'elles ne se saisissent pas toutes des mêmes leviers d'actions aux mêmes moments. En effets, ces salariées ne sont pas seulement des travailleuses, elles sont à la fois des femmes, des mères, des filles, des sœurs, des conjointes, membres de communautés religieuses et/ou culturelles, etc. Il apparaît indispensable de saisir ensemble ces différentes dimensions afin d'appréhender la manière dont ces salariées sont susceptibles de s'engager. Nous nous plaçons ici dans la lignée des travaux appelant à dépasser les modèles structuraux et statiques d'explication de l'émergence de mobilisation et invitant au contraire à rechercher les mécanismes dynamiques et processuels de l'engagement⁸¹⁷. Ces logiques sociales de l'action collective sont ainsi à réinscrire dans des configurations sociales dynamiques et complexes. Sans nier le rôle joué par

⁸¹⁶ A l'exception de travaux parmi lesquels : Fillieule O., *Le désengagement militant*, Paris, Belin, 2005 ; Fillieule O. Bérout S., Masclat C., Sommier I. et collectif SOMBRETO (dir.), *Changer le monde, changer sa vie. Enquête sur les militantes et les militants des années 1968 en France*, Arles, Actes Sud, 2018 ; Leclercq C. et Pagis J., « Les incidences biographiques de l'engagement », *Sociétés contemporaines*, n° 84, 2011, p. 5-23.

⁸¹⁷ Fillieule O., *Le désengagement militant*, op. cit., et McAdam D., *Freedom Summer. Luttres pour les droits civiques*, Mississippi 1964, Marseille, Agone, 2012.

les organisations syndicales et militantes dans l'incitation à la mobilisation, nous y sommes largement revenus dans la partie précédente, il s'agit ici de concevoir l'existence de liens sociaux préexistants aux mobilisations et agissant comme autant de moteurs potentiels à l'engagement. Cependant, il ne s'agit pas d'appréhender uniquement la manière dont certaines dispositions sociales peuvent se réactiver dans le cadre d'une participation à l'action collective, mais également d'envisager les éventuelles concurrences entre ces différentes sphères sociales. Selon nous, c'est en prenant en considération ces relations multiples dans lesquelles sont insérées ces femmes que l'on peut comprendre leur (non-)engagement syndical. Cette troisième partie cherche ainsi à répondre à la question suivante : comment les femmes de ménage sont-elles socialement amenées à mobiliser la ressource syndicale ? Pour tenter d'y répondre, il convient de présenter les différentes autres ressources sociales dont les salariées disposent pour s'en sortir. En effet, les premiers chapitres ont permis d'entrevoir que toutes les enquêtées ne disposent pas la même inclination à la contestation, en fonction de leurs socialisations primaires, toutes n'ont pas hérité de dispositions contestataires. Cela dit, nous avons vu que parmi elles, beaucoup ont appris à travers les différentes épreuves sociales qu'elles ont vécu à faire face à des expériences d'injustices et d'inégalité. À plusieurs reprises, nous avons ainsi repéré des discours et des attitudes de contestation face aux violences sociales subies par ces femmes. Ces formes d'accommodement, d'autonomie, voire de résistance antérieure à la syndicalisation concernent notamment les diverses oppressions patriarcales et/ou raciales.

Pour faire face aux aléas du travail précaire, de la migration, du statut de femme, de la précarité économique, etc., nous allons voir que les interlocutrices se saisissent de différents registres de pratiques sociales dont elles disposent pour répondre à leurs nécessités de vie. Pour les explorer, il s'agit de décrire les différentes dispositions que ces salariées ont intériorisées et qui vont les conduire à se saisir plus ou moins rapidement et durablement de la ressource syndicale. Ce faisant, nous chercherons à présenter dans cette partie les différentes ressources sociales dont disposent les individus pour faire face à leur situation.

Comme nous l'avons présenté dans l'introduction générale, nous nous distançons ici de la théorie de la mobilisation des ressources. En effet, dans cette dernière acception, les ressources sont appréhendées comme des capitaux sociaux susceptibles d'être importés dans le cadre de la mobilisation et de la renforcer. Autrement dit, les ressources ainsi conceptualisées n'ont pour seul objectif de produire de l'action collective et de la mobilisation. Or, dans notre cas, la mobilisation – et l'organisation qui la porte, ici le syndicat – est appréhendée non pas comme un but à atteindre, sinon comme une ressource sociale comme les autres, elle ne constitue pas une finalité en soi pour les salariées rencontrées mais un moyen de s'en sortir ; un moyen parmi d'autres. Partant, un premier chapitre sera consacré à l'examen des différentes ressources sociales disponibles et mobilisées par les salariées rencontrées, au premier lieu desquelles se situent la famille, mais également la communauté nationale et/ou religieuse d'appartenance. Nous essaierons ainsi d'appréhender la manière dont ces différents cercles de

sociabilités dans lesquels s'inscrivent ces ressources sociales encouragent ou au contraire inhibent l'engagement syndical. Dit autrement, nous envisagerons l'étude des ressources sociales sous l'angle de leurs concurrences ou de leurs complémentarités dans les processus de mobilisation. D'une certaine manière cette dernière partie entend décentrer le regard du syndicalisme pour mieux comprendre les ressorts sociaux de l'engagement syndical et ses entraves. Enfin, parce que les configurations sociales ont un ancrage géographique, le dernier chapitre de la thèse sera consacré à une vérification de l'hypothèse de la configuration sociale en explorant la dimension spatiale des (non-) mobilisations.

Chapitre 7. Des ressources sociales plurielles, entre complémentarité et concurrence des cercles de sociabilité et d'engagement

Le risque est grand si on se contente de ne regarder que ce qui joue dans le cadre du travail et du syndicat de tomber respectivement dans l'écueil d'une lecture misérabiliste, décrivant la culture populaire comme totalement dominée, ou au contraire trop populiste, attribuant à cet univers populaire des propriétés culturelles intrinsèques comme la capacité d'indignation voire de révolte⁸¹⁸. Prêter une attention aux « manières de faire » quotidiennes et ordinaires des salariées que nous avons rencontrées en nous demandant comment elles « bricolent »⁸¹⁹ pour s'en sortir et faire face à leurs situations permet de se prémunir de ce double écueil. Partant, il conviendra pour repérer les supports pluriels de ces « manières de faire » d'appréhender la manière dont ces femmes s'inscrivent dans des espaces sociaux parallèles, parfois complémentaires, d'autres fois concurrents. L'enjeu de ce septième chapitre réside précisément dans la volonté d'envisager de manière plus dynamique et moins figée les ressorts sociaux de l'engagement syndical. Pour ce faire, nous proposons d'opérer une comparaison des usages sociaux qui sont faits par les salariées rencontrées des différentes ressources dont elles disposent. Dans cette optique, nous envisageons de renseigner les mécanismes sociaux par lesquelles les salariées tentent de répondre à leurs difficultés. En saisissant l'engagement syndical comme une ressource sociale disponible, mais une ressource sociale parmi d'autres, nous proposons de d'en déspecifier les ressorts sociaux.

Dans une première partie nous appréhenderons ainsi la ressource syndicale comme une ressource aux côtés d'autres ressources sociales telles que la famille, les liens communautaires, la religion et l'ancrage local. Nous verrons que les salariées rencontrées mobilisent ces diverses ressources sociales à des fins similaires que ce que permet le syndicat (notamment en termes d'intégration sociale à un groupe, de mise en mot des situations vécues, voire d'élaboration de stratégies de résistances, etc.).

Dans un second temps, nous soulignerons que c'est justement l'inscription de ces salariées dans ces autres espaces sociaux qui peut concourir à inhiber ou encourager l'engagement syndical. En effet, prises dans l'urgence de leur quotidien, ces salariées ne peuvent pas toutes se permettre de cumuler plusieurs sphères d'engagement. C'est tout l'intérêt de

⁸¹⁸ Grignon C. et Passeron J.-C., *Le savant et le populaire : misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard, 1989.

⁸¹⁹ De Certeau M., *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire*, op. cit.

porter une attention aux évolutions temporelles, nous verrons que les contingences matérielles de la vie peuvent aussi bien tendre à placer le syndicat comme ultime ressource qu'à le faire figurer au second plan, renseignant ainsi les logiques de désengagement. Par ailleurs, nous examinerons également les cas où les « dispositions à agir » intériorisées dans d'autres sphères sociales peuvent se trouver réinvesties dans l'espace syndical. Ce faisant, et toujours dans une perspective processuelle et dynamique, nous aborderons la manière dont les différentes ressources sociales mobilisées par ces travailleuses peuvent se « cumuler » pour produire de l'engagement syndical.

1. Le syndicat, une ressource sociale parmi d'autre

Comment tenter de « s'en sortir », c'est-à-dire, comment « parvenir – ou échouer – à maîtriser suffisamment le problème des ressources pour assurer le lendemain et le long terme »⁸²⁰ ? Dans l'ouvrage collectif *S'en sortir malgré tout*, les auteur-e-s montrent que les individus mobilisent différentes ressources sociales afin de « s'en sortir, de résister à la dégradation de leurs conditions d'existence, aux différentes formes de disqualification sociale et symboliques qui les touchent »⁸²¹. Les différentes contributions de l'ouvrage pointent la nécessité de se départir d'une vision des classes populaires étudiées sous le seul prisme du manque et font valoir les différents leviers dont elles disposent malgré tout pour faire face aux incertitudes. Pour autant, les auteur-e-s mettent en évidence les limites de celles-ci qui demeurent fortement contextuelles. Pour saisir l'ensemble de ces ressources sociales, il est nécessaire de rentrer dans l'épaisseur de la pluralité des relations sociales entretenues par les salariées rencontrées. En effet, il ne s'agit pas ici de regarder uniquement les dominations que ces dernières vivent concrètement dans leur quotidien – dominations basées sur leurs origines, leur travail, leur sexe, leur place dans la sphère domestique, etc. – mais de comprendre comment l'épreuve de ces discriminations, les mémoires collectives qui en sont issues, peuvent constituer des supports pour s'en accommoder ou mieux, pour y résister.

1.1. LES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES ET FAMILIALES, UN RECOURS POUR LES CLASSES POPULAIRES

Si « les femmes immigrées ne sont pas toutes mères de famille, inactives et analphabètes »⁸²², dans le secteur du nettoyage, qui recrute parmi les personnes les plus précaires disponibles sur le marché du travail, force est de constater que la place de ces femmes immigrées dans leur structure familiale est déterminante dans leur parcours social. Sur les quarante-et-une salariées, dix-neuf sont mères de familles monoparentales et exercent seules l'autorité parentale. Douze d'entre elles ont encore des enfants en charge mais vivent en couple. Ces chiffres vont dans le sens de la tendance nationale, en effet, en France en 2017, 85% des familles monoparentales sont portées par des mères et une famille monoparentale sur trois vit

⁸²⁰ Schwartz O., *Le monde privé des ouvriers*, op. cit., p. 96.

⁸²¹ Faure S. et Thin D. (dir.), *S'en sortir malgré tout*, op. cit., p. 10.

⁸²² Guerry L., « Femmes et genre dans l'histoire de l'immigration. Naissance et cheminement d'un sujet de recherche », *Genre & Histoire*, n°5, en ligne, 2009.

sous le seuil de pauvreté⁸²³. On peut comprendre dès lors que l'attachement familial puisse s'avérer particulièrement important. Par attachement familial, il faut entendre, liens de parentés au sens élargi, en cela nous renvoyons au concept de « maisonnée » tel que défini par Florence Weber. Pour elle, la « maisonnée » fonctionne comme « un groupe d'appartenance au quotidien qui réunit des personnes mettant des ressources en commun »⁸²⁴. Dans la lignée d'O. Schwartz, nous considérons le familialisme comme relevant « moins d'un conservatisme de principe que d'une forme de protection », c'est-à-dire la création et la consolidation d'espaces « à soi » mais également un moyen d'accéder à des « identités légitimes »⁸²⁵. Nous mettrons en évidence dans un premier temps la présence d'une « configuration familialiste » où le lien de filiation demeure l'un des liens sociaux les plus importants – du moins se voit-il crédité d'une certaine stabilité dans les situations de disqualification sociale⁸²⁶. D'autres espaces sociaux procurent à ces salariées des formes d'entraide et de solidarité. À cet égard, nous verrons notamment que les structures religieuses jouent un rôle parfois assez important dans la gestion de leur quotidien. Prendre au sérieux ces espaces de socialisation divers comme des sources d'entraide et de solidarité permet ainsi de nuancer les situations de domination dans lesquelles sont prises ces salariées au travail. En effet, leur quotidien n'est pas fait que de souffrance et de vulnérabilité. Au contraire, la plupart ont des projets à plus long terme (retour au pays avec construction de maison, études des enfants, espoir de mobilité sociale et de distinction dans leur propre société d'origine, etc.). Dans le sillon des recherches menées par le Collectif Rosa Bonheur, une partie de ce chapitre sera particulièrement attentive au « travail de subsistance », reposant précisément sur les inscriptions plurielles des individus précaires. Nous verrons ainsi que ces formes d'entraides, articulées sur des nécessités matérielles, permettent à ces travailleuses pauvres qui ont « l'instabilité comme quotidien et l'incertitude comme horizon », de pouvoir « faire face à l'imprévisible »⁸²⁷.

⁸²³ Chiffres issus d'un rapport du Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes « La santé et l'accès au soin, une urgence pour les femmes en situation de précarité », publié le 29 mai 2017. Pour une approche plus globale de la reproduction des inégalités de genre au sein des familles, cf. Bessière C. et Gollac S., *Le genre du capital. Comment la famille reproduit les inégalités*, Paris, La Découverte, 2019.

⁸²⁴ Weber F., « Pour penser la parenté contemporaine. Maisonnée et parentèle, des outils de l'anthropologie », *Les solidarités familiales en question. Entraide et transmission*, Debordeaux D. et Strobel P. (coord.), Paris, LGDJ, 2002, p. 73.

⁸²⁵ Schwartz O., *Le monde privé des ouvriers, op. cit.*, p. 90.

⁸²⁶ Paugam S., *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, Presses Universitaires de France, 2007 et *Le lien social*, Paris, Presses Universitaires de France, 2009.

⁸²⁷ Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas, op. cit.*

Des configurations familialistes comme rempart face à la précarité

Lorsque l'on est précaire et que les droits sociaux attachés au travail se voient réduits, éviter la rupture des liens sociaux devient une nécessité pour échapper à la désaffiliation⁸²⁸. Ces derniers confèrent en effet au sujet une protection et une reconnaissance. En suivant Serge Paugam, nous considérons que « la protection renvoie à l'ensemble des supports que l'individu peut mobiliser face aux aléas de la vie (ressources familiales, communautaires, professionnelles, sociales...), la reconnaissance renvoie à l'interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres »⁸²⁹. Si elle ne constitue pas seulement une ressource pour les classes populaires⁸³⁰, la famille est particulièrement investie par elles en ce qu'elle est facilement mobilisable. Avant toute chose, il est important de noter que la famille n'est pas entendue par les personnes rencontrées comme relevant uniquement du ménage, autrement de la famille nucléaire. Lorsqu'elles mentionnent la famille, les interlocutrices se réfèrent davantage à une conception élargie de la famille dépassant les frontières du ménage.

Cet élément est particulièrement observable dans l'importance accordée à l'hébergement de membres de sa famille proche ou éloignée. Les interlocutrices rencontrées ont ainsi régulièrement fait mention d'avoir hébergé des proches au sein de leurs logements, de la même manière qu'elles ont souvent été hébergées à leur arrivée par un membre plus ou moins éloigné de leur famille. C'est ainsi qu'à Villeurbanne, Aminata alors veuve et élevant seule sa fille adolescente prend en charge l'hébergement de sa sœur cadette, menacée d'internement psychiatrique pour dépression, ainsi que de ses deux filles, adolescentes également. Cet hébergement censé ne durer qu'un temps s'éternise près d'une année mais ne parvient pas à éviter à la sœur d'Aminata d'être accueillie en institution. Redoutant que ses nièces soient à leur tour placées dans des familles d'accueil ou en foyer, Aminata opère une demande de garde. Cette demande est acceptée, faisant passer la structure du foyer de deux à quatre personnes. Si ce cas demeure peu courant, il reflète toutefois la force de la ressource familiale qui dépasse ici les contraintes économiques : Aminata réside dans un appartement composé de deux chambres et d'un salon/salle à manger⁸³¹. Sa situation professionnelle n'est plus stabilisée depuis qu'elle a été licenciée à la suite de sa participation à une action de revendication au sein

⁸²⁸ Castel R., *La métamorphose de la question sociale : une chronique du salariat*, op. cit.

⁸²⁹ Paugam S., *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*, Paris, Presses Universitaires de France, 2014, p. 7.

⁸³⁰ Bozec G. et Réguer-Petit M., « Chapitre 8 / Les femmes plus vulnérables, mais résistantes », in *Les inaudibles. Sociologie politique des précaires*, Paris, Presses de Science Po, 2015, p. 235-272.

⁸³¹ Pour une description détaillée de son espace domestique, Cf. Chapitre 2, pp. 123.

du centre commercial de la Part-Dieu. Faute de mieux, Aminata oscille entre divers contrats d'intérim dans le secteur de la restauration collective.⁸³² Dans la même logique, Maria déclare :

« **Maria** : Maintenant, c'est mon tour, je prends les nièces, les neveux pour rester avec moi quelques temps. Pour faire les études, ou pour un travail. C'est comme ça.

Vous avez assez de place donc ?

Maria : [Rires]. On n'a pas la place, non. Mais on s'organise, on se serre. Si c'est une nièce elle va avec ma fille, si c'est un neveu avec mon fils. ». (Maria, entretien du 27 juin 2017).

Pour les populations émigrées, le rôle des proches déjà installés dans le pays d'accueil est un moyen d'accès et d'installation privilégié⁸³³. Cet hébergement par un tiers prend souvent des formes de cohabitations intergénérationnelles et peuvent s'inscrire dans la durée, comme nous l'avons vu avec Aminata. Ces formes d'entraides familiales ne sont pas le propre des classes populaires mais elles y sont particulièrement généralisées⁸³⁴. Jean-Hughes Déchaux a montré combien les pratiques d'entraides familiales diffèrent en fonction des classes sociales⁸³⁵. Ainsi, des services concernant la sphère domestique tels que la garde des enfants, les activités ménagères ou encore le bricolage sont fréquemment échangés. Dans l'ouvrage *La ville vue d'en bas*, les auteur-e-s ont également bien montré combien ces logiques de réciprocité sont régulièrement l'apanage des femmes⁸³⁶. Appartenir à un groupe immigré induit une certaine forme de reconnaissance, un partage de ressentis, d'histoires, de représentations, d'expériences et surtout un réseau de solidarité parfois bien investi. Ce sont ces réseaux, fonctionnant souvent « de bouche-à-oreille » qui permettent à de nombreuses femmes rencontrées de trouver un emploi dans le nettoyage ou dans n'importe quel autre secteur d'activité recrutant des profils de femmes immigrées et peu qualifiées (comme une usine de transformation de volailles par exemple, dans le cas de Maïda)⁸³⁷. De la même manière, Aminata obtient en septembre 2021 un poste de cuisinière dans une toute nouvelle entreprise de restauration sénégalaise tenue par son cousin. En effet, ce dernier est récemment parvenu à créer son entreprise et propose un service de livraison de repas sénégalais tous les jours de la semaine à Lyon et dans ses proches alentours. Fort de son succès, il est amené à embaucher une nouvelle salariée pour épauler la principale cuisinière les jeudis, vendredis et samedis – les jours les plus chargés. Au fait de la difficile situation d'Aminata et parce que cette dernière s'est

⁸³² Cf. Chapitre 1.

⁸³³ Beaud S., *La France des Belhoumi. Portraits de famille (1977-2017)*, Paris, La Découverte, 2018.

⁸³⁴ Bonvalet C. « La famille-entourage locale », *Population*, 2003, Vol. 58, p. 9-43, les classes populaires sont celles où l'entraide financière est la moins développées, sur ce point, voir notamment Déchaux J.-H., « Réalités et limites de l'entraide familiale », in Paugam S., *Repenser la solidarité*, Paris, Presses Universitaires de France, 2007, p. 201-213.

⁸³⁵ *Ibid.*

⁸³⁶ Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas*, op. cit.

⁸³⁷ Cf. Chapitre 1, en particulier le 3.1. « La communauté comme première 'agence de placement' ».

récemment reconvertie dans la restauration collective, il lui propose sans hésitation ce complément de revenu. Aminata m'explique lors d'un échange téléphonique :

« **Aminata** : Il m'a proposé à moi. La chance arrive, ça y est, tu vois, faut pas se désespérer

Ah c'est super, ça doit t'aider à arrondir les fins de mois. C'est vraiment une bonne nouvelle.

Aminata : Ah oui, c'est sûr. En plus ça marche très bien. On cuisine toute la journée et le soir, y'a les livraisons. En plus de l'intérim, ça fait trois jours plein au SMIC ». (Échange téléphonique du 29 septembre 2021).

Parmi les femmes rencontrées, nombreuses sont celles qui se rendent des services gratuitement. Le plus fréquent est celui des accompagnements scolaires. Souvent une première mère amène les enfants à l'école et la seconde va les récupérer. À Marseille, Mariama peut compter sur sa voisine et amie Natalia pour récupérer ses deux enfants lorsqu'elle n'est pas encore sortie de l'hôtel. Rappelons que les horaires dans l'hôtellerie sont incertains, directement lié à la pratique illicite du paiement à la chambre, obligeant les mères de famille à devoir s'organiser. Mais ces formes d'entraides sont très vulnérables aux mobilités géographiques. Ainsi, lorsque que Mariama parvient à trouver un nouveau logement dans les quartiers Nord de la ville, c'est toute son organisation quotidienne qu'elle doit revoir. Il existe donc de nombreuses ressources mais celles-ci sont relativement précaires.

Le primat accordé à la famille est tout à fait notable dans les foyers de classes populaires. Notons par exemple qu'en tant que jeune femme en âge de devenir mère, je n'avais jamais ressenti une telle attention aux questions relevant de la maternité. Très rares sont les enquêtées qui ne m'ont pas questionnée sur ma volonté d'avoir des enfants s'inscrivant parfois dans des registres plus ou moins directs. Ainsi, l'annonce de ma grossesse a permis dans plusieurs cas de renouer avec les enquêtées et d'initier de nouveaux cycles de rencontres. Il est important de noter que si la structure familiale joue un rôle très important dans l'organisation de l'entraide des classes populaires, d'un point de vue genré, la maternité cristallise l'assignation des femmes au travail domestique⁸³⁸.

La ressource familiale constitue ainsi un moyen de faire valoir des liens de solidarité et des rapports de réciprocité mais demeure tout à la fois relativement fragile et contraignante pour les femmes des classes populaires. La fragilité de la ressource familiale tient également au fait que nombre d'interlocutrices sont dans des situations de familles monoparentales (19 sur 41). Il est important de noter que les ruptures conjugales impactent davantage négativement les femmes (-20% de leur niveau de vie) que les hommes (-3%)⁸³⁹. C'est la raison pour laquelle

⁸³⁸ Boulet E., « Avant que l'enfant paraisse. La grossesse en milieu populaire, entre reconduction et renforcement des rapports de domination », *Genèses*, 2018, n°111, p. 30-49.

⁸³⁹ Bonnet C., Garbinti B. Solaz A., *Les variations des niveaux de vie des hommes et des femmes à la suite d'un divorce ou d'une rupture de PACS*, Insee Références, 2015.

les femmes seules avec enfants sont proportionnellement plus actives que les mères vivant en couple⁸⁴⁰. S'il est indéniable que la famille nucléaire et élargie procure aux femmes de classes populaires, prises dans des situations de grande précarité, de nombreuses ressources à la fois matérielles, relationnelles et symboliques, il s'agit de ne pas laisser dans l'ombre les situations de détresse parfois directement produites par elle. En effet, nombre d'interlocutrices ont témoigné avoir été victimes de violences conjugales, parfois de manière très régulière et extrême. C'est souvent précisément pour fuir ces situations que les enquêtées se sont retrouvées du jour au lendemain seules, avec ou sans enfants livrées à elles-mêmes dans un pays qu'elles venaient parfois tout juste de découvrir. Ce point est important à aborder ici pour nuancer le rôle parfois « salvateur » de la famille. Car s'il est des liens familiaux qui « sauvent » et permettent de « s'en sortir », il en est d'autres qui, au contraire « enchaînent » et « condamnent ».

Si les solidarités familiales sont largement reconnues, voire encouragées par la « société » dominante, ce n'est pas le cas d'autres types d'appartenances comme la religion ou les liens communautaires qui ne bénéficient pas de la même légitimité sociale.

Le culte dans le quotidien des femmes de classes populaires

Parmi l'ensemble des interlocutrices, la grande majorité (35 sur 41) déclarent en entretien être croyantes et pratiquantes. Dans bien des cas, la religion s'avère être un dernier recours notamment matériel. C'est le cas pour Joséphine, hébergée chez des religieuses catholiques après son arrivée à Lyon⁸⁴¹. Le tableau suivant récapitule les différentes formes de (non-)religiosités observées. Si l'on note immédiatement une nette propension des femmes interviewées à la religiosité, on remarque également une répartition relativement homogène entre obédiences chrétiennes et musulmanes.

Tableau 10 Obédiences religieuses et non-religiosité

	Croyantes pratiquantes			Non pratiquantes	Athées
	<i>Catholicisme</i>	<i>Évangélisme</i>	<i>Islam</i>		
Lyon (n=20)	2	4	10	2	2
Marseille (n=21)	9	3	7	1	1
Total (n=41)	11	7	17	3	3
	35				

⁸⁴⁰ Segalen M. et Martial A., *Sociologie de la famille*, Paris, Armand Colin, 2019, voir en particulier « Chapitre 4. Se démarier, recomposer sa famille ».

⁸⁴¹ Cf. Chapitre 5, notamment le « 1.1. Le syndicat, une ressource qui ne va pas de soi ».

Qu'il s'agisse des lieux de culte de la religion catholique, musulmane ou protestante chacune des religions met en place des systèmes éducatifs à destination des plus jeunes. Ainsi, les enfants des fidèles peuvent se rendre tous les mercredis, les week-ends et pendant les vacances scolaires à l'église ou à l'école coranique. Cela représente pour les familles monoparentales ou biactives une véritable aubaine pour faire garder leurs enfants. D'autant que la plupart du temps les tarifs sont relativement intéressants. Nombre d'enquêtées témoignent recourir à ce type de services. C'est le cas de Mariama. Femme de chambre (37 ans), d'origine guinéenne et adhérente du syndicat marseillais⁸⁴², elle se rend à l'église catholique toutes les semaines. Cette église est fréquentée par de nombreuses salariées issues de l'immigration capverdienne, d'ailleurs certains cultes ne sont pas en français afin de permettre aux primo-arrivantes maîtrisant mal le français de pouvoir pratiquer leur religion. Parce que Mariama travaille et qu'elle ne peut pas s'en occuper, elle envoie ses enfants à l'école de l'église durant toutes les vacances scolaires. Elle explique :

« Je paye deux euros par jour pour un enfant, je prépare le sandwich, eux ils font le goûter. Le matin je les emmène avec la fille de Natalia et le soir c'est Natalia qui les ramène ». (Mariama, entretien du 16 mars 2017).

On comprend donc bien comment l'ancrage communautaire et/ou l'appartenance religieuse peuvent être vecteurs de sociabilités, de solidarités et d'entraides. L'acquisition de ces dispositions collectives se réduisent-elles à un simple usage dans le cadre de la ressource religieuse ? À ce stade, nous pouvons nous interroger sur la transférabilité des ressources ethniques et religieuses dans l'action militante. En cela, le cas des salariées évangélistes s'avère particulièrement intéressant. Parmi les salariées rencontrées, au moins deux dans chaque ville se rendent de manière très régulière au culte évangélique. L'une d'entre elles, d'origine angolaise, Maria⁸⁴³ (46 ans) est arrivée en France avec son mari en 2010 après avoir vécu dix ans au Portugal où elle l'avait rejoint. Au moment de notre rencontre en septembre 2016, elle exerce en tant que femme de chambre dans un hôtel depuis près de deux ans. Auparavant, elle a effectué quelques remplacements en tant qu'agent de service, mais elle s'est surtout consacrée à ses deux enfants avant qu'ils n'entrent au collège. Au début de l'hiver 2016, elle se fait licencier au motif d'absence trop régulière à son poste de travail⁸⁴⁴, elle se tourne alors vers le syndicat qui dépose une requête devant le Conseil de Prud'hommes. Très vite, Maria comprend bien le fonctionnement collectif du syndicat. Elle s'y investit et passe parfois plusieurs

⁸⁴² Mariama travaille à l'hôtel *Pizzicato* est tombée enceinte de son troisième enfant durant la période de l'enquête, est aujourd'hui secrétaire du syndicat du nettoyage.

⁸⁴³ Maria est la salariée avec laquelle j'ai assisté à une sorte d'entretien d'embauche (Cf. Chapitre 1).

⁸⁴⁴ Le parcours professionnel de Maria est décrit plus précisément dans le premier chapitre de la thèse, Cf. « 2.2. Des difficultés à trouver un travail dans un secteur pourtant « en tension » ».

fois par semaine au local durant les permanences⁸⁴⁵. L'audience du bureau de conciliation au Conseil de Prud'hommes a lieu au mois de juin 2017 mais aucune conciliation n'aboutit et la date de la prochaine audience est fixée à la fin d'année 2018. Démotivée par la durée de la procédure Maria cesse progressivement de se rendre au syndicat. Or, pour comprendre ce désengagement progressif, il s'agit de le replacer dans une configuration plus large. En effet, c'est un autre espace qui permet à Maria de mettre en mot sa situation et de surmonter l'épreuve que représente le chômage. En effet, depuis son jeune âge, elle est très investie au sein d'une église évangélique. Elle se rend au moins trois fois par semaine à l'église – qui n'est pourtant pas proche de chez elle⁸⁴⁶. On peut considérer que « l'église apparaît comme un espace privilégié d'expression d'une identité particulière : chrétienne, immigrée, africaine et noire »⁸⁴⁷. En effet, plus encore que le syndicat, l'église constitue pour Maria un espace « refuge ». Elle y retrouve sa sœur, son filleul, des ami·e·s, etc. En octobre 2017, Maria me propose d'assister au culte du dimanche matin – c'est celui qui est rendu en français, les autres l'étant en lingala. Elle s'est habillée avec un soin tout particulier, elle a une nouvelle coiffure – des petites tresses plaquées sur le côté gauche de sa tête et le reste des cheveux dénoués – elle porte des chaussures blanches à talon très hauts, une longue jupe noire et un chemisier jaune. D'une manière générale, l'ensemble des fidèles est très apprêté. Tout le monde semble se connaître. En dehors d'une dame qui paraît faire plus que son âge (la soixantaine), je suis la seule blanche de l'assemblée. Le culte commence, nous ne sommes qu'une petite dizaine mais rapidement la salle se remplit jusqu'à regrouper une quarantaine de personnes. La première heure est consacrée à la prière : chaque fidèle prie à voix haute. La sœur de Maria, Anette fait partie de la chorale. Maria aussi par le passé a animé de nombreux cultes, elle s'occupe désormais des collectes de dons. Ces moments de prières collectives, durant lesquels certaines personnes semblent entrer en transe, sont ponctués de moments musicaux. Puis, après une heure dédiée à la prière, le pasteur indique à ses fidèles de prendre la bible et de l'ouvrir au « livre de l'apocalypse, chapitre 2, verset 1 à 7 ». Nombre de fidèles, y compris Maria, sortent un cahier sur lequel ils semblent noter des références faites par le pasteur.

Parce que le culte protestant est indissociable d'un rapport individuel et studieux aux textes saints⁸⁴⁸, les communautés évangélistes entretiennent une « forme scolaire »⁸⁴⁹ de

⁸⁴⁵ Cette période coïncide avec ma présence au syndicat en tant que « chargée de développement ».

⁸⁴⁶ Pour avoir un aperçu de la distance parcourue par Maria pour se rendre à l'église, Cf. carte n° 5 : « Ancrage et liens de sociabilités de trois femmes de ménage au sein du territoire lyonnais », p. 452.

⁸⁴⁷ Haapajärvi L., « Les ressources compensatrices du lien communautaire : entre résistance au stigmaté et résistance à la pauvreté », in Paugam S., *L'intégration inégale, op. cit.*, p.196.

⁸⁴⁸ Ce moment de prise de notes me permet à mon tour de sortir mon petit cahier de terrain pour annoter mes remarques.

⁸⁴⁹ Thin D., « Milieux populaires et logiques socialisatrices dominantes : une analyse de la confrontation », Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches, Université Lumière Lyon 2, 2010.

socialisation religieuse pouvant, au besoin, déboucher sur la constitution de compétences d'expression et d'élocution légitimement reconnues. Or, si à ce titre ces compétences s'avèrent aisément exportables depuis le temple à d'autres contextes sociaux, il se trouve que le militantisme en hérite *de facto* bien peu. C'est qu'il n'a pas le monopole de l'investissement personnel. En effet, l'extrait ethnographique nous permet d'entrevoir qu'à l'église correspond un fort entre soi potentiellement mobilisable à des fins de revendications sociales ou de solidarité professionnelle. Néanmoins, ces sociabilités exigeantes – aussi bien en termes de pratiques que de temps alloué à ces pratiques – se tissent et se composent en élaborant dans le même élan la centralité d'une institution religieuse qui, par définition, revendique le monopole de la parole légitime. Partant, ces éléments laissent à penser que les dispositions collectivement acquises à l'église ne sont pas directement compatibles avec les dispositions collectives attendues par le syndicat ou d'autres types de ressources sociales. Dans le cadre de cette enquête seul le culte évangéliste a été observé *in situ*, en présence d'une enquêtée de laquelle j'étais alors relativement proche. Je me suis rendue à l'église catholique Saint-Mauront dans le quartier populaire Félix Pyat à Marseille lors de la fête de Notre Dame de Fatima. Cette fête est très populaire dans la culture capverdienne et certaines enquêtées avaient mentionné vouloir s'y rendre. Je n'ai malheureusement pu croiser aucune d'entre elles, peut-être du fait de l'affluence très forte. C'est pourquoi je traite ici en particulier du culte évangéliste. Nous rejoignons ici le postulat de Sébastien Fath et Cédric Mayrargue qui considèrent que « les nouveaux christianismes fournissent (ou prétendent fournir) à chacun(e) une grille de lecture relativement cohérente de sa propre situation et de son devenir, en proposant des repères, une rupture identitaire, un nouveau départ »⁸⁵⁰.

Ces liens que l'on pourrait qualifier de communautaires apparaissent particulièrement nécessaire pour les émigrées ayant connu une rupture parfois brutale de liens avec leur pays d'origine. Dans le contexte étasunien, A. Portilla a bien montré la manière dont ces liens ne s'établissent pas de manière mécanique mais supposent de réels investissements de la part des fidèles issus de classes populaires. En outre, elle souligne les processus par lesquels les liens d'interconnaissance à l'église peuvent souvent combler une précarité statutaire⁸⁵¹. Dans une logique assez comparable, Linda Haaparjavi, considère que pour les immigré·e·s, « former des liens, même faibles ou éphémères, avec des individus et des groupes qui leur sont solidaires peut devenir une réelle question de survie, et le sentiment d'avoir en partage un héritage ou

⁸⁵⁰ Fath S. et Mayrargue C., « Les nouveaux christianismes en Afrique. Introduction thématique », *Afrique contemporaine*, 2014, n° 252, p. 13-26, p. 19.

⁸⁵¹ Portilla A., « Une famille dans l'église. Sociabilités des classes populaires immigrées aux États-Unis », *art. cit.*

une condition est un accélérateur du tissage de lien »⁸⁵². L'auteure pointe que pour les migrantes africaines de confession évangélistes, « trouver son église » s'avère une étape indispensable de leur installation en France. Cette communauté agit comme « une fonction compensatrice pour les migrants récents au sens où [elle] pallie la fragilisation des autres liens provoquée par l'expérience migratoire. »⁸⁵³ En fréquentant leurs églises, les immigrées nouvellement arrivées donnent du sens à leur présence dans le pays d'accueil⁸⁵⁴. Toutefois, ces liens ne sont pas uniquement ancrés dans les relations sociales au sein du pays d'immigration. Les interlocutrices émigrées font souvent mention de liens réguliers avec le pays d'origine. Car ces héritages du passé, ces mémoires sociales de la « vie d'avant » ne sont pas seulement, pour reprendre les termes d'Abdelmalek Sayad « une affaire de nostalgie au sens premier du terme, l'algie du *nostos* (la douleur du retour, le mal du pays), un mal dont le remède s'appellerait le retour »⁸⁵⁵ mais s'ancrent dans le présent et nourrissent un projet d'un « retour au pays ».

La famille, la communauté et le projet du retour au pays : relativiser sa présence et les difficultés

C'est aussi parce que les interlocutrices rencontrées nourrissent un projet, plus ou moins illusoire, de retour au pays qu'elles ne s'investissent pas toutes de la même manière sur le territoire français. Concernant l'analyse des pratiques de gestion quotidienne de la vie de ces femmes, il apparaît indispensable de saisir ce qui se joue dans les relations avec le pays d'origine. Nous nous situons ici dans une perspective transnationale, c'est-à-dire considérant le processus migratoire comme mouvant et imbriqué dans différents paramètres sociaux, culturels, religieux ou géographiques. Aux États-Unis, Peggy Levitt a été l'une des premières à avoir travaillé dans cette perspective⁸⁵⁶. Pour elle, le transnationalisme permet de penser l'immigration comme un processus par lequel les individus restent liés à leur pays d'origine alors même qu'ils *s'intègrent* dans leur pays d'accueil. La perspective transnationale permet de décroiser le fait de l'émigration/immigration et de réinscrire les sujets dans les différentes arènes sociales politiques, religieuses, civiques dans lesquelles ils évoluent et de saisir les relations sociales qui en découlent. En somme, il s'agit de ne pas concevoir le/la migrant-e comme étant ici *ou là-bas*,

⁸⁵² Haapajärvi L., « Le paradoxe français du lien communautaire », in Mohammed M. et Talpin J., *Communautarisme ?*, Paris, Presses universitaires de France, 2018, p. 27-40, p. 37.

⁸⁵³ *Ibid.* p. 38.

⁸⁵⁴ Maksens M., « Migration et pentecôtisme à Bruxelles. Expériences croisées », *Archives de sciences sociales des religions*, n° 143, 2008, p. 49-68.

⁸⁵⁵ Sayad A., *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité. Tome 1. L'illusion du provisoire*, Paris, Raisons d'agir, 2006, p.141

⁸⁵⁶ Voir par exemple Levitt P., *The Transnational Villagers*, Berkeley, University of California Press, 2001.

mais comme étant à la fois ici et là-bas. En France, c'est Alain Tarrus qui a particulièrement travaillé à appréhender la personne migrante comme prise dans des territoires circulatoires dynamiques et non figés⁸⁵⁷. Plus récemment, dans son travail sur les femmes comoriennes dans le « commerce à la valise », Abdoul-Malik Ahmad montre finement comment les migrantes comoriennes sont prises dans des appartenances multiples entre leur pays d'origine et leur pays d'accueil : « La volonté de maintien de liens sociaux et économiques entre ici et là-bas peut être l'occasion de stratégies de contournement et d'*agenceité* pour les migrants, notamment les femmes confrontées à des situations de dominations et des discriminations multiples dans les espaces d'ancrage »⁸⁵⁸. Dans cette recherche, l'auteur revient sur des circulations commerciales de femmes comoriennes, rompant avec une vision « victimaires » des femmes migrantes. D'une certaine manière, le travail informel de ces femmes observé par le sociologue correspond à une partie de ce que les auteur-e-s du Collectif Rosa Bonheur ont qualifié de travail de subsistance, c'est-à-dire une activité plus ou moins officielle, plus ou moins rémunératrice mais quasi omniprésente dans la vie des classes les plus populaires, sans lequel la survie est difficile⁸⁵⁹. « Le fonctionnement transnational est une œuvre collective, plurigénérationnelle, qui permet de passer d'une « géographie de la localisation » à une « géographie de la relation » écrivent les deux coordinatrices du numéro « La famille transnationale dans tous ses états »⁸⁶⁰. Cela dit, il nous semble important de préciser que les relations transnationales s'inscrivent dans une perspective contextuelle et donc particulièrement éphémère voire fragile.

Il est vrai que replacer les trajectoires des salariées primo-arrivantes dans des trajectoires migratoires dynamique permet de mettre en lumière leurs stratégies ou leurs tactiques d'accommodement, de domestication, de contournement voire de résistance. La plupart ont des projets à plus long terme (retour au pays avec construction de maison, études des enfants, espoir de mobilité sociale et de distinction dans leur propre société d'origine, etc.). À ce titre, le cas d'Aminata est exemplaire. Tous les deux ans, voire tous les ans si elle le peut, elle a pour habitude d'amener sa fille Awa au Sénégal ; elles y restent généralement pendant au moins deux mois⁸⁶¹. Comme de nombreuses autres salariées rencontrées, Aminata possède une maison « au pays », elle l'avait faite construire avec son mari, décédé en 2011. Lorsqu'elle s'y rend à présent, elle embauche sur place une jeune fille pour s'occuper des repas et du nettoyage de la maison. On assiste là à une inversion des rôles sociaux : de salariée dominée en France, elle devient « patronne » au Sénégal. Ces plans de vie adoptés par les femmes enquêtées participent d'une

⁸⁵⁷ Tarrus A., *La Mondialisation par le bas. Les nouveaux nomades des économies souterraines*, Paris, Balland, 2002.

⁸⁵⁸ Ahmad A.-M., *Agenceité et stratégies des « plus faibles » : les femmes comoriennes dans le commerce à la valise*, *op. cit.* p. 48.

⁸⁵⁹ Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas*, *op. cit.*

⁸⁶⁰ Razy E. et Baby-Collin V., « La famille transnationale dans tous ses états », *Autrepart*, n° 57-58, 2011.

⁸⁶¹ Cf. Chapitre 3 « Dire non et risquer le licenciement ».

mise à distance de leur propre condition afin de pouvoir la rendre à la fois vivable et intelligible. Si la question de l'immigration a été pensée en France illusoirement comme provisoire⁸⁶², plusieurs raisons expliquent une telle construction⁸⁶³. La précarité des conditions d'accueil rendent quasi impossible à la personne migrante de penser sa présence comme pérenne, sinon à condamner son existence à une pauvreté et une précarité extrême. Cependant, les projets de retour au pays ne reposent pas que sur des fantasmes permettant de mieux gérer les situations d'accueil difficiles, ils s'inscrivent dans des stratégies concrètes mises en œuvre par les personnes migrantes et sont associés à des engagements pratiques qui les rendent plus ou moins crédibles. Très rares sont les interlocutrices primo-arrivantes en France qui n'ont pas entrepris de faire construire une maison dans leur pays d'origine. Ces dernières sont pensées comme des maisons secondaires dans un premier temps, destinées à les accueillir lors de vacances⁸⁶⁴ et plus pérennes lorsqu'elles atteindront l'âge de la retraite et pourront envisager de « rentrer » une fois que leurs enfants auront trouvé une stabilité économique. Les relations transnationales sont plurielles et les femmes en sont des actrices de premier plan, elles « développent des stratégies alternatives de survie et des compétences circulatoires à partir de situations de disqualification sociale »⁸⁶⁵. Cependant, toutes les enquêtées rencontrées n'ont pas forcément les moyens financiers de se rendre régulièrement dans leurs pays d'origine. Cela ne signifie pas pour autant qu'elles marquent une rupture nette avec leur famille restée là-bas, l'envoi d'argent est une pratique très répandue et donne lieu à des interactions sociales régulières. C'est notamment le cas de Suzie, franco-congolaise de quarante-sept ans qui se rend tous les mois dans le même établissement spécialisé dans les transferts d'argent internationaux afin d'envoyer une cinquantaine d'euros à sa mère. Dans le cas de Suzie, ce ne sont pas des raisons économiques qui l'empêchent de se rendre au Congo – elle et son mari, Andy, un Français d'origine, travaillent à temps plein et n'ont pas d'enfant à charge. Elle ne retourne pas dans son pays d'origine parce qu'elle estime que sa vie « est ici » désormais. Elle profite de cette pratique d'envoi d'argent, régulière localisée dans le quartier de la « Guillotière » à Lyon pour effectuer des achats spécifiques : mèches pour les cheveux, poissons séchés, etc. Ce quartier est un des rares quartiers du centre-ville de Lyon proposant une pluralité de commerces ethniques intégrés à des cercles de sociabilité⁸⁶⁶.

⁸⁶² Sayad A., *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité. Tome 1. L'illusion du provisoire*, op. cit.

⁸⁶³ Dans les années 1950-1960, l'État français a une conception utilitariste de la question migratoire. Les personnes migrantes sont vues avant tout comme étant des hommes célibataires dont la famille resterait au pays et qui seraient donc logiquement destinés à repartir.

⁸⁶⁴ Cf. Bidet J. et Wagner L., « Vacances au bled et appartenances diasporiques de descendants d'immigrés algériens et marocains en France », *Tracés*, n° 23, 2012.

⁸⁶⁵ Roulleau-Berger L., *Migrer au féminin*, op. cit., p. 82.

⁸⁶⁶ Chevalier D., Duchene F. et Zanetti F., « Palimpsestes mémoriels, gentrification inachevée et voisinages migratoires : l'exemple de commerces de La Guillotière à Lyon », *Bulletin de l'Association de Géographes Français*, n° 93, 2020, p. 226-244.

Quelles que soient les ressources mobilisées par les interlocutrices, force est de constater que les usages qui en sont faits semblent similaires. Qu'il s'agisse de la ressource familiale, communautaire ou religieuse, ces trois espaces sociaux permettent de doter les individus de différents leviers. Non seulement ils leur offrent une entraide matérielle, la garde d'enfant par exemple. La famille, la religion, les espaces communautaires fournissent par ailleurs des ressources relationnelles, autrement dit, l'activation d'un capital social, défini par P. Bourdieu comme « la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'inter-reconnaissance ; ou, en d'autres termes, à l'appartenance à un groupe, comme ensemble d'agents qui ne sont pas seulement dotés de propriétés communes [...] mais sont aussi unis par des liaisons permanentes et utiles »⁸⁶⁷. Enfin, ces trois ressources participent à fournir aux individus une grille de lecture du monde social. D'une certaine manière, les ressources sociales ainsi présentées constituent pour les individus les plus disqualifiés un filet de sécurité, une garantie de gestion des situations les plus difficiles. Nous allons voir désormais que c'est précisément auprès de ces réseaux d'interconnaissance et d'inter-reconnaissance que se tissent des stratégies de survie basées sur l'élaboration d'une économie subsistance.

1.2. L'IMPORTANCE DU TRAVAIL DE SUBSISTANCE COMME GARANTIE D'UNE RELATIVE INSERTION SOCIALE

Cette partie s'inscrit dans la continuité du travail réalisé par les membres du collectif Rosa Bonheur. Dans leur ouvrage ces chercheur·e·s documentent très finement la manière selon laquelle le travail de subsistance demeure entièrement tributaire des réseaux sociaux préexistants, de ressources sociales disponibles et mobilisées par les classes populaires qu'en retour il contribue à entretenir :

« Les connaissances nécessaires au travail de subsistance se diffusent ainsi dans les espaces de sociabilité des classes populaires et deviennent elles-mêmes des ressources qui peuvent être transformées en argent, en services ou être le support d'autres échanges d'ordre symbolique. » (Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas. Travail et production de l'espace populaire*, Paris, Éditions Amsterdam, 2019, p. 41).

« Le travail de subsistance procure des ressources matérielles et relationnelles nécessaires à la vie aux marges de l'emploi, mais également des ressources symboliques : il rend une fierté et une respectabilité à des personnes discriminées et marginalisées, leur redonne une valeur morale. » (*Ibid.*, p. 157).

⁸⁶⁷ Bourdieu P., « Le capital social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 31, 1980, p. 2-3, p. 2.

Les tactiques établies par les classes populaires aux modes de vie précaires ne sont pas nouvelles. Dans les années 1990, O. Schwartz écrit : « Il est des familles qui peuvent ainsi fonctionner durablement, se tenant juste au-dessus de la « ligne du nécessaire », sans jamais parvenir à garantir vraiment leur situation, mais aussi en évitant toujours le pire. Sur notre terrain, les salariées rencontrées édifient elles aussi des systèmes non dépourvus de cohérence pour tenter de gérer, d' « acclimater » leur précarité ». ⁸⁶⁸ Les pistes développées par O. Schwartz résonnent avec actualité. Il établit trois types de conduites qualifiées d'ascétiques, de tactiques et de fuite. Dans le premier cas, les familles sont en prise avec une « acceptation systématique des privations », accordant leurs désirs aux possibilités objectives de les réaliser. Dans le second cas, les individus s'ajustent continuellement, « bricolant » des solutions propres à chaque situation rencontrée. Enfin, les conduites de fuite correspondent à des refus irrationnels de renoncements, et se traduisent généralement par un surendettement massif de ces familles. Nous pouvons envisager les conduites de fuite et acétiques comme des cas limites *d'engagement et de distanciation*⁸⁶⁹. Ces deux conduites ne sont pas à envisager comme des phénomènes distincts mais bien comme un *continuum*. En réalité, les gens se déplacent d'un pôle à l'autre par un ensemble de procédés tactiques en fonction de leurs situations, auxquelles ils répondent en mobilisant les ressources sociales à leur disposition.

« Seuls les nourrissons et, parmi les adultes, seuls peut-être les malades mentaux sont si totalement engagés dans leur comportement et leur manière de ressentir les événements qu'ils s'abandonnent sur-le-champ et sans réserve à leurs sentiments ; d'un autre côté, c'est seulement chez eux que l'on trouve une distanciation absolue, un retrait complet des sentiments par rapport aux événements qui les entourent. D'ordinaire, le comportement et le vécu des adultes se situent sur une échelle à un point intermédiaire entre ces deux extrêmes. Selon l'état de l'évolution sociale, ils penchent davantage vers l'un ou l'autre des deux pôles. Ils peuvent aussi se décaler vers un côté ou l'autre en fonction de l'augmentation ou de la diminution de la pression sociale ou psychique. [...] Entre ces deux pôles s'étend un continuum et c'est lui qui constitue le véritable problème ». (Norbert Elias, *Engagement et distanciation*, Paris, Fayard, 1993, p. 10-11).

Les conduites ascétiques constituent une réponse rationnelle, elles témoignent d'une maîtrise de la situation sur le plan pratique, laissant croire que le sujet, pris dans un mouvement de *distanciation renonçante*, ait intériorisé l'inéluctabilité de sa situation sociale. À l'inverse, les conduites de fuite révèlent un engagement irrationnel reposant sur une réponse de que l'on pourrait qualifier d'émotionnelle. Or, la majorité des enquêtées rencontrées oscillent entre les deux pôles extrêmes de cette configuration en activant ce qui constitue, dans la majeure partie des cas, des conduites tactiques, de bricolage ou encore, de subsistance qui reposent sur leurs réseaux d'interconnaissance.

⁸⁶⁸ Schwartz O., *Le monde privé des ouvriers, op. cit.*, p. 109.

⁸⁶⁹ Elias N., *Engagement et distanciation, op. cit.*

*Une culture de l'alternative basée sur des réseaux d'interconnaissance
pluriels*

Être attentif aux modes de vie des classes populaires revient à prendre en considération les pratiques économiques mises en œuvre pour mieux anticiper le quotidien⁸⁷⁰. Une pratique fréquente chez les groupes immigrés rencontrés se révèle particulièrement « efficace » dans la gestion des aléas de la vie quotidienne. Il s'agit de la « tontine », une sorte d'association d'épargne collective⁸⁷¹. Toutes les semaines, tous les mois – ou plus aléatoirement, la participation semble assez souple – les épargnantes versent une cotisation d'un montant forfaitaire dans une caisse commune. Chaque participante peut à tout moment décider de récupérer la somme investie, mais généralement, les épargnantes récupèrent une somme à intervalle régulier. En cela, la tontine constitue un système d'épargne mais également de crédit. Aminata ne fait pas figure d'exception et cotise, comme beaucoup à une tontine.

« **Aminata** : Moi je suis rentrée, c'est intéressant hein ! Ça aide beaucoup. On se voit tous les mois. Le deuxième week-end du mois, on se voit : chacun cotise. On fait à manger, on mange ensemble, on danse ensemble, on donne l'argent à la personne et on rentre à la maison, jusqu'au mois prochain où on recommence ! Même toi, tu peux rentrer ! C'est vrai hein ?! Tu peux rentrer si ça t'intéresse, parce que chaque mois on donne à la personne on a un cahier, c'est une liste.

Et tu donnes tous les mois ?

Aminata : Tous les mois on donne. Une fois par année je touche et tous les mois je donne. Par exemple après mon licenciement là j'avais plus d'argent, je voulais partir au Sénégal avec Awa, j'ai demandé les sous j'ai pu payer les billets avec les 2500 euros. Voilà. Et on passe pas avec la banque là. » (Aminata, entretien du 10 avril 2017).

Cet échange donne à voir différents aspects de la tontine. D'abord, Aminata ne fait pas uniquement mention du caractère « utilitaire » de la tontine, elle prend soin de faire part de sa dimension conviviale et festive. Nous rejoignons ici les éléments d'analyses proposés par Mark Granovetter considérant que cet événement social revêt une dimension « valorisante » pour les individus. Ce format de prêt basé sur des relations de confiance et d'interconnaissance n'affecte pas les individus de la même manière que les prêts traditionnels : « contrairement à la plupart

⁸⁷⁰ Sur la question de la prise en compte des pratiques économiques de ménages populaires, Cf. notamment Perrin-Heredia A., *Logiques économiques et comptes domestiques en milieux populaires. Ethnographie d'une « zone urbaine sensible »*, Thèse de Doctorat en Sociologie, 2010, également Cottureau A. et Marzok M.-M., *Une famille andalouse. Ethnocomptabilité d'une économie invisible*, Paris, Éditions Bouchene, 2012.

⁸⁷¹ Guérin I., « L'argent des femmes pauvres : entre survie quotidienne, obligations familiales et normes sociales », *Revue Française de Socio-Économie*, n°2, 2008, p. 59-78.

des situations où contracter un prêt revient à s'abaisser dans une supplication avilissante, dans une tontine, "le récipiendaire, loin de souffrir d'une perte de dignité, est souvent le membre d'honneur ou l'hôte d'une fête ou d'une autre forme de réjouissance"⁸⁷² »⁸⁷³. N'importe qui ne rentre pas dans une tontine, il faut y avoir été invité, recommandé par quelqu'une. En effet, pour fonctionner durablement les membres doivent garantir une pratique sérieuse et régulière sans quoi le système même de la tontine est remis en cause. Les épargnantes doivent être sûres que chacune cotisera de manière périodique. Jeanne Semin, anthropologue a consacré une thèse à l'étude des pratiques d'épargne au Sahel et dans la diaspora. Elle révèle notamment que les tontines constituent un moyen de garantir des nécessités économiques mais également sociales et psychologiques. Précisant les principaux objectifs : « [de] mobilisation rapide de capitaux [...], [de] pérennisation de liens sociaux, des coutumes et de la sphère féminine d'affirmation de soi »⁸⁷⁴ elle présente les tontines comme un moyen d'assouvir un besoin de sociabilité mais également un moyen de « recruter des clientes dans les trois cercles de la parenté élargie, du travail et du voisinage »⁸⁷⁵. À travers son travail, on perçoit bien combien le fonctionnement des tontines s'inscrivent dans des réseaux de sociabilités denses et intriqués dans différentes sphères sociales toutes plus ou moins interdépendantes les unes des autres.

D'une certaine manière, on peut considérer que les individus cotisant régulièrement au sein de tontines ont intériorisé le fonctionnement des cotisations. Si cet élément n'est pas suffisant en soi pour comprendre l'engagement syndical de certaines femmes de ménage cotisant par ailleurs dans des tontines, il n'est pas non plus totalement anodin et mérite d'être souligné. Si Aminata ne cotise au syndicat plus depuis le début de l'année 2021, il est à noter qu'elle n'a jamais manqué le règlement d'une cotisation. La pratique régulière d'une tontine peut vraisemblablement fournir des clés de compréhension de l'adhésion à un fonctionnement syndical basé sur les cotisations de chaque adhérente. Par ailleurs, lorsqu'elle évoque : « On passe pas avec la banque-là », Aminata fait explicitement référence aux intérêts bancaires imposés en cas de demande de crédit. Fréquenter une tontine revêt ainsi un double intérêt, en termes d'intégration à un groupe social de pairs d'une part mais également de contournement de frais bancaires d'autre part.

Par ailleurs, les relations nouées et entretenues dans le cadre des engagements religieux, associatifs, familiaux etc., participent également à créer des opportunités de travail pour certaines enquêtées ou pour leurs proches. On l'a vu par exemple, Aminata est parvenue à se

⁸⁷² Ardener S., « The Comparative Study of Rotating Credit Associations », *Journal of the Royal Anthropological Institute*, n° 94, 1963, p. 221.

⁸⁷³ Granovetter M., « La sociologie économique des entreprises et des entrepreneurs (traduction d'A. Peerbaye et P.-P. Zalio) », *Terrains & travaux*, n° 4, 2003, p. 167-206.

⁸⁷⁴ Semin J., « L'argent, la famille, les amies : ethnographie contemporaine des tontines africaines en contexte migratoire », *Civilisations*, n°56, 2007, 183-199.

⁸⁷⁵ *Ibid.*

faire embaucher par un cousin éloigné vivant dans l'agglomération lyonnaise qui a récemment créé sa société de vente de plats sénégalais à emporter. Nous ne savons pas ici si le cousin d'Aminata a bénéficié d'apports d'argent dans le cadre de tontines, mais notons que les sommes épargnées permettent aux participantes de dégager régulièrement un apport financier pour ce type de projet à défaut d'être solvables par des établissements bancaires⁸⁷⁶.

Nous l'avons mentionné en début de chapitre, nombre de salariées rencontrées bénéficient de réseaux d'entraides, de solidarité en se rendant des services qui, dans d'autres contextes pourraient être monétisés. D'une certaine manière, on pourrait ranger ces activités d'entraide du côté de ce que l'on peut qualifier de travail informel ou du « travail au noir ». Les réseaux d'interconnaissance fournissent des supports au développement de ce que qualifiait Florence Weber de travail « à-côté »⁸⁷⁷. À l'occasion de ma participation au culte évangélique présentée avant, j'ai ainsi été témoin de ce type de pratiques. En sortant de l'église, les ami-e-s et membres de mêmes familles se rassemblent et échangent les dernières nouvelles. Introduite par Maria, je me retrouve ainsi dans son cercle de sociabilité composé notamment de sa sœur et de son filleul, Lohany. Ce dernier interpelle un homme de sa connaissance et lui demande : « Au fait, il faut que je termine ta cuisine ». Maria, sa sœur Annette, et moi-même, Lohany nous reconduit toutes en voiture, précisant entre deux feux rouges : « je profite d'aller à l'église pour trouver de nouveaux chantiers »⁸⁷⁸. Il est dix heures du matin, Annette n'a pas encore commencé sa journée de travail, Lohany fait un détour pour la déposer à son hôtel situé dans la périphérie de Vénissieux. Nous sommes un dimanche matin et les responsables d'Annette ne sont pas sur son site de travail, cette dernière nous propose alors de prendre un petit-déjeuner au self-service de l'hôtel économique⁸⁷⁹.

Ces stratagèmes pour parvenir à « s'en sortir » sont nombreux et ont été relativement bien documentés : de la « perruque » ouvrière⁸⁸⁰ au travail « à-côté », nombre de recherches ont été consacrées, au moins en partie, aux détournements des savoir-faire professionnels dans

⁸⁷⁶ *Ibid.*

⁸⁷⁷ « Alors qu'auparavant le travail « à-côté » donnait lieu à toutes sortes de pratiques de troc ou d'entraide, tout d'un coup la dimension monétaire des échanges est devenue beaucoup plus forte. De ce point de vue, il y a eu un basculement du travail « à-côté » vers le travail au noir, avec une dimension économique plus marquée que dans la période précédente », Weber F., « Conférence », in *Le travail au noir : une fraude parfois vitale ?*, sous la direction de Weber F., Paris, Éditions Rue d'Ulm, 2008, p. 5-44.

⁸⁷⁸ Ces modalités d'octroi de travail par le bouche-à-oreille ne sont pas spécifiques aux classes populaires. Voir par exemple l'ouvrage de Collet A., *Rester bourgeois. Les quartiers populaires, nouveaux chantiers de la distinction*, Paris, La Découverte, 2015.

⁸⁷⁹ Cela renseigne également la manière dont les salarié-e-s parviennent à s'octroyer et à s'aménager de petites rétributions à la fois symboliques : « on est dans mon hôtel ici » déclare ironiquement Annette, mais également économiques, profitant et faisant profiter à ses proches d'un petit-déjeuner gratuit.

⁸⁸⁰ Kosmann R., *Sorti d'usines. La « perruque », un travail détourné*, Paris, Syllepse, 2018.

le cadre privé⁸⁸¹. Les terrains menés dans le cadre de l'enquête du collectif Rosa Bonheur sont une fois encore particulièrement éclairants au sujet de ces stratégies d'accommodements propres aux classes populaires. Ainsi, à Roubaix, les ethnographes ont régulièrement rencontré des garagistes proposant des services de mécaniciens ou des ouvriers du bâtiment conduisant eux-mêmes leurs travaux de réhabilitation⁸⁸². De ce point de vue-là il faut noter que ce sont traditionnellement des ouvrages réalisés par les hommes des classes populaires. De ce fait, rares sont les cas d'enquêtées ayant pu bénéficier de ce type de « détournement » de savoir-faire professionnels du fait de la grande proportion de femmes seules. Ce sont donc surtout les salariées vivant en couple rencontrées dans le cadre de cette enquête qui ont pu bénéficier de ce type de travaux. Le cas le plus explicite concerne Leticia (34 ans), une femme de chambre capverdienne vivant à Marseille. À son arrivée dans la cité phocéenne, le couple trouve un appartement assez atypique à louer, il s'agit d'un ancien cabinet dentaire remis à la location classique : le loyer est bas pour le nombre de mètres carrés, le couple ne paie que quatre cents euros pour un T3. S'il accepte de louer l'appartement en l'état c'est parce que le mari de Leticia, maçon de profession, sait qu'il va pouvoir compter sur l'aide de certains collègues pour rénover les lieux. Au sein des classes populaires, ce type de pratiques de détournement d'un travail formel en continuité (ou non) avec l'activité déclarée, dans l'espace privé est quelque chose de régulier et répandu. Ces « petits boulots » qui permettent de réaliser des économies substantielles reposent, on l'a vu sur l'importance du réseau d'interconnaissance.

Finalement, être attentif à l'enchevêtrement de ces sphères professionnelles et privées, et aux travaux – rémunérés ou non – mais pourvoyeurs d'économie, permet *in fine*, de constater la pluralité des activités des femmes migrantes et ce qu'elles révèlent des mécanismes de préservation et d'entretien d'espaces d'entre soi. En investissant ces sociabilités considérées tantôt comme des relations amicales, tantôt comme professionnelles, ces femmes participent à préserver les mémoires collectives et individuelles éprouvées par l'immigration⁸⁸³.

Constructions et préservations d'entre soi féminins et communautaires

Dans son travail sur les femmes migrantes, Laurence Roulleau-Berger a montré comment ces dernières « développent des compétences de l'expérience qui se définissent dans la gestion

⁸⁸¹ Weber F., *Le Travail à-côté. Étude d'ethnographie ouvrière*, op. cit., Vignal C., « Le travail du domicile : une entreprise de résistance au déclasserment ? », in Lambert A., Diertrich-Ragon P. et Bonvalet C. (dir.), *Le monde privé des femmes. Genre et habitat dans la société française*, Paris, Ined, 2008.

⁸⁸² Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas*, op. cit.

⁸⁸³ Tabois S., « Une petite production de soi dans l'entre soi. Actualisations quotidiennes d'une mémoire post-migratoire », *Civilisations*, vol. 62, 2013, p. 149-164.

de situations de précarité et d'urgence où elles se mobilisent dans la production de micro-espaces économiques peu légitimés [...] pour donner naissance à de la "petite production urbaine". [...] Elles s'organisent autour de capacités à bricoler, à récupérer, à troquer un service contre un autre, ou un bien contre un autre bien ». Pour l'auteure, ces « cultures de l'aléatoire rendent compte des stratégies de survie et du travail de gestion d'identités fragilisées »⁸⁸⁴. En organisant des fêtes à l'occasion de tontines, des repas pour vendre quelques objets ramenés du pays, en proposant ses services pour coiffer, habiller, ranger ou simplement garder les enfants, les femmes rencontrées entretiennent les relations d'interconnaissance.

Appartenir à un même groupe immigré induit une certaine forme de reconnaissance, un partage de ressentis, d'histoires, de mémoires, de représentations et d'expériences communes réinvesties régulièrement dans le cadre de réseaux de solidarité parfois intenses. Maïda, trente-et-un ans, d'origine comorienne et adhérente du syndicat lyonnais explique qu'elle n'a pas acheté de robe traditionnelle depuis « très longtemps ! Franchement dans les magasins tu payes 80 euros la tenue, moi j'achète le tissu que j'veux et ma voisine elle coud, elle me fait une robe ma-gni-fique pour 40 euros, t'as vu, j'en ai deux à ce prix ! ». Cet échange marchand est ainsi favorable aux deux jeunes femmes : Maïda fait des économies là où sa voisine améliore son quotidien en complétant ses revenus. Une autre activité régulière se révèle être l'occasion d'ajuster pratique économique et moment de convivialité, il s'agit de la coiffure. Ce moment est quasiment toujours mis au profit de l'entretien d'un entre soi féminin et communautaire, soit que les femmes rencontrées se fassent directement coiffer à leur domicile ou à celui de leur « coiffeuse », soit qu'elles passent une demi-journée – voire la journée entière – dans un salon de coiffure africain avec des amies⁸⁸⁵. Ces pratiques économiques d'entraide ou d'échanges réciproques basées sur l'appartenance communautaire ne sont pas valorisées en France, voire sont qualifiées négativement⁸⁸⁶. Pourtant, elles révèlent une réelle capacité d'organisation et de solidarité et jouent un rôle « d'amortisseur social et économique d'une crise devenue structurelle »⁸⁸⁷. Il convient également d'appréhender ces activités d'entre soi féminin comme des moments pouvant être considérés comme « privilégiés » par les interlocutrices, les pratiques de coiffure entre amies s'apparentent à du temps pris par les enquêtées « pour elles »⁸⁸⁸.

Finalement, pour gérer les situations de plus ou moins grande précarité dans lesquelles elles sont prises, les femmes migrantes rencontrées mobilisent un capital à la fois social, basé

⁸⁸⁴ Roulleau-Berger L., *Migrer au féminin*, op. cit., p. 132-133.

⁸⁸⁵ Sur ce point, voir le très beau film documentaire « Chez jolie coiffure », de Rosine Mbakam, Belgique, 2018, 70 min.

⁸⁸⁶ Mohammed M. et Talpin J., *Communautarisme ?*, Paris, Presses universitaires de France, 2018.

⁸⁸⁷ Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas*, op. cit., p. 37.

⁸⁸⁸ Masclat O., « "C'est mon moment." Le temps pour soi des ouvrières et des employées », *Travail, genre et sociétés*, n° 39, 2018, p. 101-119.

sur des logiques d'interconnaissance forte, mais également spatial en appréhendant leurs lieux de résidence comme autant de ressources potentielles pour « faire des économies ». Les enquêtées rencontrées témoignent d'une grande maîtrise des ressources de proximité induites par les logiques d'agrégation spatiale⁸⁸⁹. Ainsi, un peu à la manière du « capital d'autochtonie » étudié par Jean-Noël Retière⁸⁹⁰ et Nicolas Renahy⁸⁹¹ concernant les classes populaires intégrées ou stabilisées, on peut considérer que l'entre soi de groupes immigrés, les réseaux de voisinage et les ressources de proximité offrent dans les quartiers pauvres et relégués, des modalités alternatives d'insertions grâce au travail « à-côté ».

Il ressort de l'étude de ces enchevêtrements de pratiques socio-spatiales, résidentielles, professionnelles, religieuses, familiales, économiques, etc., une maîtrise de certaines ressources par les femmes de ménage. Pourtant, c'est davantage sous le prisme du manque ou de leurs fragilités que sont classiquement appréhendées les ressources des classes populaires. S'il est vrai qu'au regard des capitaux scolaires, culturels voire militants, les interlocutrices rencontrées évoluent assurément dans les franges les plus disqualifiées de la population, il n'en demeure pas moins qu'elles parviennent, par un ensemble de stratagèmes se transmettant de génération en génération, à s'en sortir malgré tout. « Or, si toute chose égale par ailleurs, une *ressource* répond à une *nécessité*, les types d'usages deviennent dès lors des “solutions” capables d'enfin rendre compte des grands “problèmes” »⁸⁹². On comprend ainsi mieux pourquoi le syndicat n'apparaît pas comme une instance nécessaire dans le quotidien de ces femmes qui, grâce aux autres ressources sociales à leur disposition, parviennent à gérer les contingences de leurs vies quotidiennes. Nous ne nions pas bien sûr l'existence d'usages spécifiques à chacune des ressources listées plus haut. De cette manière, concernant les problématiques professionnelles, le syndicat demeure une ressource privilégiée – si ce n'est exclusive – et il serait erroné de penser que les salariées rencontrées n'en n'ont pas conscience. On se souvient de Joséphine répondant surprise à mon interrogation :

« Si tu as des problèmes au travail, tu peux en parler à l'église ? Enfin, plutôt, tu en parles où ?

Joséphine : Non. L'église, c'est pour prier. C'est autre chose. Pour le travail, c'est le syndicat. » (Joséphine, entretien du 31 juillet 2017)⁸⁹³.

Toutefois, nous souhaitons ici renseigner le recours à la ressource syndicale dans ce qu'elle est réellement : une ressource parmi de nombreuses autres.

⁸⁸⁹ Fol S., « Mobilité et ancrage dans les quartiers pauvres : les ressources de la proximité », *Regards sociologiques*, n° 40, 2010, p. 27-43.

⁸⁹⁰ Retière J.-N., « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *art. cit.*

⁸⁹¹ Renahy N., « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *art. cit.*

⁸⁹² Ducloux T., *Le ballon des pèlerins. Sociogenèse du recours au religieux dans les trajectoires carcérales*, *op. cit.*, p. 308.

⁸⁹³ Cf. Chapitre 5.

2. La ressource syndicale dépendante des autres types de ressource ?

On l'a vu dans le chapitre 5, le syndicalisme n'est pas une ressource évidente de prime abord pour les salariées rencontrées. Une fois identifiée comme telle, la ressource syndicale est investie par les interlocutrices de manière variable. Pour comprendre l'inconstance de ce recours au syndicat, il s'agit dès lors de se placer dans une approche en termes de processus. Cela suppose de ne pas se contenter d'une étude synchronique de l'engagement syndical mais de comparer les pratiques dans des contextes spatio-temporels différents. Le détour par les ressources externes au syndicalisme nous permet ici de replacer le recours au syndicat parmi une palette élargie de ressources tantôt disponibles et efficaces, tantôt empêchées pour diverses raisons que nous allons détailler. De cette manière, la méthode s'avère en réalité attentive aux évolutions de pratiques dans le temps, mais également dans l'espace. Cette partie nous permet ainsi d'appréhender l'engagement syndical en l'intégrant dans un jeu dynamique de concurrences et/ou de complémentarités entre les différentes sphères sociales dans lesquelles circulent et s'investissent plus ou moins intensément et durablement les enquêtées. Ce faisant, nous allons voir que le syndicat est parfois mobilisé lorsque précisément plus rien autour ne permet aux salariées de « sortir la tête de l'eau ». À l'inverse, nous examinerons que c'est aussi parce que les sociabilités syndicales s'inscrivent au moins partiellement dans les réseaux d'interconnaissance extérieurs que l'engagement syndical peut s'inscrire dans la durée et fonctionner.

2.1. LE SYNDICALISME, UNE RESSOURCE À DÉFAUT DE TOUT LE RESTE

Cette partie traite exclusivement des adhérentes qui se sont fortement investies au sein du syndicat à un moment donné et qui soit le demeurent, ne pouvant compter que sur elles-mêmes, soit qu'elles s'en sont finalement dessaisies, répondant à d'autres priorités. Dans tous les cas, nous évoquons le cas de salariées qui, *au moment précis de leur adhésion syndicale*, n'étaient pas en mesure d'investir pleinement d'autres types de ressources, notamment familiale et communautaire.

*S'investir au syndicat pour pallier l'isolement de la migration : la solitude
d'Isabel*

Nous allons nous appuyer dans ce développement sur la trajectoire d'Isabel. Son parcours illustre bien le fait que le syndicat endosse d'autant plus de légitimité et de crédibilité que les autres ressources font défaut. Cette femme de chambre de cinquante-huit ans a immigré seule en France en 2015 depuis Valencia en Espagne pour des raisons économiques. En effet, cette salariée non diplômée a alterné divers emplois non qualifiés (vente, restauration, ménage) après avoir élevé, en partie seule, ses trois enfants. Divorcée et mère de « grands enfants qui ont leur propre vie », elle décide de passer ses dernières années de vie professionnelle en France afin de s'assurer une meilleure retraite. Cela faisait déjà plusieurs années qu'elle l'envisageait mais elle se ne se lance qu'à l'âge de cinquante-trois ans et choisit de s'installer à Lyon sur les conseils de sa cousine qui vit dans la région. Durant ses premiers temps à Lyon, Isabel trouve une chambre dans un petit appartement T3 en collocation, situé dans le centre-ville, aux abords de la place Bellecour – de toutes les enquêtées rencontrés, Isabel est la seule à avoir vécu dans l'hyper centre de Lyon. Elle cohabite ainsi durant deux années avec une jeune femme espagnole également, employée de vente dans un grand magasin de prêt-à-porter bon marché.

Son expérience en tant que femme de chambre dans des hôtels espagnols, facilite son recrutement dans le nettoyage hôtelier en France. Mais cet emploi – à temps partiel – ne suffit pas à faire vivre Isabel qui trouve un second contrat en parallèle pour nettoyer des halls d'immeuble. Tous les matins du lundi au samedi, elle s'attèle à cette tâche de 05h30 à 08h30 en banlieue lyonnaise puis enchaîne avec sa journée de travail à l'hôtel qui s'étale généralement de 09h à 15h-16h, voire 17h car « dans l'hôtel on sait à quelle heure on arrive mais on sait jamais à quelle heure on repart »⁸⁹⁴. Son travail d'entretien des halls d'immeubles est situé au sud de l'agglomération, dans la ville-banlieue de Vénissieux. Isabel ne doit pas perdre de temps pour arriver à l'heure sur son deuxième site, l'hôtel sur lequel elle effectue son second travail se trouve à plus de onze kilomètres au nord de l'agglomération dans la ville de Caluire⁸⁹⁵ et elle n'a que trente minutes pour faire le déplacement. En dépit de son fort investissement professionnel et des sacrifices qu'elle s'inflige, cette dernière ne touche pas plus de 1200-1300 euros par mois. Elle prend connaissance de l'existence du syndicat en 2017 par l'intermédiaire de Lucile – cette salariée du ReAct employée par la CNT-SO en 2016-2017. Isabel fait état de nombreux problèmes concernant principalement les heures supplémentaires non-rémunérées et le

⁸⁹⁴ Les entretiens ayant été conduits en espagnol, nous traduisons les verbatims.

⁸⁹⁵ Cf. Carte n° 5 : « Ancrages et liens de sociabilités de trois femmes de ménage au sein du territoire lyonnais », p. 452.

paiement à la tâche. Elle se rend ainsi régulièrement au local et y prend rapidement ses habitudes.

Isolée par ailleurs, elle assiste jusqu'à l'été 2021 à la quasi-totalité des événements organisés par le syndicat, qu'il s'agisse de formations, de manifestations, de projection-débat, ou encore de temps plus festifs, il est rare de ne pas l'y croiser. Catholique de tradition, Isabel n'est pas pratiquante, elle ne fait partie d'aucune association et n'a pas rencontré beaucoup de personnes à Lyon. Isabel n'entretient pas de liens de sociabilité en dehors du travail et du syndicat. La seule personne avec qui elle échange régulièrement est sa jeune colocataire. Mais en 2017, cette-dernière annonce qu'elle souhaite emménager avec son petit ami. Isabel cherche alors un nouvel appartement et décide de se rapprocher de son premier travail. Elle parvient à emménager dans un appartement de deux pièces, relativement neuf dans une résidence sécurisée à Vénissieux. Ce déménagement obéit à une stratégie d'appropriation des espaces et de réduction des distances. En tentant de superposer espaces professionnels et résidentiels, Isabel espère ainsi maîtriser davantage ses vas-et-viens dans la ville et s'épargner des déplacements trop chronophages⁸⁹⁶. Par ailleurs, pour le même prix (moins de six cents euros), elle double la superficie de son logement. Très régulièrement Isabel exprime son « mal du pays », sa famille lui manque, en particulier ses petites-filles qu'elle estime ne pas suffisamment voir grandir. En plus de la résolution de ses problèmes liés au travail, c'est aussi parce que le syndicat est un espace où elle peut être reçue pour échanger et rencontrer des gens qu'Isabel l'investit.

Finalement, à l'été 2021, fatiguée par son rythme de travail et lassée de ne pas profiter davantage de ses enfants et petits-enfants, Isabel décide de rentrer précocement en Espagne. On le voit, dans des vies marquées par des formes d'isolements liés aux parcours migratoires mais également à l'incertitude du lendemain, le syndicat peut apparaître comme un espace où trouver un groupe d'appartenance et d'y puiser des ressources sociales. Dans le cas d'Isabel, il s'avère même avoir constitué l'unique lieu de sociabilité collective en dehors du travail, l'érigeant de ce fait en ressource à défaut d'autres.

⁸⁹⁶ Nous ne pouvons que confirmer les travaux réfutant l'immobilité supposée des plus pauvres et appréhender la mobilité comme une véritable ressource au service des classes paupérisées : Cf. Fol S., « Mobilité et ancrage dans les quartiers pauvres : les ressources de la proximité », *Regards sociologiques, art. cit.*, Notons d'ailleurs que cette injonction à la mobilité n'est pas nouvelle, l'historien Alain Faure remet en cause l'idée largement répandue selon laquelle la majorité des ouvriers vivaient à l'époque à côté de leurs lieux de travail : Cf. Faure A., « "Nous travaillons 10 heures par jour, plus le chemin". Les déplacements de travail chez les ouvriers parisiens (1880-1914) », in Magri S. et Topalov C. (dir.), *Villes ouvrières (1900-1914)*, Paris, L'Harmattan, 1989, p. 93-107. Pour une approche plus spatialisée, Cf. Chapitre 8.

Quand les socles s'érodent : le syndicat comme dernier recours

Les problématiques rencontrées par les travailleuses sont plurielles et s'inscrivent dans diverses sphères sociales. Au travail, ces salariées subissent des temps partiels, des salaires très faibles, des conditions de travail éprouvantes, etc. et souffrent d'un manque de dignité. En dehors du travail, elles peuvent compter, on l'a vu, sur un certain nombre de supports pour garantir leur survie et leur confort. Mais qu'en est-il de celles qui se retrouvent seules, délaissées par leurs conjoints ou, plus rarement, par leurs familles rentrées au pays ? On l'a vu, les ruptures amoureuses bouleversent les rythmes de vies des femmes davantage que ceux des hommes. De récentes enquêtes questionnent à nouveaux frais « la détérioration substantielle du niveau de vie des femmes après une séparation, tandis que celui des hommes reste stable ou s'améliore »⁸⁹⁷. Ces ruptures amoureuses signent parfois l'entrée dans ce qu'il est désormais possible d'appeler un *travail paupérisant*⁸⁹⁸. C'est un véritable cercle vicieux qui se met en place. Pour ne pas sombrer dans la grande pauvreté, ces femmes – souvent mères – se font embaucher dans des segments d'activité les assignant durablement à demeurer des travailleuses pauvres : en France en 2017, les femmes représentent 70% des travailleurs et travailleuses pauvres⁸⁹⁹. Sur le terrain enquêté, la proportion de femmes seules avec enfants est élevée. Cet élément n'est ni anecdotique ni dû au hasard. On peut supposer que l'engagement syndical apparaît d'autant plus primordial que ces femmes isolées et précarisées au travail ne possèdent guère d'autres ressources à leur disposition. D'une certaine manière, le syndicat peut devenir un lieu privilégié d'observation de ces phénomènes de précarisations plurielles. Il ne faudrait pas en tirer la conclusion que les femmes mariées ou en couple se syndiqueraient moins en raison du seul fait d'une absence d'autorisation conjugale. Certaines recherches ont par ailleurs démontré le rôle que pouvait jouer le poids des conjoints dans l'engagement durable des militantes⁹⁰⁰, cela vaut pour les deux sexes : B. Giraud a documenté sur son terrain d'enquête combien les femmes précaires y étaient plus régulièrement grévistes que leurs homologues masculins du fait que pour les seconds, leur emploi est souvent l'unique source de revenu du ménage⁹⁰¹. Nous pouvons malgré tout observer que l'entrée sur notre terrain par le syndicat CNT-SO permet d'accéder à une partie du salariat éprouvant d'innombrables formes de précarité : professionnelle, résidentielle, conjugale, juridique, etc.

⁸⁹⁷ Bessière C. et Gollac S., *Le genre du capital. Comment la famille reproduit les inégalités*, op. cit., p. 43.

⁸⁹⁸ Devetter F.-X. et Rousseau S., *Du balai, essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, op. cit.

⁸⁹⁹ Étude « Les temps de vie des femmes », remise au CESE le 11 octobre 2018, présentée au nom de la délégation aux droits des Femmes et à l'égalité et portée par Raphaëlle Manière.

⁹⁰⁰ Le Quentrec Y. et Rieu A., *Femmes : engagements publics et vie privée*, Paris, Syllepse, 2003.

⁹⁰¹ Giraud B., *Faire la grève*, op. cit.

Parmi les enquêtées ayant investi le syndicat à défaut du reste, nous pouvons nous baser sur deux enquêtées de la région lyonnaise dont nous avons déjà évoqué les parcours. Il s'agit de Maïda, Comorienne, trente-et-un an (désormais salariée au sein d'une usine de transformation de volailles en Bretagne) et de Nadja, Algérienne, trente-cinq ans (qui est retournée vivre dans le Nord-est de la France pour, vraisemblablement rejoindre son ex-mari). Lors de notre tout premier entretien en juin 2017, Maïda avait évoqué un projet qui lui tenait à cœur : elle l'avait l'intention de lancer un programme de création d'une association comorienne. La jeune femme, consacre un temps et une énergie certaine à la réalisation de ce projet :

« **Maïda** : Là on essaie d'ouvrir une société comorienne de jeunes à Lyon. Pour aider les gens qui sont aux Comores, une association un truc comme ça. Parce que j'ai des potes qui travaillent dans des hôpitaux, des hôtels et tout et parfois quand ils déménagent, ils jettent tout ce qui est matelas et tout, ben là on peut récupérer et on les envoie aux Comores. On a commencé une semaine avant le Ramadan. Là maintenant que ça vient de finir, on va se revoir.

Et tu les connais comment ces gens ?

Maïda : C'est des potes à moi en fait, on joue au foot, à la salle de sport. Parce qu'avant je faisais du sport et là j'ai arrêté [...]

Et l'association là, vous allez louer un local ? Comment vous allez faire ?

Maïda : Ouais. Mais avant tout déjà on doit passer à la mairie et à la Préfecture pour remplir des dossiers. C'est pour ça on attend la fin du Ramadan. Après on va chercher des gens sérieux pour s'organiser parce que y a des gens ils disent oui, je vais venir, et en fait après ils sont pas là. Nous on cherche des personnes qui sont sérieuses. Après on verra. » (Maïda, entretien du 21 juin 2017).

Entre temps, Maïda a cessé son activité salariée, d'abord à la suite d'un accident de travail, puis a repris quelques mois et s'est de nouveau blessée⁹⁰². Ce second accident n'est pas survenu sur son lieu de travail et n'a pas été reconnu comme étant lié à son emploi de femme de chambre. C'est pourtant bien cette activité qui, selon son médecin, a contribué à fragiliser ses genoux. Les chirurgiens ne peuvent éviter à Maïda, pourtant encore très jeune, de subir une opération du genou. La convalescence de ce genre d'opération est relativement longue, Maïda est ainsi arrêtée durant plus de six mois qui lui paraissent être une « éternité ». Moins de deux ans plus tard, elle revient sur ce projet avorté :

« **Maïda** : C'est tombé dans l'eau, parce que y a eu des embrouilles avec les potes. Donc ça a pas marché. Y a plus rien. On se voit plus. Enfin, c'est bonjour, bonjour. Voilà. Mais le groupe il est fini. J'suis déçue quand même.

Tu regrettes ?

Maïda : Ah ouais, franchement ouais. On s'était bien organisés. Franchement [...] C'est dommage. Mais on se voit plus trop. Moi j'ai arrêté le sport, j'sors plus trop t'as vu. Je dors toute la journée. Je dors, je regarde la télé... On s'est embrouillés quoi. Mais moi je sors plus du tout. » (Maïda, entretien du 22 mai 2019).

⁹⁰² Son parcours fait écho à celui de Niora, enquêtée marseillaise blessée au poignet et désormais en invalidité, sur les questions d'accident et de santé au travail, Cf. Chapitre 2.

Cette période de flottement dans sa vie professionnelle (avec les arrêts à répétition) a mis à mal une partie de sa vie personnelle. Contrainte d'abandonner sa pratique régulière du foot, Maïda s'« embrouilles » avec ses « potes ». Esseulée et quelque peu déprimée, Maïda semble davantage se tourner vers la ressource syndicale. Comme Isabel, elle s'est montrée particulièrement disponible lors de l'organisation d'événements. Au mois de janvier 2019, elle prend des responsabilités syndicales et devient secrétaire du syndicat du nettoyage. Les cas de Isabel et Maïda introduisent ainsi l'idée que lorsque les individus ne peuvent plus faire valoir les liens sociaux qui les unissait à un « nous » (la famille pour Isabel ou les « potes » et le travail pour Maïda), le syndicat peut incarner une alternative, ne serait-ce que pour se replier vers d'autres types de liens plus facilement mobilisables. Toutefois, s'il est vrai que les usages sociaux des ressources familiales, amicales ou encore professionnelles peuvent se retrouver dans la vie syndicale dès lors qu'elles sont mises en flottement ailleurs, l'inverse ne l'est pas moins. Tout porte effectivement à croire que certaines ressources peuvent parfois entrer « en concurrence » ou du moins se substituer, au fil du temps, à d'autres.

La trajectoire de Nadja s'inscrit également dans ce cas de figure. On l'a vu Nadja, cette « déclassée mobile » trouve d'abord dans l'investissement syndical une manière de se distancier de sa situation sociale dégradée – elle qui était professeure de français en lycée professionnel en Algérie vit mal le fait d'avoir « tout perdu ».

« **Nadja** : J'ai tout perdu. C'est difficile quand même. C'est difficile. J'te jure Saphia. Pour arriver à un âge comme ça...j'étais jeune, j'ai passé un examen national que j'ai réussi. J'étais dans le syndicat des professeurs. Et tu chutes... ben ça fait mal, crois-moi. Et surtout, je suis désolée, peut être que tu aimes pas quand je parle comme ça, mais je dis ça de mon cœur... mais surtout quand tu vois des gens qui sont pas éduqués, qui savent ni lire, ni écrire et qu'ils te montent sur la tête. [...]

Ton parcours, ton histoire...c'est différent des autres personnes dans le nettoyage qui souvent elles, ont pas forcément fait d'étude...

Nadja : C'est pour ça j'ai mal. J'ai de la peine pour elles. Franchement, j'ai de la peine. Franchement, quand je vois les filles elles savent ni lire, ni écrire, et je vois le chef à l'intérieur qui a un tout petit niveau de plus qu'elles qui vient et qui se montre, qui montre qu'il est quelqu'un et qui oblige les filles à signer des faux papiers. Ils leur fait peur : si elles réclament, si elles parlent, il dit qu'elles vont être virées. Mais moi je suis éduquée, plus que les chefs même. » (Nadja entretien du 22 avril 2017).

Nous avons vu lors du chapitre 6 combien l'engagement syndical pouvait constituer une prise de revanche sur des espoirs scolaires ou professionnels ayant été contrariés. En cela, Nadja trouve auprès du syndicat « une deuxième famille ». L'investissement syndical de Nadja grandit en même temps que la jeune femme reprend confiance en elle et en la vie.

Les parcours présentés ici permettent de comprendre la manière dont le syndicat peut être investi lorsque d'autres ressources ne sont plus ou pas disponibles. À ce titre, l'investissement syndical pallierait le manque de ressources à disposition des individus. À l'inverse, lorsque de nouveaux espaces sociaux se révèlent attrayants on peut imaginer bien comment l'implication de l'individu ne peut se faire dans une sphère sans interférer sur

l'engagement syndical. On peut dès lors évoquer une forme de concurrence entre les différentes ressources disponibles.

*Vers le désengagement syndical : quand la ressource syndicale n'est plus
l'ultime recours*

La trajectoire de Nadja représente une véritable renégociation identitaire et permet d'illustrer cette concurrence. En septembre 2018, cette dernière entreprend de se réinscrire à l'Université Jean Monnet de Saint-Etienne⁹⁰³. Dans la foulée, elle déménage, ne signe pas de nouveau contrat de travail et se distancie du syndicat. Elle refuse d'être élue secrétaire du syndicat du nettoyage là où elle attendait impatiemment, quelques mois plus tôt, que se tienne la nouvelle réunion du bureau pour occuper cette nouvelle responsabilité. Son investissement universitaire n'est en réalité désormais plus compatible avec sa volonté de s'investir syndicalement. Cette seconde étiquette la renvoie à un statut social qu'elle espère par ailleurs fuir en cherchant à recouvrer son statut social d'origine et en créant les conditions d'une possible reconversion professionnelle. Les différentes sphères sociales auxquelles visent à appartenir les enquêtées rencontrées ne sont pas toutes compatibles avec un investissement syndical. Nadja ne se rend pas à son audience prud'homale pourtant « gagnable » selon le syndicat. Elle qui avait effectué toutes les démarches préalables : enregistrement du message vocal de son employeur, certification devant un huissier, constitution de son dossier, etc., abandonne et renonce par là-même à se procurer l'essentiel des rétributions matérielles de son engagement. Certaines activités s'avèrent finalement constituer des pratiques concurrentes à l'engagement. Toutefois cette concurrence ne repose pas (toujours) sur un problème de fond ou d'incompatibilité fondamentale. Elle relève d'abord d'une indisponibilité biographique, mais également du fait que les autres ressources mobilisées répondent parfois mieux que le syndicat aux besoins que les salariées s'efforcent de satisfaire.

Il nous semble qu'il s'agit là d'un point assez original de notre recherche. Après avoir longtemps été laissée de côté par la sociologie des mouvements sociaux, la recherche sur les carrières militantes s'intéresse désormais aux questions des désengagements militants autant qu'à celle de l'enrôlement des nouveaux membres⁹⁰⁴. Il n'existe pas d'explication mono-causale du désengagement, les mécanismes conduisant les individus à se (des)saisir d'une ressource sont bien évidemment pluriels : « la dynamique du désengagement est plus complexe que la

⁹⁰³ Cf. Chapitre 3.

⁹⁰⁴ Voir notamment l'ouvrage collectif, Fillieule O. (dir.) *Le désengagement militant*, Paris, Belin, 2005.

logique de l'apprentissage »⁹⁰⁵. Pour ne pas tomber dans l'écueil de ne regarder que les facteurs endogènes aux organisations pour rendre compte des processus de désengagement, O. Fillieulle invite à décloisonner les disciplines entre elles⁹⁰⁶ et à étudier les individus dans toute l'épaisseur de leurs socialisations, en tenant compte des éventuelles hétérogénéités entre les formes de socialisations primaires et secondaires⁹⁰⁷. Il engage une discussion avec les travaux d'Helen Rose Fuchs Ebaugh qui a étudié, sous la direction de Robert Merton, les processus de sortie de rôle des religieuses catholiques quittant le couvent⁹⁰⁸. L'apport majeur de ce travail repose sur la prise en compte de différents mécanismes déterminant la sortie de rôle : le degré d'attachement au rôle, les bénéfices en découlant et la multiplicité des rôles sociaux pouvant entrer ou non en conflits les uns avec les autres. C'est là il nous semble un élément essentiel pour comprendre le désengagement sans le cantonner à une analyse surplombante et essentiellement axée sur ce qui se joue à l'intérieur des mobilisations, mais bel et bien en prêtant une attention accrue à leurs mécanismes dynamiques.

C'est en faisant ce pas de côté, qui suppose d'opérer une enquête sur un temps plus ou moins long, que l'on peut effectivement se rendre compte en pratique de ce qui conduit des adhérentes à se désengager. Certaines enquêtées tournent parfois en dérision le fait de ne pas avoir de conjoint. Houria lance ainsi lors d'une occupation de son lieu de travail : « un mari c'est un deuxième enfant. Si t'as le choix, non tu prends pas ». Bien sûr, ces propos tenus sur le ton de la plaisanterie sont à nuancer. Ils révèlent également la nécessité de « faire face » en assumant ce qui est ici considéré comme un choix. Niora alors présente ce jour-là acquiesce volontiers mais il n'en demeure pas moins qu'elle cherche par ailleurs à « trouver un bon mari ». Rappelons ici que cette dernière atteint finalement son objectif et emménage en début d'année 2018 avec un jeune homme comorien « très sérieux ». Sa rencontre d'avec cet homme est par ailleurs concomitante à son arrêt de travail à la suite d'une blessure au poignet. Dans le chapitre 3 nous avons interprété ce moment de « repos » comme un indicateur du besoin de pouvoir « se reposer » sur autrui. Ce n'est que lorsqu'elle est (enfin) épaulée dans son quotidien que Niora se blesse au point de n'avoir d'autres choix que celui de cesser, au moins pour un temps, son activité. N'ayant plus d'activité salariée, Niora se désengage également du syndicat. Alors qu'elle est adhérente depuis son embauche à l'hôtel *Easy House* en 2016 et qu'elle n'a jamais manqué de régler une cotisation, Niora met un terme à son adhésion.

⁹⁰⁵ *Ibid.* p. 28.

⁹⁰⁶ Concernant l'étude des mobilisations collectives, il n'est pas le seul, voir par exemple : Sawicki F. et Siméant J., « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », *art. cit.* et « Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique », *Politix*, n°86, 2009, p. 13-29.

⁹⁰⁷ Lahire B., *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Paris, Nathan, 1998.

⁹⁰⁸ Ebaugh H. R. F., *Out of the Cloister: A Study of Organisational Dilemmas*, Austin, the University of Texas Press, 1977.

On l'a vu, en fonction des contextes, les femmes de ménage sollicitent plus ou moins la ressource syndicale. Elles ont d'autres appartenances qui les engagent ailleurs ou pour autre chose. Or, ces autres liens peuvent être sources de tensions, de conflits de loyauté – voire engendrer des troubles d'identification sociale (tel Nadja face à son nouveau statut d'étudiante) – et concurrencer ainsi un investissement syndical dès lors qu'il ne figure plus un dernier recours.

Cependant, il ne faudrait pas en conclure que l'existence antérieure de liens forts soit mécaniquement fonction d'une mise en concurrence. Autrement dit, l'investissement des individus au sein d'autres ressources sociales, d'autres groupes de références, n'entrave pas nécessairement le développement d'autres engagements. En effet, la pluralité des liens sociaux et des ressources sociales mobilisées par les interlocutrices peut également être à l'origine non seulement de l'adhésion, mais également de la consolidation de l'engagement syndical.

2.2. LE SYNDICALISME, UNE RESSOURCE APPUYÉE SUR D'AUTRES

Dans son ouvrage sur le quotidien de syndicalistes d'un atelier de maintenance de la SNCF, J. Mischi illustre comment le militantisme syndical procure des compétences, des savoir-faire et des dispositions pouvant être « convertibles en dehors de l'entreprise. Il peut favoriser une confiance en soi pour des membres de classes populaires dans leur rapport aux autres univers sociaux tout en incitant à s'engager au nom de valeurs collectives y compris pour ce qui concerne le hors-travail »⁹⁰⁹. Nous considérons que les *conséquences de l'engagement* (l'après-mobilisation) sont aussi importantes que l'étude de *racines de l'engagement* (l'avant-mobilisation) pour tenter d'apporter des éléments de réponses aux phénomènes de (non-)engagement syndical. Dans son travail sur les mouvements sociaux pour les droits civiques aux États-Unis dans les années 1960, Doug McAdam a prêté une attention particulière aux différentes dimensions susceptibles de renseigner l'engagement et le non-engagement au *Freedom Summer*⁹¹⁰. En cherchant à distinguer les profils sociaux des inscrit·e·s de celles et ceux qui ont réellement participé, le chercheur repère que le principal élément distinctif réside dans l'inscription antérieure des individus dans des cercles de sociabilités, en particulier associatifs, religieux ou politiques. À la suite de ces lectures, on comprend dès lors combien il est impératif de resituer la ressource syndicale dans une palette élargie de ressources disponibles.

⁹⁰⁹ Mischi J., *Le Bourg et l'Atelier. Sociologie du combat syndical*, op. cit., p.303.

⁹¹⁰ McAdam D., *Freedom Summer. Lutttes pour les droits civiques Mississippi 1964*, op. cit.

Transférabilité des « dispositions à agir » entre les différentes sphères sociales

Si les gens disposent de « patrimoines individuels de dispositions et de compétences [...] toutes les dispositions à croire, agir, sentir, penser d'une certaine manière n'ont pas bénéficié des mêmes conditions de socialisation et ne peuvent donc pas avoir la même force, le même degré de permanence et la même capacité à se transférer d'un contexte à l'autre »⁹¹¹. Ainsi, certaines dispositions sociales acquises dans la prime enfance et consolidée par des cercles de sociabilité à l'âge adulte auront plus de mal à se mettre en veille que d'autres, plus secondaires. Prenons par exemple le cas de la religion. Nous avons vu à travers la trajectoire de Maria combien l'église avait toujours été une ressource importante dans sa vie. En dépit de ses mobilités géographiques, depuis l'enfance, elle reste fidèle à son courant évangélique. L'attachement à « [son] église » est tel qu'elle est prête à traverser l'agglomération lyonnaise jusqu'à six fois par semaine pour prier. Nous avons vu que le fonctionnement collectif du syndicat n'était pas quelque chose d'inconnu à Maria. Elle fait rapidement un rapprochement entre le fonctionnement de son église et celui du syndicat : élection de représentants, cotisation régulière, réunions périodiques, temps plus festifs, etc. Ainsi, si dans un premier temps les dispositions à agir acquises dans le cadre religieux semble pouvoir être transférables à l'espace syndical⁹¹², c'est sans compter sur le fait que l'engagement individuel ne repose fondamentalement pas sur les mêmes dispositions. Nous pourrions repérer la même corrélation entre l'engagement dans les tontines et l'engagement syndical, la tontine reposant finalement sur les mêmes procédés de cotisations régulière et garantissant des formes d'entraide et de solidarité. L'appartenance à des groupes de références apparaît comme un préalable régulier de l'adhésion syndicale.

Tableau 11 Appartenance à des groupes de référence antérieure à l'adhésion syndicale (possibilité de cumul par enquêtées)

	Religieux	Associatives (dont Tontines)	Scolarité des enfants (FCPE)	Syndicales (autre)	Aucune
Lyon (n=20)	4	9	1	3	6
Marseille (n=21)	13	9	1	1	5
Total (n=41)	17	18	2	4	11

⁹¹¹ Lahire B., *Monde pluriel. Penser l'unité des sciences sociales*, Paris, Le Seuil, 2012, p. 41.

⁹¹² Sur la question de la transférabilité de dispositions religieuses dans l'activité politique, cf. les travaux de Siméant J., « Socialisation catholique et biens du salut dans quatre ONG humanitaires françaises », *Mouvement social*, n° 227, 2009, p. 101-122 ; Pagis J., « La politisation d'engagements religieux. Retour sur une matrice de l'engagement en Mai 68 », *Revue française de science politique*, n° 60, 2010, p. 61-89.

On constate que ce n'est qu'une minorité, onze salariées sur les quarante-et-une interviewées, qui n'ont pas connu d'engagements associatifs, religieux ou syndical antérieur à leur adhésion à la CNT-SO. On peut imaginer que ce chiffre peut être encore inférieur si l'on tient compte que certaines aient pu passer sous silence des aspects de leurs vies privées. Certaines enquêtées étant comptabilisées ici dans la colonne « aucune » telles que Danièle, Fatima, Susana, Zineb et d'autres n'ont été rencontrées qu'une seule fois avant que je perçoive l'importance des tontines. Il n'est donc pas exclu que certaines des onze salariées ayant déclaré n'avoir « aucune » appartenance antérieure à des groupes de référence soient en réalité membres de tontines. La majorité des salariées rencontrées ont donc intégré le syndicat en maîtrisant par ailleurs déjà certains « codes » sociaux des collectifs organisés. Cet élément nous conduit à interroger une éventuelle transférabilité des dispositions acquises dans les différentes sphères sociales.

Omar, cinquante-huit ans, adhérent marseillais, cumule plusieurs ressources qu'il investit successivement, parfois même simultanément. Père d'une famille de dix enfants, dont six sont de lui – sa femme avait déjà quatre enfants quand ils se sont mis en couple – il trouve facilement à s'occuper lorsqu'il se fait licencier en 2017 à la suite de sa participation à une grève au sein de son hôtel. Un de ses enfants est handicapé et nécessite des soins particuliers qu'Omar prend à cœur d'assumer. Toutefois l'investissement dans la « sphère du dehors »⁹¹³, c'est-à-dire hors-travail, ne s'arrête pas là. Omar est l'un des membres fondateurs d'une association communautaire fondée en 2006 dont le but est de récolter des fonds pour construire des infrastructures aux Comores⁹¹⁴, qu'il s'agisse de routes, de lignes électriques, de mosquées, etc. En 2016, les membres de l'association louent un local qu'ils parviennent à payer en sous-louant la salle pour des cérémonies :

« **Omar** : On a trouvé un local et il sert à faire venir les enfants, surtout les jeunes, à jouer. On dirait que c'est une salle de jeu, au lieu qu'ils restent dehors pour qu'ils soient emportés par la drogue et tout ça. Donc on les fait venir là-bas, jouer, jouer aux dominos, jouer aux cartes, si y'en a qui veulent faire les devoirs, ils font les devoirs... C'est ouvert tous les jours. Surtout l'après-midi, mais s'il y a des demandes du matin on peut l'ouvrir [...]. [Les enfants] peuvent venir quand ils veulent, même les enfants du quartier, les enfants de Bougainville, de Félix Pyat ils peuvent venir. Nous l'objectif c'est de ne pas les avoir dehors pour éviter la délinquance. S'ils sont là...ils sont pas dehors. [...] C'est un grand local il est grand comme cette pièce. Là j'ai fait une demande pour avoir des chaises, des cahiers, des stylos. J'ai fait la demande dans les écoles. Je dis pas que c'est pour faire des cours, parce que je suis pas capable de le faire, mais entre eux ils peuvent s'entraider. Les grands peuvent aider les petits. C'est ce qu'on envisage de faire en tout cas. » (Omar, entretien du 20 avril 2017).

⁹¹³ Thibault M., *Ouvriers malgré tout. Enquête sur les ateliers de maintenance de la RATP*, op. cit.

⁹¹⁴ Un peu à l'image de ce que voulait créer Maïda sur Lyon.

On peut imaginer que les dispositions à l'organisation collective acquises par Omar à travers son expérience associative ont pu se prolonger dans la sphère syndicale. À l'été 2017, alors que le syndicat recherche une salle pour sa fête annuelle, Omar se porte spontanément volontaire pour l'accueillir au sein du local de son association. Il semble très enthousiaste par le fait de pouvoir « aider » à son tour le syndicat. Toutefois, le jour venu, Omar paraît tiraillé entre ces deux mondes sociaux et passe le plus clair de son temps avec ses amis de l'association. Il indique à plusieurs reprises qu'habituellement « il n'y a jamais d'alcool au local »⁹¹⁵. Mais c'est sans compter sur l'enthousiasme festif des Capverdiennes : toute occasion est bonne pour amener une bouteille de vin de Fogo (du nom de l'île où sont plantées les vignes). L'équipe des femmes de chambre exerçant à l'hôtel *Pizzicato* du centre-ville apparaît particulièrement soudée et motivée ce jour-là. En effet, les huit adhérentes, dont cinq sont capverdiennes, sont en réalité en plein conflit depuis plusieurs jours⁹¹⁶. Ce sont elles qui animent en partie cette soirée : elles dansent, racontent la grève, se renseignent auprès d'anciennes grévistes pour connaître l'issue des conflits, etc.⁹¹⁷ L'inscription d'Omar au sein de deux contextes différents le conduit ce jour-là à endurer une expérience de décalage ou de désajustement créée par « une absence de « complicité ontologique » entre une partie de [ses] dispositions et la situation [vécue] »⁹¹⁸. Le cumul des investissements dans les différentes ressources n'est en effet pas dénué de contradictions à l'échelle individuelle : Omar se « désolidarise » du groupe de femmes grévistes buvant du *Fogo* et préfère passer son temps à jouer aux dominos avec ses amis hommes musulmans de l'association. Cette dissonance relative entre ce que les gens *sont* et ce que porte le syndicat socialement entretient le malaise de certain·e·s adhérent·e·s qui peinent alors à s'approprier totalement le syndicat. C'est peut-être l'une des variables en cause dans le phénomène du désengagement. Après avoir cotisé deux mois en 2016 puis deux années pleines en 2017 et 2018, Omar prend ses distances.

Cumulativité des ressources dans l'engagement syndical

Parallèlement à sa procédure prud'homale – lui octroyant, aux termes des deux années d'attentes, une somme de six mille euros – Omar ne trouve pas de nouvel emploi. Il met à profit son temps libre pour s'investir encore davantage dans son association. Si son engagement

⁹¹⁵ Sur ce point, on peut noter la volonté du syndicat de mettre en place des formes d'accommodements pratiques. Lors des temps festifs au sein du local, il y a toujours des jus de fruit, du thé, voire des bières sans alcool, concernant l'alimentation, les salarié·e·s demandent aux adhérent·e·s d'apporter quelque chose, variant ainsi les menus.

⁹¹⁶ Cette grève s'achève finalement quatre jours après la fête du syndicat.

⁹¹⁷ Nous renvoyons au chapitre 6 pour une présentation plus exhaustive de cette fête.

⁹¹⁸ Lahire B., *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*, op. cit., p. 84.

syndical se situe clairement dans une volonté de se défendre collectivement marquée idéologiquement à gauche⁹¹⁹, on voit aussi comment ses deux sphères d'engagements (association et syndicat) semblent entrer en contradiction. On comprend dès lors combien les diverses manières de s'engager peuvent entrer en concurrence les unes avec les autres, l'une prévalant à terme sur l'autre. Mais l'existence de ces différentes sphères d'engagements, autrement appelées ressources sociales dans le texte, créent également des formes de complémentarité. Nous allons voir la manière dont, lorsque les individus partagent une *économie morale*, les engagements qui en découlent peuvent en être renforcés.

Les éléments développés dans cette partie renvoient au travail de M. Benquet à propos de la mobilisation de salariées d'un hypermarché. Dans cette recherche, l'auteur illustre notamment la manière dont d'autres sentiments d'appartenances, notamment territoriales, peuvent jouer comme autant de ressources permettant de mener collectivement une grève⁹²⁰. L'implantation géographique des caissières grévistes rencontrées renforce l'engagement dans la grève et joue comme référentiel commun s'ajoutant aux statuts de femmes, issues de classes populaires, travaillant dans la grande distribution et grévistes.

Dans le cas étudié ici, la mise en perspective du terrain marseillais – extra-ordinaire du point de vue de la régularité des conflits – avec la configuration, plus ordinaire, du contexte lyonnais permet d'identifier des particularités locales susceptibles de renseigner en creux les invariants de la (non-)mobilisation. Nous cherchons ainsi à répondre à une question déjà posée par Denis Segrestin : « quelles sont les collectivités concrètes à partir desquelles se construit l'action collective ? »⁹²¹ Au syndicat du nettoyage marseillais de la CNT-SO, force est de constater que les salariées rencontrées mobilisent des identifications qui ne sont pas d'ordre professionnel. Nous allons tenter de montrer la manière dont la régularité des grèves et le dynamisme du syndicat marseillais peuvent être expliqués par l'existence préalable d'entre soi féminin, populaire, communautaire, etc.

À Marseille, la vie syndicale dans le secteur du nettoyage hôtelier est davantage ponctuée de grèves qu'à Lyon. Depuis le début de l'enquête, elles sont systématiquement portées par des femmes de chambre sous-traitées. Un premier élément semble pertinent pour appréhender l'activité marseillaise, il s'agit de l'importante présence de salariées capverdiennes. Selon l'une des deux juristes du syndicat de Marseille, les Capverdiennes représenteraient 80% des adhérentes du nettoyage. Les travailleuses capverdiennes exerçant dans le secteur du nettoyage, en particulier dans le secteur du nettoyage hôtelier se passent le mot par bouche à

⁹¹⁹ Cf. Chapitre 6.

⁹²⁰ Marlène Benquet, « Les raisons de l'action collective. Retour sur la mobilisation improbable des salariés d'un hypermarché », *Sociologie du Travail*, 2010, n°3, p. 305-322.

⁹²¹ Segrestin D., « Les communautés pertinentes de l'action collective : canevas pour l'étude des fondements sociaux des conflits du travail en France », *Revue française de sociologie*, 1980, p. 171-203.

oreille : le syndicat CNT-SO est là « pour [les] aider ». Sur les vingt-et-une salariées enquêtées à Marseille, onze sont d'origine capverdienne. Mais les fichiers des adhérent·e·s répertorient l'ensemble des membres révèle que depuis sa création, la CNT-SO 13 attire particulièrement les salariées lusophones.

S'il est vrai que le nombre de grève est assez impressionnant – vingt-deux conflits en un peu plus de quatre ans – les temps conviviaux et collectifs n'en sont pas en comparaison aussi importants. C'est le constat qu'en font Anouck et Léna les deux juristes de la CNT-SO de Marseille, ainsi à la fin de plusieurs conflits en début d'année 2019 – à la veille de la Saint-Valentin – elles invitent les anciennes grévistes à une « fête des grèves ».

« En tout, il y a un peu moins de trente personnes, à part une salariée d'origine maghrébine accompagnée d'une amie, une Colombienne et une Roumaine, toutes sont Capverdiennes. Une d'elle est venue avec sa petite fille de moins de cinq mois. La petite passe de bras en bras sans que les femmes ne semblent vraiment savoir à qui est l'enfant. Toutes ne se connaissent pas. Deux autres sont venues avec leurs enfants : Mariama avec son petit dernier ainsi qu'Angela (la Colombienne). Elles ont amené à manger pour un régiment : cuisses de poulet, fritures « typiques du Cap Vert », salades, gâteaux, vin de Fogo, etc. Toutes parlent en créole, il y a une ambiance vraiment très festive, elles sont ici chez elles. » (Extrait du carnet de terrain, 13 février 2019).

Un véritable brouhaha envahit le petit local marseillais situé dans le quartier du Panier, les grévistes mettent de la musique « branchée au Cap-Vert » et se mettent à danser. Anouck profite de ce moment pour glisser quelques mots collectifs. Elle commence par les remercier d'être venues, rappelle brièvement chacune des grèves et en quoi elles ont été marquantes. Un peu émue, elle improvise un discours que je filme avec mon téléphone :

« Vous avez été hyper solidaires et c'était trop fort... Bravo [...] En tout cas c'est plein de belles grèves, de beaux moments, et c'est bien d'être là pour fêter ça parce qu'on se faisait la réflexion avec Léna qu'à chaque fois que les grèves se finissent, on se dit au revoir et après on n'a pas vraiment le temps de fêter ça et c'est quand même de sacrés moments, de sacrées victoires... Donc BRAVO ! ».

Tout le monde applaudit et les adhérentes lancent en cœur : « Femmes de chambre en grève ! Femmes de chambre en grève ». Ce moment très fédérateur est vraiment caractéristique de la vitalité du syndicat marseillais. L'après-midi se poursuit dans une certaine euphorie. Les femmes de chambre présentes se connaissent pour la plupart. Elles évoquent leurs plans pour le lendemain, jour de la Saint-Valentin : « C'est le moment de montrer à ton mari que tu l'aimes, après il te laisse tranquille pendant un bon moment » ironise une femme de chambre. Une autre évoque un restaurant capverdien et annonce qu'elle compte s'y faire inviter. La plupart semble connaître cette adresse, le restaurant organise des fêtes communautaires auxquelles nombre d'entre elles participent régulièrement. Ces adhérentes se côtoient en dehors du seul cadre

professionnel et syndical. Comme nous l'avons montré dans le deuxième chapitre⁹²², les enquêtées marseillaises exerçant dans l'hôtellerie et d'origine capverdienne entretiennent des liens de d'interconnaissance et de sociabilité très diversifiés passant de la relation familiale à de simples liens de voisinages.

Tout semble en effet se passer comme si le fait de partager, en plus d'une activité professionnelle et d'un engagement syndical, une origine nationale commune renforcerait l'adhésion. Mais force est de constater qu'il n'est pas seulement question d'origine géographique. En effet, en plus de la même origine nationale, le Cap-Vert, ces femmes partagent une langue, une culture alimentaire et festive, etc. On constate alors que lorsque d'autres ressources se trouvent cumulées au sein d'un même espace – ici le syndicat – la poursuite de l'engagement s'en voit consolidée. Finalement, au sein de ce syndicat les femmes de chambre capverdiennes s'approprient un espace bien à elle et recréent un entre soi à la fois féminin et communautaire.

⁹²² Cf. Figure 7 : Interconnaissance des femmes de chambre à Marseille, « l'effet tache d'huile », p. 140 et reprise p. 443.



Figure 33 Février 2019 - Fête des grève, local CNT-SO 13

Conclusion du chapitre 7

Nous avons souhaité comprendre dans ce chapitre, quels étaient les ressorts de l'engagement, du non-engagement voire du désengagement syndical à la CNT-SO des femmes de ménages sur les deux territoires étudiés. Pour cela, il nous a semblé indispensable de faire un pas de côté et de ne pas seulement observer ce qui se joue dans l'arène syndicale, mais également l'ensemble des interactions sociales en dehors du syndicat afin de comprendre combien ces dernières peuvent ou non constituer des incitations à ces comportements syndicaux. En plus des usages spécifiquement syndicaux, tels que ceux décrits dans les chapitres précédents (notamment la grève et les recours prud'homaux), nous considérons ici que le syndicat constitue certes, un moyen pour les classes populaires de faire face à des situations difficiles vécues au travail, mais que sa participation entraîne également un engagement plus large au sein d'un groupe de référence, garantissant à l'individu une affiliation sociale et un cercle de sociabilité. Cependant, le syndicat n'est qu'une modalité de réponse aux difficultés quotidiennes parmi d'autres. Les interlocutrices s'appuient sur divers leviers susceptibles de répondre à leurs besoins. Les différentes ressources dont disposent les salariées rencontrées dans l'enquête (la famille, le culte, les liens de voisinage, les relations communautaires, etc.) figurent autant d'alternatives permettant d'élaborer des modalités de gestion de leur situation, d'entretenir des sociabilités ou d'en intégrer de nouvelles, de nouer des formes d'entraides et de résistances plus ou moins institutionnalisées. Or, il apparaît que c'est bien souvent par le truchement de cette vie-là qu'elles sont amenées à découvrir et à s'investir au syndicat. À l'instar de ce qu'a montré J. Talpin, notre terrain révèle que les dynamiques communautaires peuvent constituer un véritable support aux processus de résistances⁹²³.

Ce chapitre a également permis de mettre en évidence la manière dont les individus peuvent détenir certaines dispositions contestataires acquises dans des espaces *a priori* pas ou peu politiques. La participation à des tontines, imposant des cotisations à intervalles réguliers et des obligations plus ou moins formelles de présence, s'avère par exemple être une pratique relativement répandue chez les femmes enquêtées. Nous avons pu établir des corrélations entre participation à ce que nous avons appelé des « groupes de référence » institués et adhésion syndicale, réactualisant ainsi certains des résultats proposés par D. McAdam selon lesquels l'inscription antérieure des individus dans des cercles de sociabilités – au premier rang desquels

⁹²³Cf. Talpin J., *Community organizing : De l'émeute à l'alliance des classes populaires aux États-Unis*, Paris, Raisons d'agir, 2016 et « L'église comme arme de lutte. La communauté religieuse au service de la justice sociale à Los Angeles », in, *Où est passée la justice sociale ? De l'égalité aux tâtonnements*, Sainsaulieu I. (dir.), Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2019, p. 263-274.

l'associatif, le religieux et le politique – était une dimension importante pour saisir la genèse de l'engagement.

En prêtant une attention particulière à des ressources sociales plus ou moins légitimes mais néanmoins existantes, ce chapitre a enfin permis de montrer la manière dont celles-ci peuvent parfois inhiber ou encourager l'engagement syndical. De cette manière, et alors que ce n'était pas l'objectif initial nous avons pu observer des cas de désengagement. C'est là un apport majeur de notre méthode d'enquête s'attachant à reconstituer des trajectoires biographiques et à suivre, dans la mesure du possible, les enquêtées dans le temps. S'il apparaît que les salariées à un moment donné sont disposées à s'investir syndicalement, leurs obligations extérieures les conduisent parfois à devoir se distancier de cette ressource (à cause d'une rupture de contrat, d'un arrêt maladie, d'obligations familiales, voire d'indisponibilité biographique). Cet élément n'est pas une nouveauté, ce lien a été particulièrement souligné dans de récentes études attentives à l'engagement syndical des femmes⁹²⁴. Cependant, nous soulignons ici que la situation des femmes de ménage rencontrées, à l'intersection des différentes dominations de genre, de classe et de race, sont encore davantage concernées par ce phénomène. Or, c'est précisément l'existence de ces rapports sociaux et la manière dont ils exposent les interlocutrices à des expériences d'injustices et d'inégalités qui semble susciter de potentielles inclinations à la contestation. De ce point de vue, la syndicalisation semble ainsi être en quelques sortes encouragée par les situations antérieures et plurielles de vulnérabilité, mais surtout par les logiques sociales produites par les individus pour la contourner. Cela dit, à l'image de tout le reste, ces situations sociales rendent cet engagement relativement précaire. C'est ainsi que nous avons évoqué la manière dont les précarités multiples vécues par ces femmes les exposent, davantage que d'autres, à des ruptures de contrats de travail, à des licenciements, voire à des arrêts pour cause d'accident ou de maladie. Les multiples précarités auxquelles elles font face marquent indéniablement la nature de leur engagement syndical, précaire lui aussi. L'ensemble de ces éléments conduisent ainsi à nuancer le rôle central du syndicat dans ses (non-)réussites puisque, on l'a vu, il joue un rôle second dans la création/préservation d'un entre soi féminin et communautaire pourtant central dans la dynamique marseillaise.

⁹²⁴ Cf. notamment Lescurieux M., *Le temps de militer : carrière syndicale et disponibilité biographique des femmes et des hommes de la CFDT*, op. cit., et Guillaume C., *Syndiquées Défendre les intérêts des femmes au travail*, op. cit.

Chapitre 8. La dimension spatiale des (non-)mobilisations

« Une relecture de l'histoire politique des luttes syndicales traditionnelles s'avère nécessaire. La plupart des luttes qui sont décrites comme étant fondées exclusivement sur l'ouvrier d'usine, se révèlent être, lorsque l'on les observe de plus près, fondées sur une base beaucoup plus large. [...] E.P. Thompson décrit la façon dont la classe ouvrière anglaise dépendait tout autant de ce qui se passait dans les églises et dans le voisinage que du lieu de travail. [...] N'est-il pas intéressant de constater que lors des grèves des mineurs britanniques dans les années 1970 et 1980, les mineurs qui vivaient dans des zones urbaines diffuses comme Nottingham furent les premiers à renoncer, tandis que les communautés restreintes fortement intégrées de Northumbria restèrent solidaires jusqu'au bout ? ».

David Harvey, *Le capitalisme contre le droit à la ville. Néolibéralisme, urbanisation, résistances*, Paris, Éditions Amsterdam, 2001, p. 88.

Les pistes qui vont être développées dans ce chapitre permettent d'appréhender pleinement l'intérêt d'avoir recours à une comparaison géographique pour comprendre les processus de (non-)mobilisations. Nous l'avons vu, les salariées peuvent parfois activer certaines solidarités basées sur des relations extraprofessionnelles qui peuvent aussi bien encourager l'engagement que conduire à des formes de non-engagement, voire de désengagement. Ainsi, comprendre les ressorts spatiaux des mobilisations permet en creux de saisir les conditions de non-mobilisations syndicales à l'œuvre dans le secteur étudié. A l'instar de ce qu'ont écrit les coordinateurs et coordinatrices du numéro « Observer les mobilisations »⁹²⁵, la comparaison doit être pensée pour inscrire les mobilisations dans l'épaisseur des espaces matériels. Considérant, à la suite d'Henri Lefebvre que l'espace constitue la matérialité du social⁹²⁶, nous pouvons nous interroger : que doivent les contextes spatiaux à la genèse des (non-)mobilisations ? L'espace ne peut se contenter d'être « un décor ». Indéniablement, l'organisation spatiale « produit des effets *sui generis* qu'il s'agit de mettre au jour en les observant minutieusement, dans toute leur concrétude »⁹²⁷. Un certain nombre de recherches sur les mobilisations prêtent une attention à la manière dont les individus et les groupes mobilisés partagent ou non des espaces de coprésence. Dans son travail sur une mobilisation de caissières d'un hypermarché situé dans les quartiers nord de Marseille, M. Benquet illustre par exemple la manière dont certaines salariées résidant dans ces quartiers partagent, en plus d'une identité professionnelle, une appartenance géographique commune. « La relégation

⁹²⁵ Combes H., Hmed C., Mathieu L. *et al.*, « Observer les mobilisations. Retour sur les ficelles du métier de sociologue des mouvements sociaux », *Politix*, n°93, 2011.

⁹²⁶ Lefebvre H, *Le droit à la ville*, Paris, Éditions Anthropos, 1968.

⁹²⁷ Combes H., Hmed C., Mathieu L. *et al.*, *art. cit.*

professionnelle écrit-elle, vient redoubler la relégation sociale et fait apparaître un « nous » regroupant l'ensemble des salariés des quartiers nord »⁹²⁸. Ce « nous » identifié par la chercheuse repose sur l'idée d'un destin social partagé. Or, « le risque est grand d'oublier que ce qui permet souvent la réussite des mobilisations collectives, leur inscription dans la durée, est précisément l'existence d'expériences sociales partagées par des groupes d'individus aux propriétés analogues sinon similaires » écrivent Frédéric Sawicki et Johanna Siméant⁹²⁹. Nombre d'emplois du tertiaire déqualifiés imposent des horaires et des lieux de travail ne correspondant pas aux rythmes collectifs et à l'exception de certaines femmes de chambre, les femmes de ménages rencontrées ne sont pas épargnées par ces processus de polarisation. Par ailleurs, en plus d'une assignation à certains emplois, les métropoles contemporaines relèguent les espaces d'habitats des individus pris à l'intersection de différents rapports de domination dans ses périphéries⁹³⁰. On le sait, les étranger-e-s n'ont pas les mêmes chances d'accès aux espaces résidentiels⁹³¹.

La question à l'origine de notre recherche est bel et bien de répondre à l'énigme suivante : « Comme expliquer que des mobilisations de femmes de chambre se poursuivent de manière régulière et récurrente à Marseille là où à Lyon, elles sont davantage caractérisées par leur rareté ? » C'est pour cela que nous parlerons ici de (non-)mobilisations pour comprendre ces processus de manière dynamique. La dimension spatiale s'est d'emblée imposée à notre recherche. Toutefois, considérant qu'il n'y a pas de dimension explicative unique mais que les ressorts d'un fait social relèvent d'une pluralité de facteurs, nous avons souhaité évoquer l'ensemble des dynamiques susceptibles de peser dans l'engagement des salariées. Les premiers chapitres de cette thèse permettent de rendre compte de situations relativement analogues partagées par l'ensemble des salariées de ce secteur d'activité. Quelle que soit la ville étudiée, elles partagent de nombreuses caractéristiques sociales et se situent au croisement de différents rapports de domination. La dimension spatiale ne semblait ainsi pas constituer un paramètre heuristique pour saisir les fluctuations de l'engagement et les raisons de l'engagement. *A contrario*, le chapitre 4 a renseigné la manière dont la structuration du syndicat n'était pas identique sur les deux villes étudiées. Notamment le fait que les sections enseignantes aient « basculé » avec la CNT-SO à Marseille, constituant une « réserve » militante importante et nécessaire pour l'organisation, là où à Lyon elles ont préféré demeurer « fidèles » à la CNT-Vignoles. De ce fait, les mobilisations syndicales dans le secteur du nettoyage hôtelier

⁹²⁸ Benquet M., *Les damnés de la caisse*, op. cit., p. 160.

⁹²⁹ Sawicki F., Siméant J., « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », art. cit.

⁹³⁰ Sassen S., *La globalisation : Une sociologie*, Paris, Gallimard, 2009.

⁹³¹ Delage M. et Weber S., « L'espace résidentiel des étrangers dans la métropole parisienne », *Hommes & Migrations*, 2014, 1308, p. 13-26.

à Marseille se succèdent et donnent l'impression de faire « tache d'huile ». En prenant au sérieux le poids de l'inscription des salariées dans un ensemble de sphères de vie variées dans les logiques de l'engagement, du désengagement, voire du non-engagement, nous avons dû prendre en considération les divers lieux de socialisation dans lesquels gravitent ces salariées. Or, il s'avère que l'espace joue, à ce stade, comme un puissant révélateur des inégales pratiques du territoire et par là même du syndicat. Ce chapitre⁹³² se propose donc de spatialiser les formes de sociabilités formelles et informelles des salariées pour tenter de révéler, à l'instar de Roger Gould⁹³³ à propos de l'insurrection de la Commune de Paris en 1871, si et comment l'inscription locale des individus dans des relations sociales d'interconnaissance contribue à consolider une identification collective. Ce chapitre invite *in fine* à reterritorialiser les ressorts sociaux de l'engagement syndical⁹³⁴.

En prenant systématiquement en compte les lieux de résidence, de sociabilité et de travail, nous décrirons dans un premier temps le cercle vertueux des grèves marseillaises et dans un second la plus lente implantation du syndicat du nettoyage dans l'agglomération lyonnaise. Les peuplements de Marseille et Lyon sont emblématiques de l'histoire sociale et politique de la France mais se distinguent entre eux à bien des égards. Adopter une approche comparative attentive aux processus urbains revient à décrire l'histoire des villes « ordinaires »⁹³⁵. Nous terminerons ce chapitre en examinant la façon dont la question de l'inscription territoriale des travailleurs et des travailleuses s'impose au syndicalisme et comment il s'adapte en revenant sur l'expérience lyonnaise du partenariat avec l'association ReAct, issue du *community organizing*.

⁹³² Les éléments développés dans ce chapitre s'appuient sur les pistes d'analyses proposées dans l'article suivant : Doumenc S., « Penser les (non-)mobilisations syndicales à l'aune de l'ancrage local : des femmes de ménage à Marseille et à Lyon », *Espaces et sociétés*, 2021/2, n° 183, p. 67-82.

⁹³³ Gould R., *Insurgent Identities. Class, Community and Protest in Paris from 1848 to the Commune*, The University of Chicago Press, 1995.

⁹³⁴ On note la parution très récente d'un numéro consacré à l'examen du rôle central du travail dans les reconfigurations spatiales, en particulier dans la production des espaces périphériques soulevant en partie ces problématiques : Cf. Caldéron J.-A., « Périphéries. La part du travail dans la production de l'espace », *Les Mondes du Travail*, 2021, n° 27, p. 17-33.

⁹³⁵ Cusin F., « Y a-t-il un modèle de la ville française ? Structures urbaines et marchés immobiliers », *Revue française de sociologie*, 2016, vol. 57, p. 97-129.

1. Le cercle vertueux des grèves de femmes de chambre marseillaises

Avant toute chose, précisons certaines données fournies par l'INSEE concernant les deux territoires étudiés. La difficulté de comparaison entre ces deux espaces commence au niveau de l'échelle de référence. Nous pourrions évaluer ces deux centres urbains en nous basant sur l'unité métropolitaine. Dans ce cas, la Métropole d'Aix-Marseille-Provence a en 2018, une population d'1 889 666 habitant·e·s contre 1 398 892 pour la Métropole de Lyon. En comparant cette fois à l'échelle des « arrondissements »⁹³⁶ répertoriés par l'Insee, Marseille comprend 21 communes et 16 arrondissements et Lyon 135 communes et 9 arrondissements. Dans ce cas, « l'arrondissement de Marseille » est moins peuplé (1 081 104 habitant·e·s) que celui de Lyon (1 607 117 habitant·e·s).

On l'a vu à travers les différents chapitres, les grèves de femmes de chambre marseillaises s'organisent de manière récurrente. À rebours d'une approche en termes d' « improbabilité », nous avons cherché à travers ce travail à montrer comment ces grèves devenaient bel et bien possibles. Pour comprendre la genèse de ces mobilisations il convient dès lors de les replacer dans leur historicité en observant les différentes échelles dans lesquelles elles se déploient, mais également en étudiant les interactions diverses et mouvantes entre les différentes sphères dans lesquelles évoluent les adhérentes. Ce dernier chapitre se propose d'être particulièrement attentif aux modes d'insertion des salariées dans les territoires qu'elles occupent. Nous faisons l'hypothèse de l'existence d'« effets de lieu »⁹³⁷ dans l'engagement syndical des femmes exerçant dans le secteur du nettoyage. Pour éclairer les variations de cet engagement, l'espace, ou plus précisément l'ancrage local, se révèle être un précieux analyseur. Notre hypothèse est que le partage de lieux de sociabilité et de vie, le maintien d'un entre-soi populaire et la construction d'une mémoire des luttes propres au secteur du nettoyage hôtelier à Marseille constitueraient autant d'éléments favorisant l'engagement syndical. Pour cela, un bref détour par l'histoire du peuplement de Marseille s'impose pour comprendre comment des travailleuses pauvres, immigrées et racisées parviennent à se loger au cœur du centre-ville. Ce faisant, nous verrons que c'est précisément en raison de ces interactions complexes engendrées, entre

⁹³⁶ L'arrondissement dont il est question ici est une subdivision du département, il regroupe plusieurs communes et ne doit pas être confondu avec les arrondissements municipaux qui sont des subdivisions de communes.

⁹³⁷ Autrement dit, il s'agit de déterminer s'il existe un lien entre le fait d'habiter un tel quartier et l'insertion sociale, voire syndicale. L'expression est empruntée à Bourdieu P., *La misère du monde, op. cit.*, (p. 159-167).

autres, par la coprésence de ces salariées dans la ville centre que le syndicat parvient à « faire parler de lui » et à susciter des inclinations à la protestation.

1.1. MARSEILLE : UNE CENTRALITÉ POPULAIRE ET IMMIGRÉE

À Marseille, comme dans toutes les grandes agglomérations métropolitaines, une main-d'œuvre d'origine étrangère est très présente. Ce phénomène est accentué dans la cité phocéenne du fait de la présence d'un port accueillant depuis son origine des flux de migrantes et de migrants issus de origines très diverses (en provenance de Corse, d'Italie, d'Arménie ou du Portugal dans un premier temps, puis du Maghreb et d'Afrique subsaharienne dans un second temps). Au fur et à mesure des migrations, de véritables communautés se mettent en place, dont les membres entretiennent des relations sociales, notamment à l'échelle urbaine. Dans cette ville, la bourgeoisie et les classes moyennes délaissent très tôt les quartiers les plus centraux et se replient vers des espaces plus périphériques. D'une certaine manière le modèle marseillais se rapproche de ce qu'ont décrit les sociologues de Chicago : l'appauvrissement et le délaissement des espaces centraux au profit de ses périphéries⁹³⁸. « Ce sont les pauvres qui, à partir de la fin des années 1980, singularisent sociologiquement Marseille »⁹³⁹ et en particulier son centre-ville. En effet, une des particularités contemporaines de Marseille réside dans sa « gentrification ratée »⁹⁴⁰. Si le processus de gentrification est à l'œuvre depuis plusieurs décennies à Paris, réduisant les centralités immigrées et ouvrières⁹⁴¹, et que la plupart des métropoles régionales concernées par le processus tendent à attirer de nouvelles populations à la fois plus jeunes et plus diplômées⁹⁴², Marseille fait figure d'exception. Ainsi, à l'inverse d'autres grandes villes françaises, les populations immigrées et précarisées continuent de peupler son centre-ville⁹⁴³.

« Le centre-ville de Marseille reste un quartier populaire et un espace d'accueil, largement investi par des générations successives de migrants qui y trouvent travail, logement

⁹³⁸ Cf. Cusin F., « Y a-t-il un modèle de la ville française ? Structures urbaines et marchés immobiliers », *art. cit.*; Grafmeyer Y. et Joseph I., *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Paris, Flammarion, (1979), 2009, en particulier le texte de Burgess E.-W., « La croissance de la ville. Introduction à un projet de recherche », *in*, Grafmeyer Y. et Joseph I., *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine, op. cit.*

⁹³⁹ Péraldi M., Duport C., et Samson M., *Sociologie de Marseille*, Paris, La Découverte, 2015, (p. 12).

⁹⁴⁰ *Ibid.*

⁹⁴¹ Clerval A., *Paris sans le peuple. La gentrification de la capitale*, Paris, La Découverte, 2013.

⁹⁴² Authier J.-Y., Grafmeyer Y., Mallon I., Vogel M., *Sociologie de Lyon*, La Découverte, 2010.

⁹⁴³ Baby-Collin V. et Bouillon F., « Le centre-ville de Marseille 1990-2012 : embourgeoisement généralisé ou accentuation des inégalités ? », *Langage et société*, n°162, p. 107-111.

à bas coût, lieux de sociabilités et de solidarités »⁹⁴⁴. La géographie sociale spécifique de la ville garantit des liens sociaux moins distendus au sein des classes populaires qu'ailleurs où elles sont la plupart du temps reléguées dans les banlieues. Par ailleurs, le centre-ville de Marseille offre aux populations précarisées et primo-arrivantes l'opportunité de rencontrer des populations lusophones ou arabophones susceptibles de les aiguiller dans leurs parcours. Cette garantie aussi bien matérielle que symbolique est doublée d'une concentration de commerces, dont certains sont des commerces « ethniques », dans les quartiers de « Noailles » et « Belsunce »⁹⁴⁵ pratiquant des prix très abordables⁹⁴⁶.

L'ensemble de ces éléments permet d'esquisser une première grille de compréhension des mobilisations de femmes de ménage marseillaises. En effet, en plus de partager des propriétés sociales communes, elles se trouvent inscrites dans des espaces de coprésence. Plusieurs d'entre elles habitent dans les mêmes quartiers, fréquentent les mêmes marchés, scolarisent leurs enfants dans les mêmes écoles, etc. L'accès à la centralité urbaine et cette proximité constituent de véritables ressources pour ces femmes⁹⁴⁷, comme autant d'occasions de se rencontrer, de socialiser et (peut-être) d'échanger à propos du travail et du syndicat. Paradoxalement, alors que Marseille est caractérisée par « la très grande superficie du territoire communal, la ville ne possède pas de « banlieues » au sens classique du terme, ou plutôt, qu'elle les englobe »⁹⁴⁸, l'enquête donne à voir un regroupement des salariées rencontrées dans un espace central relativement restreint. Sur les vingt et une personnes interviewées dans la ville, dix-sept vivent dans les quartiers centraux – avec une forte concentration dans le quartier « Belle de Mai » (Cf. carte n° 1 : Lieux d'habitation des enquêtées marseillaises).

⁹⁴⁴ Audren G., Baby-Collin V. et Valcin M., « L'école, une ressource pour les populations migrantes. Regards croisés de l'institution et des parents d'élève dans le centre-ville de Marseille », *Revue européenne des migrations internationales*, 2018, Vol. 34, p. 93-118.

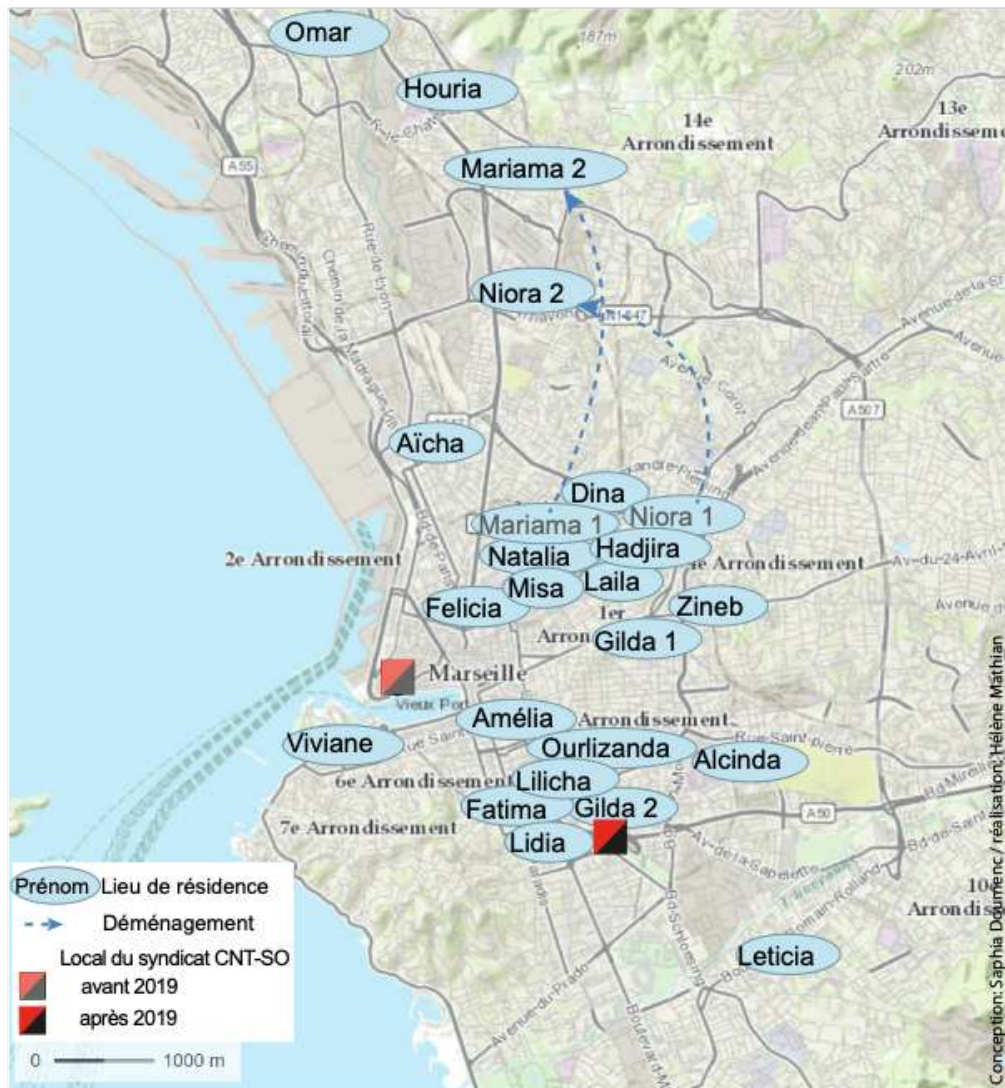
⁹⁴⁵ Ce phénomène n'est pas récent, Cf. Tarrius A., *Arabes de France dans l'économie mondiale sous-terrain*, La Tour d'Aigues, L'Aube, 1995.

⁹⁴⁶ Dahdah A., Audren G. et Bouillon F., « La ville (in)hospitalière : parcours scolaire et résidentiel d'une famille syrienne à Marseille », *Espaces et sociétés*, 2018, n° 172-173, p. 73-91.

⁹⁴⁷ Fol S., « Mobilité et ancrage dans les quartiers pauvres : les ressources de la proximité », *art. cit.*

⁹⁴⁸ Cusin F., « Y a-t-il un modèle de la ville française ? Structures urbaines et marchés immobiliers », *art. cit.*

Carte 1 Lieux d'habitation des enquêtées marseillaises



En matérialisant ainsi les lieux d'habitation des salariées rencontrées, cette carte renseigne immédiatement leur proximité spatiale sur le terrain marseillais. Nous n'allons pas apporter ici de nouveaux cas empiriques et ethnographiques mais nous appuyer sur ceux déjà mentionnés dans le texte pour montrer combien l'intensité des interactions découvertes dans l'enquête repose sur un ancrage spatial très prononcé. Ainsi, nous avons choisi de revenir en particulier sur le parcours de Mariama, qui apparaît de ce point de vue doublement intéressant.

En effet, cette femme de chambre de « nationalité guinéenne, mais d'origine capverdienne », est très attachée à la culture du Cap-Vert et entretient avec ses « compatriotes » certains réseaux de sociabilité. Grâce à ses relations d'interconnaissance, elle parvient à trouver un travail et, quelques années plus tard, elle entend parler du syndicat. C'est sa voisine et ancienne collègue, Natalia, également guinéenne d'origine capverdienne, qui l'encourage à se rendre au syndicat :

« Je leur ai dit : « Les filles, on y va partir [*sic*] au syndicat ! Ma voisine, Natalia, m’a raconté la grève qu’elles ont gagnée [elle et ses collègues femmes de chambre]. Avec le syndicat, le patron il pourra pas nous voler ! » Parce que le patron il nous volait les heures, parfois il nous volait neuf, dix heures par mois. Maintenant qu’on est au syndicat, tous les mois on ramène les fiches de paie au syndicat et tous les mois Anouck elle vérifie. S’il manque quelque chose, elle envoie une lettre et après elle règle le problème. » (Mariama, entretien du 16 mars 2017).

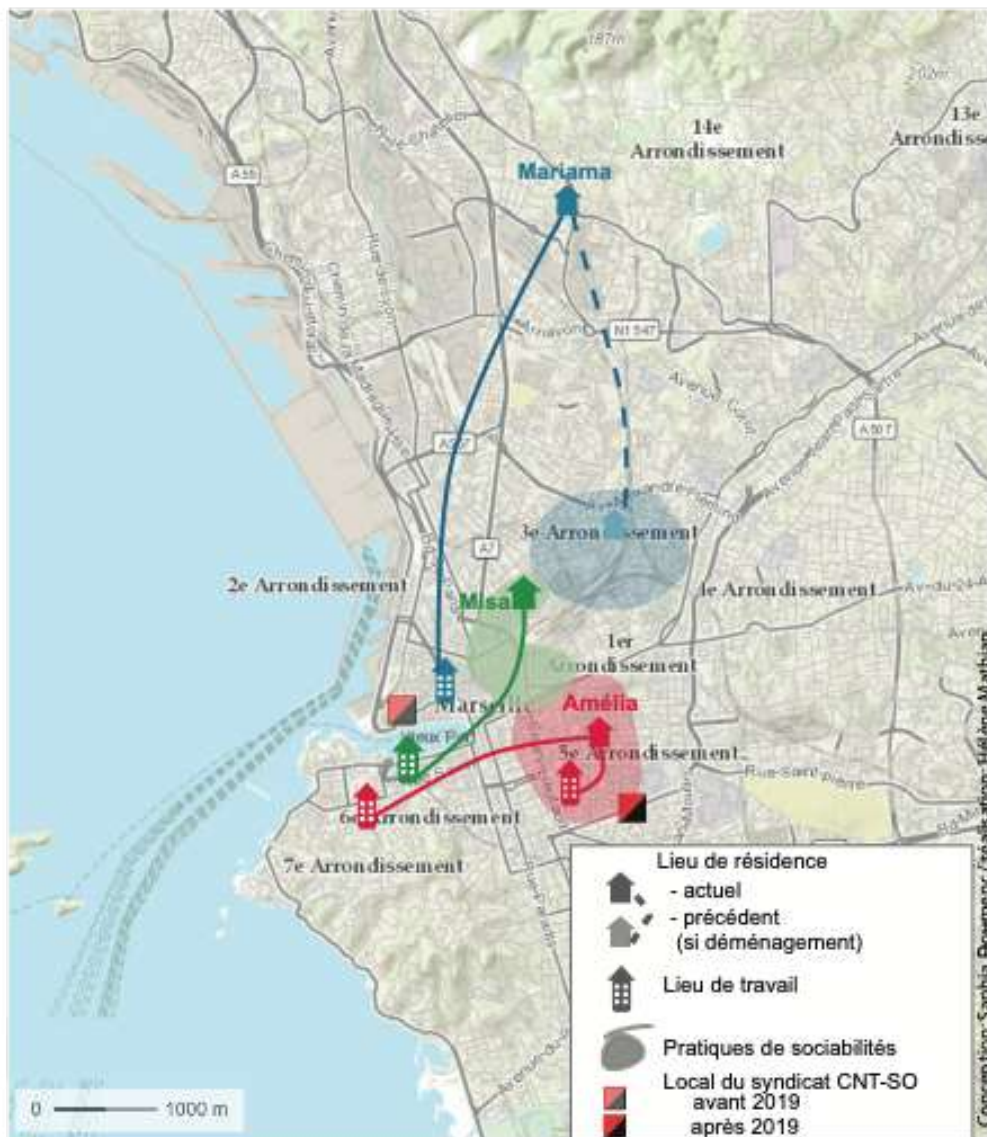
Son ancrage au sein du quartier de « la Belle de Mai » permet à Mariama de tisser de nombreux liens de solidarité et de sociabilité. On se souvient par exemple qu’elle fréquente une église située dans ce même quartier. Par ailleurs, sur une base de réciprocité, Natalia lui rend de nombreux services ; c’est également le cas de sa voisine de pallier, Capverdienne également, qui garde régulièrement ses enfants. Mais Mariama et sa famille ne peuvent raisonnablement rester plus longtemps dans leur petit appartement. Au printemps 2017, sa grossesse est déjà bien avancée ce qui la conforte dans l’idée de déménager. En janvier 2018, après plus de dix mois de recherches intensives, la famille emménage dans un appartement de quatre pièces qui vient de se libérer dans le 15^e arrondissement – elle a obtenu l’information par une amie et « compatriote » vivant dans l’immeuble. En déménageant d’un centre populaire vers un autre lieu de centralité populaire⁹⁴⁹, elle double la surface de son logement pour un loyer similaire.

Ce bref détour par le parcours de Mariama renseigne sur la manière dont les liens communautaires au sein des classes laborieuses – traditionnellement dévalorisés en France⁹⁵⁰ – révèlent une véritable capacité d’une partie des classes populaires à s’organiser. Cette dimension est ici exacerbée par le cumul de plusieurs types de ressources ; aux liens communautaires s’ajoute en effet le partage des lieux de résidence et de sociabilité. La géographie sociale de Marseille semble ainsi œuvrer comme un catalyseur des liens intracommunautaires, qui rendent le bouche-à-oreille plus aisé. Précisément, c’est bien par interconnaissance que les travailleuses et les travailleurs se rendent au local de la CNT-SO à Marseille.

⁹⁴⁹ Sur cette notion de centralité populaire dans des zones périphériques, voir notamment les développements proposés par le Collectif Rosa Bonheur (2019).

⁹⁵⁰ Mohammed M. et Talpin J., *Communautarisme ?*, *op. cit.*

Carte 2 Ancrages et liens de sociabilités de trois femmes de chambre marseillaises



Tout comme Mariama, Misa et Amélia bénéficient de réseaux de sociabilité bien intégrés dans les espaces centraux de Marseille. Toutes deux fréquentent une église située à proximité immédiate de leurs lieux de résidence. Elles font leurs courses, scolarisent leurs enfants et d'une manière générale, interagissent quotidiennement dans des espaces restreints situés au cœur de la cité. Par ailleurs, comme nous l'avons décrit dans le chapitre précédent, en plus de leur présence quasi quotidienne dans les rues centrales de la cité phocéenne, ces trois salariées partagent également le fait d'être toutes issues de culture capverdienne. Cette homogénéité dans les origines nationales ne se retrouve pas dans le contexte du syndicat villeurbannais. Le centre-ville de Marseille dans son intégralité semble catalyser des propensions à la protestation.

1.2. L'EFFET « TACHE D'HUILE » DES MOBILISATIONS DANS LE NETTOYAGE

Un recrutement syndical par « bouche-à-oreille »

On l'a vu dans les précédents chapitres, depuis son installation dans le quartier du « Panier » en 2013 la CNT-SO s'est considérablement développée à Marseille⁹⁵¹. Les principales mobilisations de femmes de chambre ont été conduites dans le centre de la ville (Cf. carte n° 3 : Localisation des grèves de femmes de chambre). En 2015 deux premières grèves sont organisées dans deux hôtels 4 étoiles. Mariama compte parmi ces premières grévistes :

« **Mariama** : On a commencé la grève parce que le patron ne voulait pas me donner le CDI, à moi et à Lucia. J'ai travaillé une année et deux mois sans CDI. Tout le temps je demandais, je demandais et on me disait "après, après". Et ils payaient comme ils voulaient. Et après j'ai trouvé ma voisine, Natalia, j'ai parlé avec elle et elle m'a dit : "viens, je te ramène au syndicat, tu vas parler avec Anouck, tu lui expliques la situation et après Anouck elle va t'aider". Alors j'ai dit : "ok, on essaie". Je suis partie voir Anouck, [...] Je lui ai tout ramené. Elle a regardé, elle a fait une lettre pour le patron. Première, patron il répond pas, deuxième, il répond, mais ... il s'en fout ! Troisième, Anouck dit : "on va faire une grève comme ça il va le régler le problème".

Parce que du coup tu n'étais pas la seule qui était au syndicat de l'hôtel ?

Mariama : Moi j'étais toute seule au début. Et j'ai ramené les collègues. En tout on est sept à l'hôtel d'abord, il y avait trois au syndicat. Mais maintenant les sept sont au syndicat. [...]

D'accord. Et alors la grève, comment ça s'est passé ?

Mariama : Ah...la grève, ça s'est bien passé. Le patron m'a donné le CDI, il m'a augmenté l'heure, avant j'avais 108 heures, maintenant j'ai 124 heures. Le patron, en un jour il a réglé le problème. » (Mariama, entretien du 20 avril 2017).

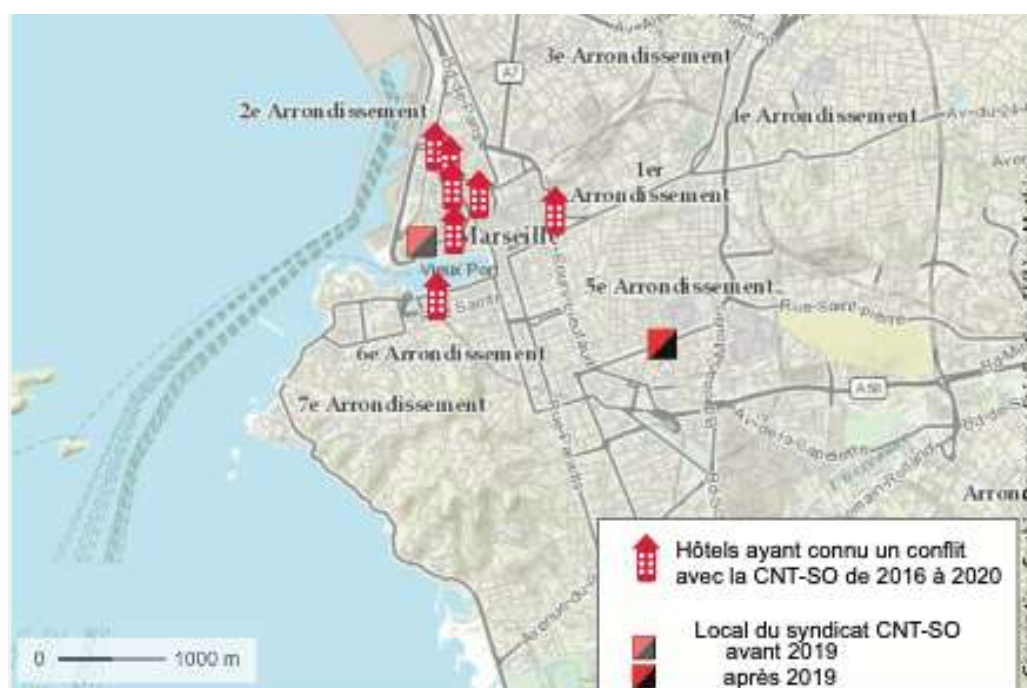
Après un an, l'affluence se fait plus régulière au local et les premières grèves commencent à faire parler d'elles. Il faut dire que les victoires se succèdent. Les infractions au droit du travail dans ce secteur du nettoyage, en particulier lorsqu'il s'agit de nettoyage hôtelier, sont tellement récurrentes qu'il est relativement aisé pour le syndicat d'obtenir gain de cause, d'autant plus que l'existence du syndicat est désormais connue, visible et médiatisée. De surcroît, la menace d'une mise en grève suffit bien souvent à convaincre l'hôtel et le prestataire de service à négocier tant le coût de l'atteinte à l'image est élevée – encore plus lorsqu'il s'agit d'hôtels de luxe. Les salariées obtiennent la plupart du temps une requalification – passant AS1 à AQS1 – une prime de panier, un treizième mois, voire une prise en charge des frais de transport plus

⁹⁵¹ Le syndicat a déménagé au 1er mai 2019, il est désormais implanté dans le quartier Baille (5ème arr.). C'est en partie la taille du local, trop petit, qui a motivé les juristes à chercher un nouvel espace susceptible de pouvoir accueillir davantage d'adhérentes (Cf. Chapitre 4).

élevée. Systématiquement, une majoration de 50% des heures travaillées le dimanche est réclamée, mais elle n'est jamais obtenue. Pour Anouck, « c'est une manière de montrer qu'on lâche sur quelque chose, on le demande toujours mais en vrai, on l'a jamais eu ».

Les hôtels au sein desquels des piquets de grève ont été tenus sont pour la plupart, à l'image des lieux d'habitation des salariées rencontrées, situés dans le centre-ville (Cf. carte n°3). Il convient de préciser que sur les dix hôtels concernés par un ou plusieurs mouvements de grève de 2016 à 2020, seuls huit sont visibles sur la carte n° 3 car deux autres se sont déroulés à Vitrolles, une commune située aux abords de l'étang de Berre, à une vingtaine de kilomètres de Marseille. Cette présence en centre-ville confère une visibilité certaines aux conflits, mis en scène systématiquement devant les hôtels. Nous l'avons décrit dans le chapitre 6, le choix de l'ancrage du piquet de grève se révèle être un enjeu majeur des conflits de femmes de chambre. En décidant d'occuper les parvis des hôtels ces dernières prennent « leur revanche » sur l'invisibilité dont elles sont d'ordinaire victimes, se rendant visibles mais également audibles aux yeux de tout·e·s.

Carte 3 Hôtels ayant connu un ou plusieurs conflits depuis 2016



On peut imaginer que la concentration des hôtels dans les principales rues et places passantes de la ville permet aux grèves de faire parler d'elles. Par ailleurs, l'avancée de l'enquête donne à voir l'existence de liens amicaux voire familiaux au sein du personnel de nettoyage intervenant dans les dix hôtels ayant connu un mouvement de grève (Cf. figure n° 7 : Interconnaissance des femmes de chambre à Marseille, « l'effet tache d'huile »).

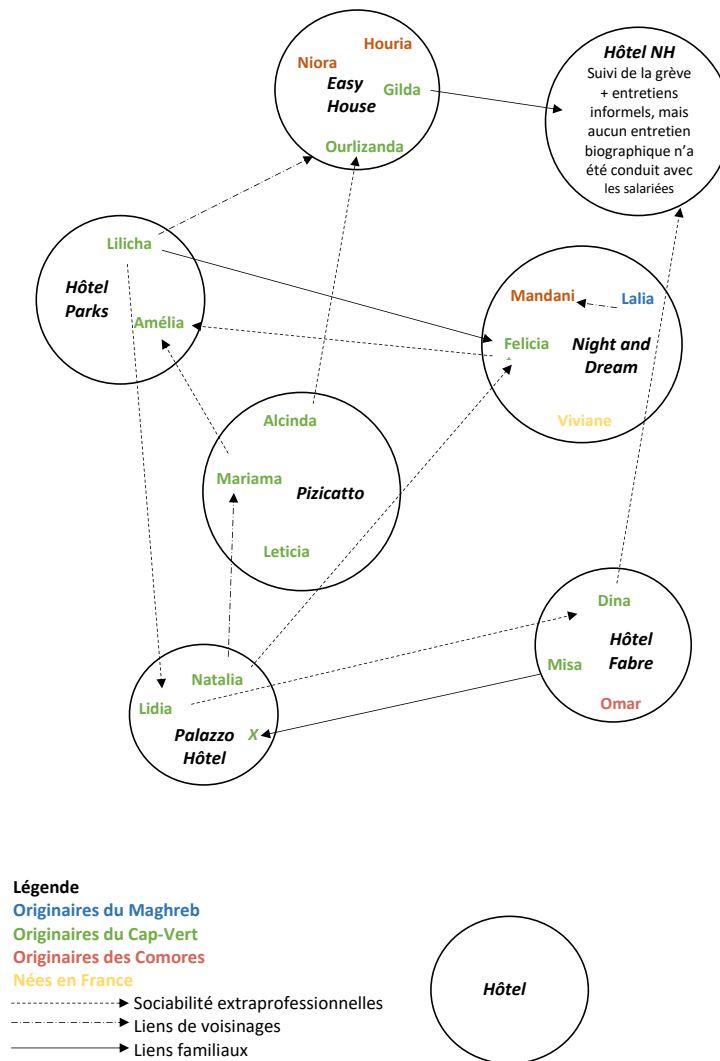


Figure 34 Interconnaissance des femmes de chambre à Marseille, "l'effet tache d'huile"

Ce schéma a déjà été présenté dans le chapitre 1, pour montrer la manière dont les réseaux d'interconnaissance permettent aux interlocutrices de trouver un emploi. Mais au-delà, les relations entretenues hors travail rendent également possible le fait d'entendre parler du syndicat. Mariama est syndiquée et gréviste car sa voisine l'a « initiée », elle fréquente par ailleurs certaines femmes capverdiennes et les accompagne lors de fêtes ou de repas regroupées autour de la figure d'Amélia. Sa collègue et amie Lilicha, gréviste de l'hôtel Parks à deux reprises est la marraine de la fille de Felicia, une des pionnières des grèves de la CNT-SO. Gilda, gréviste un temps timide puis aguerrie avec le temps (Cf. chapitre 6) est la grande sœur d'une jeune gréviste de l'hôtel NH. Bref, de la même manière que le « bouche-à-oreille » – facilité par les réseaux d'interconnaissance dans la ville – permet de trouver du travail dans l'hôtellerie (Cf. chapitre 1), il semblerait qu'il encourage, à Marseille, le fait de se mettre en grève. Sur ce point, un échange avec l'une des grévistes porte-parole lors du conflit au sein de l'hôtel NH éclaire relativement bien la manière dont l'information à propos des grèves de femmes de chambre circule à Marseille :

« Tu avais déjà entendu parler des grèves de la CNT SO ?

Leila Mendez Lopez : Oui, j'en entendais parler par ma copine. En fait, j'ai une bonne copine, qui a fait la grève à Saint-Charles, à l'Holiday Inn, mais elles sont restées que trois jours en grève. Moi je pensais pas qu'on resterait autant. [...] Mais, ici, toutes on connaissait un peu le syndicat sans connaître vraiment. On connaissait par exemple des amies qui nous en avait parlé. Voilà, on en avait un peu entendu parler quand même. Mais c'est nouveau pour nous. » (Extrait d'entretien réalisé lors d'une visite sur le piquet de grève de l'hôtel NH en juin 2019).

Bien sûr, si les femmes de chambre se passent le mot à Marseille qu'un syndicat est là pour « les aider » c'est que les victoires et les gains matériels et symboliques obtenus sont, de fait, particulièrement « engageants ».

La grève de l'hôtel NH au paroxysme des luttes syndicales de femmes de chambre de CNT-SO 13

La grève de l'hôtel NH est à la fois assez emblématique et en même temps tout à fait singulière. L'originalité de cette lutte tient en effet aussi bien à sa durée qu'à l'échec de son issue. Après cinq mois de grève, les salariées ont effectivement décidé de reprendre le travail, considérant qu'il n'était plus utile d'espérer la résolution du litige. Toutefois, près d'un an après la reprise de l'activité par les grévistes, la société ELIOR est remplacée par un nouveau sous-traitant qui, malgré la crise sanitaire due au Covid-19, s'engage dès sa reprise du chantier à rouvrir les négociations avec le syndicat⁹⁵². Les salariées obtiennent ainsi l'ensemble des principales revendications : un treizième mois et une requalification – elles avaient déjà obtenu la prime de panier de quatre euros.

Pour un ensemble de raisons, ce conflit peut être considéré comme le paroxysme des mobilisations syndicales de la CNT-SO à Marseille. D'ailleurs, au sein du syndicat marseillais, la simple évocation de « la grève » rappelle à la mémoire le conflit de l'hôtel NH. Sur les huit grévistes, cinq sont d'origine capverdiennne. Si aucune n'avait déjà participé à une grève, la plupart avait en revanche déjà entendu parler de la CNT-SO et de leurs actions dans le secteur du nettoyage hôtelier. Une gréviste explique par exemple : « Tout le monde faisait que dire tout le temps que c'est bien le syndicat, qu'ils font du bon travail, alors moi je pensais que c'était bien. Et j'ai suivi ». Aucune de ces femmes de chambre n'était syndiquée en amont de la

⁹⁵² Il s'agit d'une société de nettoyage qui a déjà connu des conflits avec la CNT-SO et avec laquelle le syndicat est parvenu à imposer un rapport de force favorable aux négociations. Cet élément rappelle une fois de plus l'existence d'une mémoire des luttes. Il révèle que ces dernières circulent aussi bien du côté des salariées du nettoyage que du côté patronal.

mobilisation. La décision de se rendre au syndicat s'est ainsi prise collectivement. Une fois encore, la proximité spatiale entre les deux lieux permet de comprendre la « facilité » de la démarche, les salariées n'ont qu'une centaine de mètres à parcourir pour atteindre le local du syndicat.



Figure 35 Trajet hôtel NH - CNT-SO 13

Le 11 avril 2019, lorsque les femmes de chambre se mettent en grève, la décision n'a été que simplement évoquée par les juristes quelques jours plus tôt au local lors d'une réunion, comme *l'une* des options possibles. Mais ces femmes décident de se mettre en grève ; et ce matin-là, plutôt que de se rendre au travail, elles se rendent ensemble jusqu'au local du syndicat.

« Avec Léna, on était en train de travailler tranquille et là, on les voit arriver. Elles nous disent : « on n'est pas allées travailler aujourd'hui, on fait la grève ». Donc on a arrêté ce qu'on faisait, on a pris les chaises, les drapeaux et on est allées toutes ensemble devant l'hôtel. Bon nous on s'était dit, en deux jours ça va être plié. Mais bon... ». (Anouck, 5 novembre 2021).

Constatant que le conflit allait durer dans le temps, les juristes organisent le versement de « salaires de grève » permis grâce à l'alimentation régulière de la caisse de grève des femmes de chambre :

« On s'est posé la question de savoir ce qui était le plus juste. Soit verser des salaires proportionnels à ce que les salariées touchaient à l'hôtel, soit partir sur une base commune à toutes. On a opté pour ce deuxième choix parce que c'était pas juste de verser 700 euros à certaines et 1200 à d'autres alors qu'on faisait toutes le même travail sur le piquet » (Anouck, 5 novembre 2021).

Ce sont donc mille euros qui sont versés chaque fin de mois à chacune des grévistes⁹⁵³. Certaines, à l'instar d'Amel, expliquent n'avoir jamais touché « autant d'argent de toute sa vie ». Cette lutte de cinq mois et demi a été exemplaire à plus d'un titre. Par les nombreux soutiens de la part de divers militant·e·s (féministes, Gilets Jaunes, France Insoumise, etc.) d'abord, mais également par la forte répression policière à laquelle le mouvement a dû faire face. On se souvient en effet que non seulement les juristes mais également deux salariées ont été placées en garde-à-vue (Cf. chapitre 6). Cette répression policière est à replacer dans un contexte social particulièrement tendu. La grève se déroule durant une période de forte mobilisation du mouvement des Gilets Jaunes. Par ailleurs, elle révèle également un contexte national particulièrement défavorable aux organisations syndicales et aux travailleurs et travailleuses qui s'opère non seulement au niveau de mesures prises au plus haut niveau des sphères de décisions politiques⁹⁵⁴ que sur le terrain des mobilisations de travail. Enfin cette lutte rappelle la manière dont les effets de contextes et de localisation peuvent jouer favorablement en faveur d'une mobilisation d'ampleur⁹⁵⁵. Elle illustre ainsi tout l'intérêt qu'il y a à adopter une analyse attentive aux ancrages territoriaux dans l'étude des mobilisations.

L'importance des contextes dans les mobilisations syndicales

La coprésence régulière des femmes de chambre dans les espaces circonscrits du centre-ville marseillais semble encourager l'adhésion syndicale. La nature du recrutement syndical marseillais repose également, nous l'avons vu, sur un entre-soi *communautaire*, national (capverdien), religieux et féminin. Si l'élément déclencheur de l'engagement repose sur des irrégularités constatées dans le cadre des relations de travail, il est néanmoins difficile d'isoler la dimension la plus à même de comprendre le fait que les salariées franchissent le seuil du local syndical. En réalité, il semble que c'est précisément l'ensemble de ces dimensions et la manière dont à Marseille elles s'entrecroisent et s'imbriquent qui permettent de comprendre la genèse de ces mobilisations de femmes de chambre.

⁹⁵³ Grâce à la caisse de grève alimentée par les cotisations ainsi que par les nombreux dons issus de divers militants, sur ce point, Cf. les Chapitre 5 et 6.

⁹⁵⁴ Nous faisons ici notamment référence aux lois Rebsamen et Macron (2015), à la loi Travail (2016) ou encore aux ordonnances (2017) visant à modifier non seulement le Code du travail, mais également l'ensemble des instances de défense ou de représentation des salarié·e·s (l'institution prud'homale et l'instauration du CSE).

⁹⁵⁵ La localisation de l'hôtel, particulièrement central a suscité une véritable solidarité de la part d'associations implantées dans le quartier (cf. Chapitre 6).

À Marseille, la succession de victoires dans différents hôtels permet au syndicat de constituer une sorte de « mémoire des luttes »⁹⁵⁶. Cette mémoire est réactivée par les salariées et les militant-e-s du syndicat. Régulièrement, des temps conviviaux sont organisés afin de souder les équipes syndicales, d'inviter à la remémoration des luttes passées et de susciter celles à venir. Tout semble en effet se passer comme si, en plus de partager une activité professionnelle et un engagement syndical commun, leur même origine nationale venait renforcer l'adhésion. Toutefois, l'origine géographique n'est pas suffisante pour expliquer ces affinités. Certes natives du Cap-Vert, ces femmes ont aussi en commun une langue, une religion, une culture alimentaire et festive, etc. qui rendent les temps conviviaux et militants d'autant plus spontanés. C'est précisément le cumul de plusieurs types de ressources au sein d'un même espace – ici le syndicat – qui consolide l'engagement. Finalement, du local syndical au des parvis d'hôtels et des espaces symboliques de ces actions à venir, les femmes de chambre capverdiennes s'approprient un espace bien à elles et recréent un entre-soi à la fois féminin et communautaire. Les expériences de grèves victorieuses contribuent à élargir l'horizon des possibles des salariées non-grévistes : les gains matériels jouent comme autant de « bonnes raisons » de se syndiquer et de se mobiliser.

⁹⁵⁶ Lévy-Vroelant C., « Le chemin des mémoires : le cas des luttes pour le logement », *Plein droit*, n° 103, 2014, p. 44-48.

2. La difficile mobilisation du syndicat du nettoyage lyonnais

Afin de confirmer notre hypothèse de l'existence d'un effet de l'ancrage spatial dans les (non-)mobilisations syndicales des femmes de ménage enquêtées, la comparaison de l'espace marseillais avec la configuration lyonnaise s'avère très intéressante. En effet, alors que c'est à Lyon que le syndicat CNT-SO a en premier lieu commencé à développer la syndicalisation dans le secteur du nettoyage, les luttes de femmes de ménage ne sont pas aussi importantes qu'à Marseille. Nous avons déjà présenté plus haut les causes liées à la moindre présence de militant-e-s au sein de la CNT-SO villeurbannaise, mais il semblerait qu'à ces causes endogènes s'ajoute une dimension proprement spatiale relative à la plus forte dissémination des classes populaires dans l'espace de l'agglomération lyonnaise.

2.1. LYON : DES CENTRALITÉS POPULAIRES PLUS PÉRIPHÉRIQUES

Une histoire ouvrière et migratoire aux marges de la ville

Lyon, contrairement au stéréotype de la ville bourgeoise qu'elle véhicule⁹⁵⁷, accueille une population socialement très diversifiée et répartie de manière tout à fait inégale dans l'espace urbain. Si cet état de fait n'est pas propre à l'ancienne capitale des Gaules, comme nombre de villes industrielles, la demande élevée d'une main-d'œuvre étrangère et bon marché se fait jour relativement tôt à Lyon⁹⁵⁸. En effet, depuis le milieu du XIX^e siècle déjà, les immigré-e-s arrivé-e-s s'installent dans la périphérie de l'agglomération lyonnaise⁹⁵⁹. Les nouvelles constructions y sont plus nombreuses et, surtout, économiquement plus accessibles.

Cette inégale répartition des populations dans l'agglomération est toujours d'actualité. Contrairement à Marseille, Lyon ne permet pas aux classes populaires de vivre au centre-ville. Le coût de l'immobilier y a beaucoup augmenté depuis plusieurs décennies⁹⁶⁰. Au cœur de la

⁹⁵⁷ Authier J.-Y., Grafmeyer Y., Mallon I., Vogel M., *Sociologie de Lyon, op. cit.*

⁹⁵⁸ Schweitzer S., Chaplain R., Berbagui D. et Elongbil-Ewane E., « Regards sur les migrations aux XIX^e et XX^e siècles en Rhône-Alpes », *Hommes & migrations*, 2009, 32-46.

⁹⁵⁹ Pinol J.-L., *Les mobilités de la grande ville*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1991.

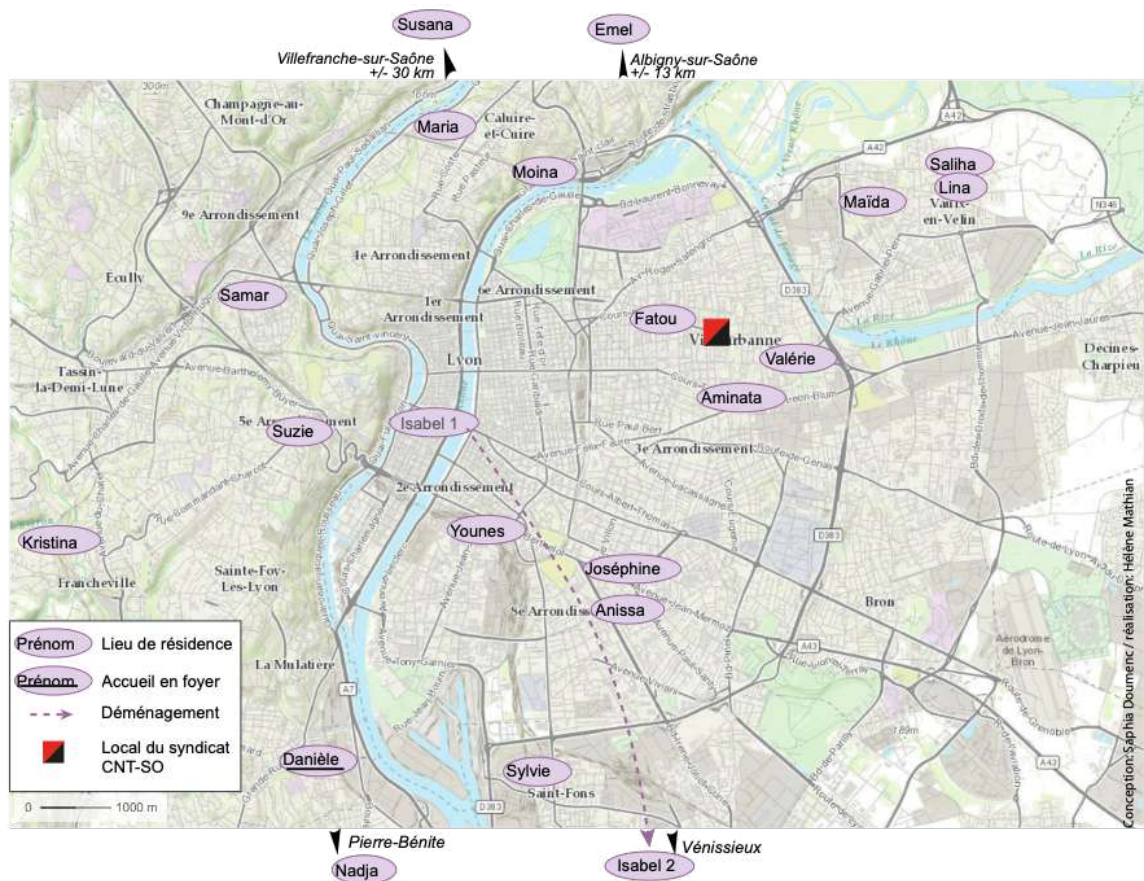
⁹⁶⁰ Cusin F., « Les prix immobiliers dans les métropoles françaises. Un révélateur de la pénurie de logement ? », *Revue de l'OFCE*, 2012, n° 128, p. 123-162, cf. également :

<https://edito.seloger.com/actualites/barometre-lpi-seloger/en-5-ans-le-prix-immobilier-lyon-s-est-envole-de-26-article-33783.html>

ville, seul le quartier de la « Guillotière » (7^{ème} arr.), continue de proposer une « centralité commerçante immigrée »⁹⁶¹. Plus excentrés, les 8^{ème} et 9^{ème} arrondissements de la ville offrent toujours des loyers relativement accessibles et demeurent de véritables îlots populaires. Néanmoins, pour obtenir un panorama de la diversité sociale de l'agglomération, il faut se déplacer dans les communes de l'Est lyonnais où les taux d'ouvrier-e-s et d'étranger-e-s dépassent le quart de la population.

D'ailleurs, la majorité des salariées de notre échantillon (Cf. carte n° 4 : Lieux d'habitation des enquêtées de l'agglomération lyonnaise) réside dans des communes situées dans un arc nord-est/sud-est de la métropole. À Lyon, la moindre centralité populaire permet d'expliquer que les salariées rencontrées ont moins de contacts et d'espaces de sociabilité communs que les femmes de chambre à Marseille, qui peuvent partager ne serait-ce que le temps de trajet entre le domicile et le travail. Pourtant, ces moments de partage et d'échange contribuent à façonner une identité collective⁹⁶².

Carte 4 Lieux d'habitation des enquêtées de l'agglomération lyonnaise



⁹⁶¹ Battegay A., « Les recompositions d'une centralité commerçante immigrée : la Place du Pont à Lyon », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 19, 2003, p. 9-22.

⁹⁶² Gould R., *Insurgent Identities. Class, Community and Protest in Paris from 1848 to the Commune*, op. cit.

Ce travail de cartographie des lieux de résidence permet d'identifier immédiatement qu'à échelle égale entre Marseille et Lyon, les lieux d'habitation des salariées rencontrées pour l'enquête dans l'agglomération lyonnaise n'entrent pas tous dans le cadre de la carte et couvrent quasiment l'intégralité du territoire de l'agglomération là où pour Marseille, ils tiennent dans un arc nord/sud relativement restreint. Le modèle de développement du processus urbain se caractérise à Lyon par un mouvement de gentrification classique dans les quartiers populaires hyper-centraux, notamment au sein de la Croix-Rousse et les pentes de la Croix-Rousse, respectivement les 4^{ème} et 1^{er} arrondissements, reléguant les populations les plus précarisées toujours plus en périphérie des centres urbains⁹⁶³. Les travaux en sociologie urbaine consacrés à l'étude du territoire de l'agglomération lyonnaise confirment l'existence d'une spécialisation dans l'accueil de certaines populations. C'est ainsi que les quartiers très centraux attirent toujours davantage d'individus appartenant aux classes moyennes et supérieures tandis que les périphéries du grand Est lyonnais comprennent les populations les plus précarisées.

Éviction des classes populaire du centre-ville, un frein à la mobilisation syndicale ?

Les travaux sur la question de l'articulation de l'espace et des mobilisations repèrent trois dimensions par lesquelles ces deux dimensions s'emboîtent⁹⁶⁴. Si l'espace peut devenir *l'enjeu* des mobilisations⁹⁶⁵, il peut également servir de *ressource* à la mobilisation voire devenir un *terreau* favorable aux mobilisations, c'est-à-dire instaurer des formes de relations favorisant, ou non, les mobilisations par création de liens de solidarité. C'est précisément ce dernier point qui nous intéresse ici.

Comment les réseaux de sociabilité – créés et entretenus à Marseille par les classes populaires présentes dans les espaces centraux de la ville – peuvent s'organiser de la même manière à Lyon alors que la cité est marquée par un processus d'embourgeoisement ? En effet, « au-delà du seul logement, le quartier est traditionnellement un capital social et symbolique

⁹⁶³ Collet A., *Rester bourgeois. Les quartiers populaires, nouveaux chantiers de la distinction*, Paris, La Découverte, 2015.

⁹⁶⁴ Combes H., Hmed C., Mathieu L. *et al.*, « Observer les mobilisations. Retour sur les ficelles du métier de sociologue des mouvements sociaux », *art. cit.*

⁹⁶⁵ Citons par exemple : Giroud M., *Résister en habitant ? Renouvellement urbain et continuités populaires en centre ancien (Berriat Saint-Bruno à Grenoble et Alcântara à Lisbonne)*, Thèse de doctorat en géographie, 2007 ; Hmed C., « Des mouvements sociaux « sur une tête d'épingle » ? Le rôle de l'espace physique dans le processus contestataire à partir de l'exemple des mobilisations dans les foyers de travailleurs migrants », *Politix* 2008, n°84, p. 145-165 ; Aguilera T. et Bouillon F., « Le squat, un droit à la ville en actes », *Mouvement*, n°74, 2013, p.132-142.

(en termes d'identifications collectives) pour les classes populaires. Il est souvent un support de solidarité pour les travailleurs peu qualifiés et précaires ou les nouveaux arrivants, parfois non-francophones. Il représente une ressource pour l'accueil des immigrés, comme pour leur survie à plus long terme, à travers des pratiques d'entraide et des occasions de travail ponctuel qui permettent de compléter les revenus, voire d'en vivre »⁹⁶⁶.

De la même manière que pour le cas de Marseille, nous avons cartographié des trajectoires spatiales entre lieux de résidence et lieux de travail sur le territoire lyonnais (Cf. carte n° 5 : ancrages et lieux de sociabilités de trois femmes de ménage au sein du territoire lyonnais). Ce qu'il ressort de ce travail de cartographie, ce sont d'abord les distances, bien plus étendues, qui séparent les lieux de résidences des femmes rencontrées de leurs lieux de travail. On observe parfois, c'est le cas d'Isabel (en rouge sur la carte) de véritables stratégies de rapprochement du lieu de travail pour rendre plus simple les trajets quotidiens. Dans son cas, le site duquel elle décide de se rapprocher l'oblige à se lever extrêmement tôt le matin puisqu'elle y effectue des prestations de nettoyage de halls d'immeuble, les matins de 05h30 à 08h30 avant d'enchaîner avec l'hôtel. En outre, pour le même prix, Isabel double la surface de son logement.

Un autre point saillant réside dans l'impression d'une plus forte atomisation des travailleuses, non seulement en raison des lieux d'habitation plus dispersés et disséminés dans l'agglomération, nous l'avons vu, mais également en raison de l'absence de sociabilités situées dans le centre-ville. En effet, excepté Suzie (en bleu sur la carte) qui fréquente très régulièrement le quartier de la « Guillotière », aucune des enquêtées rencontrées n'arpente les espaces centraux de la ville. D'ailleurs, si Suzie est toujours attachée à ce quartier, c'est aussi parce qu'elle y a vécu durant plusieurs années avec son conjoint avant de louer un appartement dans un « quartier plus calme » et excentré. Elle y a donc ses habitudes, on se souvient par exemple qu'elle envoie de l'argent à sa famille restée en Afrique tous les mois depuis le même centre de transfert d'argent où elle retrouve à loisir des connaissances avec lesquelles elle entretient des liens de sociabilité ordinaire. Pour autant, le processus de gentrification du quartier de la « Guillotière » est bel et bien amorcé et les immigré-e-s qui fréquentent les rues et les commerces de ce quartier n'y habitent pas ou plus, à l'instar de Suzie. Cette fréquentation encore très marquée par les classes populaires tend à masquer l'inéluctabilité du processus de gentrification et correspond à ce qu'A. Clerval qualifie de « dépossession de l'espace public » central des classes populaires⁹⁶⁷.

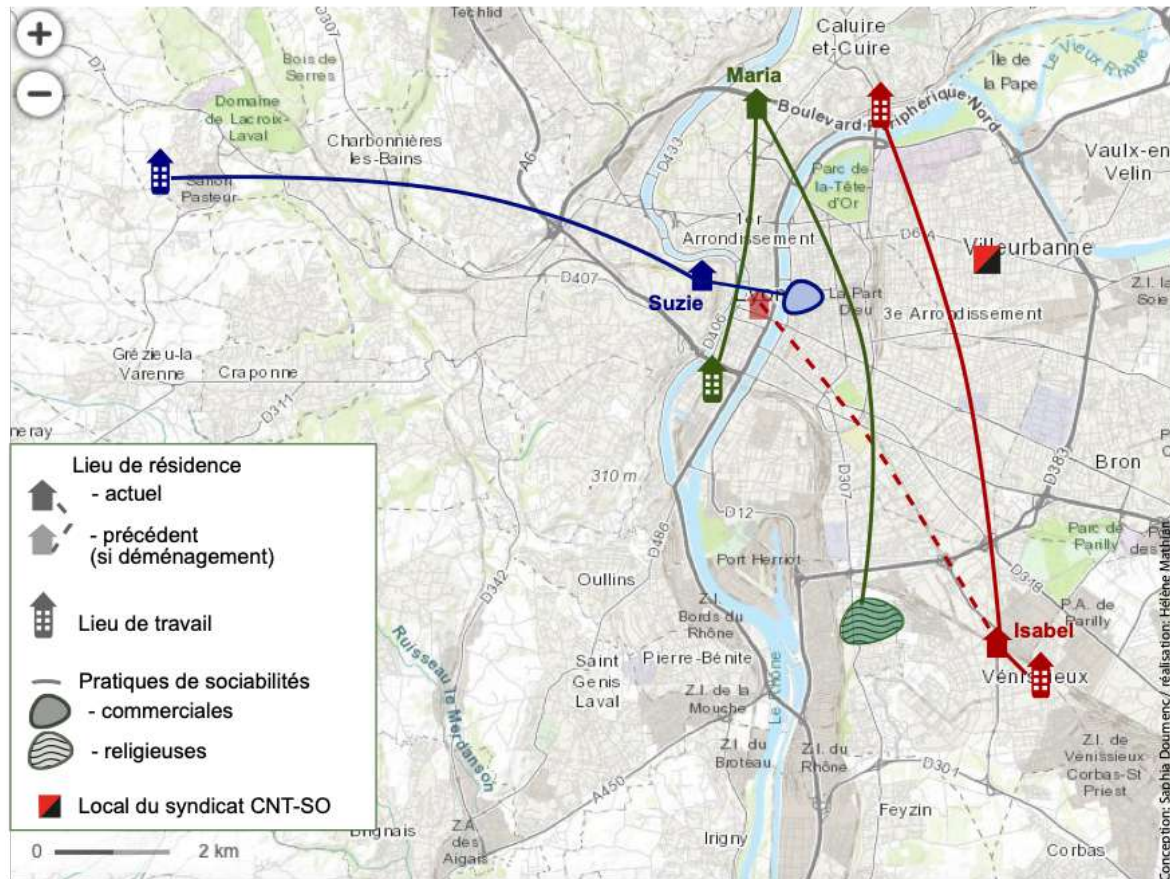
D'une manière générale, les salariées rencontrées à Lyon donnent le sentiment d'être davantage mobiles dans l'espace urbain que les salariées marseillaises. Cette plus grande mobilité en termes de distances parcourues se répercute sur le temps particulièrement élevé

⁹⁶⁶ Clerval A., *Paris sans le peuple*, op. cit., p. 217.

⁹⁶⁷ *Ibid.*

passé dans les trajets. Les principaux déplacements de Maria vont dans le même sens d'une plus grande mobilité intra-urbaine puisqu'elle traverse littéralement toute l'agglomération pour se rendre à son église évangéliste parfois jusqu'à six fois par semaine.

Carte 5 Ancrages et liens de sociabilités de trois femmes de ménage au sein du territoire lyonnais



Finalement, il apparaît donc que le morcellement spatial et la dispersion des classes populaires dans l'agglomération de Lyon rend plus difficile la constitution d'un espace des contestations. Le social et le spatial sont indissociables⁹⁶⁸, et la dimension spatiale des mobilisations n'est plus à démontrer⁹⁶⁹. Nous l'avons vu, les luttes observées à Marseille sont possibles parce qu'elles s'inscrivent dans un espace et des relations relevant d'entre-soi

⁹⁶⁸ Veschambre V., « Penser l'espace comme dimension de la société. Pour une géographie sociale de plain-pied avec les sciences sociales », *Penser et faire de la géographie sociale. Contributions à une épistémologie de la géographie sociale*, Séchet R. et Veschambre V., Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2006, p. 211-227.

⁹⁶⁹ Hmed C. « Espace géographique et mouvements sociaux », *Dictionnaire des mouvements sociaux*, O. Fillieule, Paris, Presses de Sciences Po, 2009, p. 220-227 ; Combes H., Garibay D. et Goirand C., *Les lieux de la colère. Occuper l'espace pour contester*, Paris, Karthala, 2015 ; Pailloux A.-L. et Ripoll F., « Géographie(s) des mobilisations », *Carnets de géographes*, n° 12, [en ligne], 2019.

populaire à la fois communautaire et féminin. Les salariées rencontrées dans le cadre de l'enquête à Lyon n'ont finalement pas d'autres occasions que celles présentées au sein du local syndical de se croiser dans la ville ; et dans nombre des cas, s'y rendre les oblige à effectuer un énième déplacement les éloignant souvent de leurs lieux de vie (Cf. carte n°4). Les trajets séparant leurs domiciles de leurs lieux de travail sont plus importants et n'encouragent pas la constitution d'espaces de sociabilités situés dans le centre de la ville.

Nous n'avancons pas ici que de tels réseaux de sociabilités n'existent pas dans la région lyonnaise⁹⁷⁰, nous soulevons seulement le fait que le syndicat étudié n'est pas, pour le moment, parvenu à s'y enraciner. À ce stade, il semble donc possible d'énoncer l'hypothèse de l'influence de l'ancrage socio-spatial dans les conditions de réussite d'une mobilisation. D'ailleurs, lorsqu'elles se produisent, c'est aussi grâce au répertoire d'action mobilisé. En l'occurrence, on note à Marseille une « conquête de l'espace » de travail⁹⁷¹. Comment expliquer alors que de telles stratégies de résistance et d'appropriation de l'espace n'aient pas été développées dans la région lyonnaise ?

Auto-exclusion des espaces plus centraux par les classes populaires

Si les femmes de ménage à Lyon semblent plus mobiles, effectuant davantage de déplacements au sein de l'espace urbain que les salariées rencontrées à Marseille, ce n'est pas pour autant qu'elles s'approprient les espaces centraux qu'elles se contentent finalement de traverser quotidiennement. Dans le sillon du travail d'H. Lefebvre, considérant le « droit à la ville » ou « droit à la vie urbaine », comme un droit à son appropriation par toutes et tous, de ses symboles et de ses fonctions, on peut considérer que la centralité lyonnaise n'offre pas l'opportunité d'une telle conquête des espaces centraux par les classes populaires. Lorsque nous évoquons la mobilité des travailleuses dans l'espace lyonnais nous faisons allusion aux mobilités quotidiennes, c'est-à-dire principalement aux trajets séparant les lieux de vie des lieux de travail et/ou de sociabilité. En effet, nombre de travaux en sciences sociales s'accordent sur le fait que les classes populaires sont davantage marquées par leur choix de préserver les espaces au sein desquels elles se sont investies tant le déracinement qu'entraînerait un éventuel déménagement pourrait ébranler leurs stratégies de subsistance⁹⁷².

⁹⁷⁰ Sur la constitution de collectif de femmes dans des quartiers périphériques voir par exemple l'article de Thin D., « Les plus hauts ils aiment bien que le peuple...reste aveugle ». Groupes de femmes de quartiers populaires et socialisation politique », *art. cit.*

⁹⁷¹ Ripoll F., « Espaces et stratégies de résistance : répertoires d'action collective dans la France contemporain », *Espaces et sociétés*, vol. 134, 2008, p. 83-97.

⁹⁷² Vignal C., « Les espaces familiaux à l'épreuve de la délocalisation de l'emploi : ancrages et mobilités de salariés de l'industrie », *Espaces et sociétés*, n°120-121, p. 179-197 ; d'une manière similaire, Pierre Gilbert

Modernisation, tertiarisation et rénovation constituent, pour A. Clerval, les préalables à toute politique publique de gentrification⁹⁷³. On peut considérer que les politiques de métropolisation à Lyon s'inscrivent dans la droite ligne de ces trois préoccupations principales. Le centre-ville a fait l'objet de très nombreux projets de réaménagements destinés à renforcer l'image d'une ville toujours plus attractive et dynamique⁹⁷⁴. Marquant donc encore plus durablement et fortement l'exclusion des classes populaires de ces espaces. Par ailleurs, si l'exclusion en termes d'habitat se fait à travers l'imposition de loyers désormais démesurément élevés pour les salariées rencontrées, elle s'opère également de manière plus insidieuse sur les usages attendus dans certains espaces. À titre d'exemple, on peut noter le nombre important d'établissements ne servant plus de café après une certaine heure l'après-midi. Cette pratique revient à sélectionner discrètement une clientèle socialement plus aisée. À cet égard, très rares sont les enquêtées rencontrées qui fréquentent le centre-ville de Lyon. Si elles ont des courses un peu spécifiques à faire, la plupart se rend au centre commercial de la Part-Dieu, mais presque jamais au cœur de la Presqu'île. C'est ainsi qu'à plusieurs reprises, nous avons repéré un certain malaise de leur part à fréquenter les quartiers huppés du centre-ville. C'est tout d'abord le cas de Nadja : alors que nous avons rendez-vous toutes les deux chez un huissier dans le très cossus quartier du 6^{ème} arrondissement, elle se confie : « Ohlala je me sens pas bien là Saphia, t'as vu comme je suis habillée. Même le hall de l'immeuble il est tellement beau, jamais j'ai vu quelque chose comme ça »⁹⁷⁵. Le rendez-vous se déroule de manière plutôt décontractée et Nadja ressort de cette rencontre plus détendue qu'elle n'y était entrée. Une autre fois, je rejoins Aminata aux abords de la place Bellecour, nous avons rendez-vous dans le cabinet d'une avocate pour le suivi de son dossier prud'homal. Nous sommes en avance et je lui propose de boire un verre dans un petit café situé au pied de l'immeuble pour patienter. Elle semble embarrassée et murmure : « On est chez les riches là, j'ai pas l'habitude »⁹⁷⁶. Aminata n'a pas l'habitude de fréquenter le centre-ville. D'une manière générale, elle ne côtoie régulièrement et pour le loisir que son quartier de résidence. Les pratiques spatiales d'Aminata révèlent une forme d'auto-exclusion de certains lieux. Elle n'est par exemple jamais allée au parc de la Tête d'Or ou à

a décrit dans sa thèse la manière dont la rénovation urbaine constitue une politique d'encadrement des classes populaires contribuant à instiller des rapports de dominations précisément dans les espaces où ils étaient traditionnellement épargnés, le logement et d'une manière plus globale, le quartier, *Les classes populaires à l'épreuve de la rénovation urbaine. Transformations spatiales et changement social dans une cité HLM*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2014.

⁹⁷³ Clerval A., *Paris sans le peuple*, op. cit.

⁹⁷⁴ Citons à titre d'exemple la rénovation des berges du Rhône ainsi que celle des principales rues et places de la Presqu'île, les réaménagements toujours en cours dans le quartier des affaires de la « Part Dieu » ou encore les politiques de rénovation du bâti ancien en particulier dans le quartier du « Vieux Lyon », de la « Croix Rousse » et des « Pentes de la Croix Rousse ».

⁹⁷⁵ Extrait du carnet de terrain, 19 janvier 2017.

⁹⁷⁶ Extrait du carnet de terrain, 01 septembre 2020.

Fourvière, deux lieux pourtant emblématiques de la ville et susceptibles de constituer une sortie familiale agréable.

Finalement, il ressort de l'étude de ces imbrications entre espaces, sociabilités et potentialités d'une mise en mouvement dans une logique protestataire une forme d'inertie dans les places centrales de Lyon. Julie Leblanc, doctorante en anthropologie consacre sa thèse à l'étude de femmes immigrées vieillissantes et à leur invisibilité dans les espaces urbains qu'elles occupent par ailleurs bel et bien. Pour cela, son travail renseigne l'absence relative de femmes d'origine populaire et immigrée dans les espaces centraux de Lyon puisque pour réaliser son terrain d'enquête elle a choisi d'étudier le quartier des « Minguettes »⁹⁷⁷ à Vénissieux là où, pour Marseille, elle s'est focalisée sur les quartiers centraux de « Noailles » et « Belsunce » notamment.

Ce constat général d'une différenciation entre les deux agglomérations doit cependant être nuancé par la présence également à Marseille de principes de relégation et de formes d'auto-exclusion de certains espaces de sociabilité. De cette manière, la quasi-totalité des femmes de chambre résidant dans le quartier de la « Belle de mai » ne se sont jamais rendues à la Friche du même nom, proposant pourtant une aire de jeux pour les enfants particulièrement bien aménagée et vaste, comparativement à ce qui est proposé en termes d'infrastructures pour les plus jeunes dans la ville.

Encore une fois, il ne faudrait pas comprendre de cette lecture que les femmes de classes populaires résidant dans l'agglomération lyonnaise seraient plus apathiques ou plus démobilisées que les femmes de classes populaires à Marseille. Nous avançons seulement que leur visibilité dans l'espace central de la ville y est moindre et que l'effet « tache d'huile » décrit au début de ce chapitre concernant les mobilisations marseillaises peine à se développer à Lyon. Afin de vérifier l'hypothèse du rôle potentiel de l'entrecroisement de différentes sphères sociales et d'engagement dans l'adhésion syndicale, observons à présent la manière dont les choses fonctionnent spécifiquement à Villeurbanne, lieu d'implantation du local syndical.

⁹⁷⁷ Leblanc J., « Quand les « Minguettoises » s'exposent. Retour sur un dispositif de recherche partagée », *Revue française des méthodes visuelles*, n° 4, 2020, p. 49-67.

2.2. VILLEURBANNE, LA PETITE MARSEILLE DU LYONNAIS ?

Une identité territoriale forte

Villeurbanne, « banlieue ouvrière ». Cette qualification fut attribuée à la ville pour la première fois par le géographe Marc Bonneville en 1978⁹⁷⁸. Comme l'a montré Boris de Roglasky, qui a consacré une thèse à l'étude de la fabrique matérielle et symbolique de la ville de Villeurbanne, si l'auteur utilise le terme « banlieue », c'est bel et bien d'un point de vue géographique⁹⁷⁹. En renvoyant à une catégorie spatiale, il cherche notamment à illustrer une certaine réalité géographique, celle de la position périphérique de Villeurbanne par rapport à la ville de Lyon. En effet, depuis toujours, les différents pouvoirs municipaux nourrissent la volonté de faire de Villeurbanne une « ville » donc une entité autonome et non une « banlieue » de Lyon. Or, si la qualification de « banlieue » prête à une large part d'interprétations, la pertinence du statut de ville ouvrière ne peut guère être remise en cause ; notamment en termes d'enjeux mémoriels, lesquels constituent précisément le cœur du travail mené par l'équipe du Rize à Villeurbanne⁹⁸⁰. À cet égard, une brève contextualisation historique s'impose pour comprendre comment et pourquoi cette mémoire ouvrière s'ancre si fortement dans le territoire villeurbannais.

À la fin de la première moitié du 19^{ème} siècle, le territoire de Villeurbanne est composé de trois hameaux : Charpenne, Cusset et Maisons Neuves. L'exceptionnelle croissance démographique de Villeurbanne est alors intimement liée à l'essor industriel ; elle passe de 4 500 habitants en 1851⁹⁸¹ à 150 659 en 2018⁹⁸². Villeurbanne concentre à la fin du 19^{ème} siècle toutes les conditions propices au développement industriel. Tout d'abord, le prix du foncier y demeure relativement inférieur à celui de sa voisine lyonnaise. Différents aménagements vont alors dynamiser cet espace. Il s'agit dans un premier temps de l'endiguement du Rhône, après la crue de 1856 et la création du canal de Jonage entre 1894 et 1897, qui fournissent les eaux nécessaires à l'industrie. Sa construction s'accompagne de la conception d'un barrage hydro-électrique, alors le plus puissant du monde. Cet aménagement, en raison de la demande de main-d'œuvre qu'il nécessite pendant les trois années de travaux, insuffle et favorise

⁹⁷⁸ Bonneville M., *Villeurbanne, Naissance et métamorphose d'une banlieue ouvrière, processus et formes d'urbanisation*, Lyon, PUL, 1978.

⁹⁷⁹ De Roglasky B., *La fabrique matérielle et symbolique de la ville : le cas de Villeurbanne de 1900 à 1950*, Thèse de doctorat en Histoire, 2014.

⁹⁸⁰ Équipement culturel de la Ville de Villeurbanne au sein duquel j'ai eu le plaisir et l'honneur d'être recrutée en tant que doctorante CIFRE de 2017 à 2021.

⁹⁸¹ Archives municipales de Villeurbanne (AMV).

⁹⁸² Selon les données de l'INSEE.

l'industrialisation de cet espace. Par ailleurs, en 1881 la Compagnie de chemins de fer de l'Est lyonnais relie Lyon à Aoste-Saint Genix. Cette nouvelle voie de communication facilite, accélère et encourage l'exode rural du Sud-Est lyonnais. Cette même année, une ligne 3 de tramway est mise en place, reliant la gare de Vaise à Villeurbanne par le Cours Lafayette. C'est précisément à cette période que la morphologie de la ville prend forme, notamment à travers les grands axes routiers. Dans les années 1930, la commune de Villeurbanne s'urbanise définitivement. La figure emblématique des Gratte-Ciel en constitue le géosymbole prépondérant⁹⁸³.

Comme dans l'ensemble des agglomérations françaises à cette période, c'est donc l'essor industriel qui accompagne et favorise l'essor urbain. Dans les années 1930, le maire socialiste, Lazare Goujon (1869-1960), dote Villeurbanne d'un véritable centre-ville à travers le chantier monumental des « Gratte-Ciel ». En effet, dans une tradition du « socialisme municipal », le projet du maire était alors de dynamiser le centre du territoire dans un courant hygiéniste, esthétique et social⁹⁸⁴. Ce projet architectural et politique, conçu au centre de la commune, est pensé comme une nécessité. Le centre de la ville était alors composé pour une large partie d'usines. Avant la Première Guerre mondiale, c'est très largement l'industrie textile qui prédomine dans le paysage industriel. Spécialisée en tulle, dentelle, soierie, tissage et teinture, la ville attire de nombreux travailleurs peu, voire non qualifiés. Beaucoup de femmes et d'étranger·e·s, issu·e·s pour la plupart d'Italie, peuplent le territoire avant 1914. Une deuxième vague d'immigration accompagne l'entrée dans la Grande Guerre qui contraint *de facto* la production industrielle à évoluer. Des industries électriques et métallurgiques se développent alors de manière considérable. Dans les années 1920, les nationalités sont multiples : Espagnols, Polonais, Arméniens, Russes, Algériens arrivent et s'installent, au moins provisoirement, à Villeurbanne⁹⁸⁵.

Jusque dans le milieu des années 1960, la ville vit au rythme de la production industrielle, cadencée par le bruit des usines. Mais, peu à peu, s'installe l'idée que l'industrie n'a plus sa place au centre des villes. La fermeture de l'emblématique usine Gillet en 1966 consacre le début de la désindustrialisation à Villeurbanne. Aujourd'hui, quand on se promène dans la ville, la présence de traces de cette période industrielle est encore visible. La cité conserve à ciel ouvert de nombreux vestiges : cheminées, toits en shed, anciens ateliers ou villas patronales de l'époque.

⁹⁸³ Bédard M., « Une typologie du haut-lieu, ou la quadrature d'un géosymbole », *Cahiers de Géographie du Québec*, Volume 46, n° 127, avril 2002, p. 49-74.

⁹⁸⁴ Meuret B., *Le socialisme municipal, Villeurbanne 1880-1982*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 1982.

⁹⁸⁵ Pour une enquête consacrée à une micro-histoire d'une usine textile villeurbannaise, voir notamment le travail effectué par Manon Duret dans le cadre d'une résidence au Rize, intitulé : *Un passage à l'usine J.-B. Martin : trajectoires migratoires et professionnelles des salariés d'une usine textile de Villeurbanne dans l'entre-deux-guerres*, Mémoire d'Histoire contemporaine, 2015.

Actuellement, une nouvelle dynamique est à l'œuvre. Certains quartiers centraux demeurent des quartiers populaires, mais d'une manière générale, Villeurbanne, complètement reliée au reste du territoire de l'agglomération lyonnaise connaît également un processus de gentrification. Malgré cela, d'un point de vue d'une centralité populaire située au cœur de la ville, Villeurbanne apparaît, à l'échelle de la région lyonnaise comme une « petite Marseille ». En plus de proposer une « centralité commerçante immigrée », Villeurbanne met à disposition de nombreux logements accessibles aux classes populaires. C'est ainsi que trois des salariées enquêtées résident à Villeurbanne. Cela s'explique aussi par le fait que le syndicat étudié est localisé dans le quartier central de l'ancienne cité ouvrière : le quartier « Gratte-Ciel ». Bien que la ville connaisse, depuis plusieurs années, une forte pression immobilière faisant grimper le prix du foncier⁹⁸⁶, le taux d'ouvrier-e-s et d'employé-e-s y est bien supérieur à celui de sa voisine lyonnaise⁹⁸⁷. Les salariées villeurbannaises rencontrées ont davantage de contact et de sociabilités entre elles. Il n'est pas rare qu'elles se croisent au marché ou simplement au coin d'une rue⁹⁸⁸.

La constitution d'espaces d'entre soi populaires et migratoires à Villeurbanne

C'est précisément parce qu'il corrobore l'argument de l'influence de la coprésence des individus dans l'engagement collectif que le cas de Villeurbanne nous intéresse ici. Au local syndical, seules les Villeurbannaises semblent partager *au-delà* du syndicat des liens d'interconnaissance. Parmi les salariées rencontrées dans la région lyonnaise, Aminata est celle qui est la plus fortement ancrée dans son quartier possédant ainsi un véritable capital d'autochtonie⁹⁸⁹. Quatre de ses sœurs et deux de ses frères vivent également à Villeurbanne ; ils se rendent régulièrement des services. Aminata connaît certaines des adhérentes par d'autres canaux d'interconnaissance. Elle découvre l'adhésion syndicale de Fatou lors d'un de ses passages au syndicat. Les deux femmes ont cotisé par le passé à la même tontine et se

⁹⁸⁶ <https://edito.seloger.com/actualites/barometre-lpi-seloger/a-lyon-hausse-prix-immobiliers-deux-plus-faible-qu-a-villeurbanne-article-34971.html>

⁹⁸⁷ Il est de 35,1% pour Villeurbanne contre seulement 26,3% pour Lyon, notons que ce taux est de 35,5% à Marseille et de 36,6% à l'échelle de la France métropolitaine, selon les dernières données de l'INSEE, 2016.

⁹⁸⁸ La plupart des entretiens menés à Villeurbanne dans des espaces publics ou des cafés a été ponctué d'interruptions du fait de rencontres entre les femmes enquêtées et leurs connaissances.

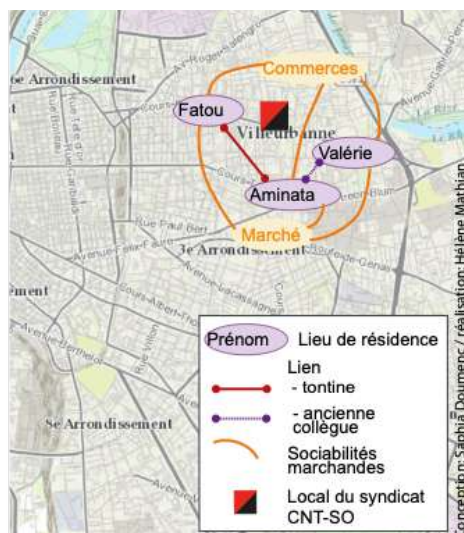
⁹⁸⁹ Retière, J.-N., « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *art. cit.*

croisent régulièrement au marché Grandclément. Ce marché, le plus ancien de la commune⁹⁹⁰ est caractérisé par sa très forte affluence et ses prix très abordables. Bien que les deux femmes ne soient pas de la même origine ethnique et nationale, Aminata est sénégalaise et Soninké alors que Fatou est malienne et Peul, elles se rencontrent régulièrement par leur inscription dans les espaces centraux villeurbannais et partagent de nombreux liens sociaux.

Contrairement aux espaces plus bourgeois du centre-ville lyonnais, Aminata semble s'être pleinement approprié le territoire de Villeurbanne qu'elle pratique quotidiennement depuis près de trente ans. Sa connaissance et sa maîtrise des lieux ne doivent cependant pas occulter des pratiques de repli sur la sphère privée également observées. En effet, Aminata, partagent avec d'autres enquêtées la volonté de ne pas « traîner dehors » sauf si elles y ont des courses à faire ou un rendez-vous à honorer. De cette manière on note un très fort investissement, non seulement des espaces publics de proximité immédiate, mais également et surtout des logements privés. Ces derniers constituent bel et bien des domaines entièrement appropriables. D'une manière générale, ainsi mis à l'abri des différentes formes de dominations extérieures, le logement apparaît pour les classes populaires comme un îlot épargné des regards et des commentaires. Dans leurs logements, les salariées possèdent non seulement le droit et le pouvoir de décider de leur temps, mais également de régenter et d'organiser leur espace⁹⁹¹.

Afin d'objectiver ces interprétations relatives à la plus forte interdépendance des salariées domiciliées à Villeurbanne, nous avons transcrit sur une carte les différents liens les reliant les unes aux autres (Cf. carte n° 6).

Carte 6 Ancrages et liens de sociabilité sur le territoire villeurbannais



⁹⁹⁰ Cf. la notice du Rize+ consacrée à « Les marchés de la place Grandclément », rédigée par Pierre-Damien Laurent : http://lerizeplus.villeurbanne.fr/arkotheque/client/am_lerize/encyclopedie/fiche.php?ref=2499

⁹⁹¹ Gilbert P., *Les classes populaires à l'épreuve de la rénovation urbaine. Transformations spatiales et changement social dans une cité HLM*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2014.

3. Reterritorialiser l'action syndicale à destination des précaires

« L'interdépendance entre engagement au travail et sociabilité locale a longtemps été une caractéristique centrale du syndicalisme ouvrier (Retière, 1994), et cela demeure le cas dans certains quartiers populaires ou bourgs ruraux (Benquet, 2011 ; Mischi, 2016). L'éloignement entre espaces résidentiels et lieux de travail, et la précarisation des emplois ont affaibli ce type d'ancrage, notamment en région parisienne. Le local syndical constitue ainsi un espace de sociabilité coupé des fréquentations familiales ou de voisinage ». Siblot Y., « Entretenir un rapport mobilisé à sa condition sociale en milieu populaire. Engagement syndical et sociabilité parmi des ouvrières de blanchisserie », *art. cit.*

Le syndicalisme révolutionnaire s'est, depuis son origine, inscrit dans une volonté de créer des solidarités aussi bien ouvrières et professionnelles que géographiques, à savoir, localisées. Appréhendant les travailleurs et les travailleuses dans leur pluralité, les syndicalistes de la fin du 19^{ème} siècle n'envisageaient pas de segmenter les comportements politiques et/ou protestataires en les distinguant des autres espaces de subsistance. Ce faisant, la question de l'articulation des sphères de vie s'est d'emblée imposée aux organisations syndicales. Or, on sait combien l'inscription plurielle des individus au sein de divers instances de socialisation est susceptible d'influencer l'engagement syndical. Ce constat est d'autant plus vrai pour les classes populaires reléguées dans la périphérie des grandes villes – exceptée le cas marseillais, nous l'avons vu où les classes populaires continuent de pouvoir se loger dans le centre-ville. Ainsi, cette dernière sous-partie est l'occasion d'interroger la nécessité pour le syndicalisme contemporain de reterritorialiser l'action syndicale à destination des précaires afin de susciter leur engagement.

3.1. ANCRAGE LOCAL ET MOBILISATIONS SYNDICALES

L'héritage de la « double intégration » sectorielle et territoriale

En France, le syndicalisme a adhéré dès ses débuts à un double mouvement de structuration basé sur l'appartenance à une profession d'une part et à un territoire d'autre part. L'enjeu de structurer l'organisation syndicale également selon un principe d'appartenance territoriale était d'encourager la création de solidarité plurielles entre les travailleurs et les travailleuses. D'ailleurs, la CGT est créée en 1895 à la suite de la fusion de la Fédération nationale des syndicats et la Fédération des bourses du travail dans le but et l'espoir de ne pas restreindre

les luttes syndicales aux seules préoccupations professionnelles mais de les inscrire au contraire dans les réalités concrètes de la vie de la cité.

Le rôle des Bourses du travail revêt à ses origines une dimension d'organisation proprement politique du syndicalisme. L'objectif est ainsi de rassembler les travailleurs et travailleuses au-delà des clivages et des formes de concurrences professionnelles, elles ont une fonction socialisatrice très forte et contribuent à politiser les adhérent-e-s en organisant de nombreux moments de formations, d'échanges informels voire d'événements festifs à vocation sociale ou culturelle. Pour cet ensemble de raison, les Bourses du travail apparaissent historiquement comme « l'expression de l'autonomie ouvrière » : « Les Bourses n'ont pas pour seul objectif de rassembler les syndicats ouvriers d'une localité, mais de transcender leur identité corporative dans une structure collective sur une base géographique qui, par-delà les identités professionnelles, s'intéresse aux préoccupations de la population ouvrière en général et tente de créer une culture syndicale et ouvrière interprofessionnelle. Leur volonté est bien d'être un espace où les ouvriers des divers métiers peuvent se rencontrer et élaborer leurs analyses et revendications par-delà les spécificités de métiers ou de professions »⁹⁹². D'une certaine manière, les Bourses du travail et plus tard, les Unions locales espèrent offrir aux travailleurs et aux travailleuses un espace spécifiquement dédié à leur organisation sans les cantonner aux seules sphères professionnelles. Le syndicalisme révolutionnaire promu et développé au sein des Bourses du travail se veut être un syndicalisme décloisonné des branches d'activité. L'ambition politique est d'ordre globale, elle vise la transformation sociale et s'inscrit pour cela dans l'ensemble des sphères de vie des travailleuses et des travailleurs. De la question de l'éducation populaire et de la formation des ouvriers et des ouvrières à celle du contrôle des naissances en vue d'une émancipation de la femme en passant par la revendication immédiate de l'amélioration des conditions de travail et de vie, les chantiers ouverts par les Bourses sont pluriels et interdépendants.

Au sortir de la Seconde Guerre mondiale, le syndicalisme et en particulier la CGT s'implante solidement dans les sociabilités populaires des quartiers périphériques des grandes villes et au sein des espaces localisés des mondes ruraux⁹⁹³. L'intrication entre les lieux de vie et les lieux de travail reste une préoccupation majeure du syndicalisme ouvrier jusque dans les années 1970 : « dans de tels territoires ouvriers et paysans, les élus ont travaillé à répondre aux attentes des populations locales avec le développement de services de proximité et d'assistance aux plus démunis, contrant ainsi l'influence du paternalisme des grands propriétaires et du

⁹⁹² Rappe D., « Les Bourses du travail, une expression de l'autonomie ouvrière », *Cahiers d'histoire, revue d'histoire critique*, n°116-117, 2011, p. 43-55.

⁹⁹³ Mischi J., *Servir la classe ouvrière. Sociabilités militantes au PCF*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2010.

patronat »⁹⁹⁴. À Marseille par exemple, les luttes conduites par Marius Apostolo, ouvrier immigré issu d'un milieu populaire, sont exemplaires de l'attention portée par la CGT de se préoccuper de l'ensemble des sphères de vies des travailleurs et des travailleuses, en premier lieu desquelles l'accès à un logement digne⁹⁹⁵. Mais les années 1970-1980, les principales organisations politiques et syndicales défendant les intérêts de classes populaires se trouvent confrontées à la montée d'une xénophobie ordinaire. Le PCF se distancie de plus en plus des fractions immigrées⁹⁹⁶.

Concernant l'engagement syndical des classes les plus précaires du salariat, la thèse de C. Berthonneau⁹⁹⁷ montre bien la manière dont les syndicats peinent à élargir « les communautés pertinentes de l'action collective »⁹⁹⁸ aux sphères extra-professionnelles. Le syndicalisme contemporain s'est effectivement éloigné du projet d'ouverture à des espaces localisés de vie des classes populaires. Avec la légalisation de l'organisation du syndicat dans l'entreprise, par la création de la section syndicale d'entreprise en 1968, les unions locales déclinent progressivement. Le travail, et bien plus encore, l'entreprise constituent désormais les principaux soubassements de l'action syndicale. Si le syndicalisme n'est pas absent de certaines assemblées non uniquement axées sur la défense des intérêts des travailleurs et des travailleuses⁹⁹⁹, force est de constater que son déploiement dans les sphères hors travail demeure exceptionnel.

1936 et 1968 : Les leçons de l'histoire

Revenir même très brièvement sur l'histoire de grandes luttes syndicales françaises permet de préciser l'influence réciproque de l'ancrage spatial dans les mobilisations. Nous avons déjà évoqué le poids des réseaux de voisinage, réactivés par les transformations haussmanniennes, dans l'engagement des communistes parisiens, revenons à présent rapidement sur deux grands moments de luttes sociales et de conquêtes en matière de droits

⁹⁹⁴ Mischi J., *Le communisme désarmé. Le PCF et les classes populaires depuis les années 1970*, Marseille, Agone, 2014, p.207.

⁹⁹⁵ Dans ses mémoires, Marius Apostolo décrit son investissement dans le mouvement des squatters à Marseille dans les années 1950 : Apostolo M., *Traces de luttes. 1924-2007. Mon engagement entre utopie et réalité*, Paris, Autrement, 2008.

⁹⁹⁶ Mischi J., *Le communisme désarmé*, op. cit.

⁹⁹⁷ Berthonneau C., *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation*, op. cit.

⁹⁹⁸ Segrestin D., « Les communautés pertinentes de l'action collective : canevas pour l'étude des fondements sociaux des conflits du travail en France », art. cit.

⁹⁹⁹ Bérout S., « Une mobilisation syndicale traversée par le souffle des Indignés ? La « marée verte » dans le secteur de l'éducation à Madrid », *Savoir/Agir*, 2014, n° 27, p. 49-54.

sociaux : le Front populaire en 1936 et les manifestations de mai-juin 1968. Dans les deux cas, après les fortes mobilisations, l'histoire révèle un renouvellement des bastions syndicaux, à la fois en termes de territoires mais également en termes de branches d'activités. Après les grandes grèves de 1936, les ouvriers et les ouvrières ont le sentiment d'avoir été entendu-e-s. Les accords de Matignon reconnaissent la semaine de quarante heures, les quinze jours de congés payés, la promotion des conventions collectives ainsi que la possibilité d'élire des délégués du personnel. De ces luttes victorieuses, s'ensuit une très forte vague de syndicalisation sur l'ensemble du territoire en particulier dans des secteurs d'activité jusque-là modestement syndiqués¹⁰⁰⁰. On parle à cette époque de croissance spectaculaire des effectifs syndicaux de la CGT, rassemblant alors un peu plus de quatre millions d'adhérent-e-s. De nombreuses unions locales sont créées sur l'ensemble du territoire. En effet, jusqu'en 1968, les sections syndicales ne sont pas encore reconnues au sein des entreprises, ce qui encourage les adhérent-e-s à se réunir au sein de comités – dont les appellations varient selon les lieux – constituant ainsi, dès les années 1934, de véritables espaces de politisation. Pour certain-e-s chercheur-e-s, les grandes mobilisations entraînent des rééquilibrages des effectifs syndicaux¹⁰⁰¹. Après les événements de 1968, comme après les grèves de 1936, les ouvriers et les ouvrières ont enfin la conviction d'être reconnu-e-s et de constituer une force politique à part entière. Si pour de nombreuses personnes mai-juin 1968 fut un rendez-vous manqué, les acquis ne sont pas pour autant négligeables¹⁰⁰². En plus de ces droits acquis, de nouveaux profils d'adhérent-e-s apparaissent, le syndicalisme est désormais présent dans l'ensemble des secteurs d'activité, la grève a par ailleurs permis une meilleure implantation géographique. En effet, les grandes mobilisations sociales à l'échelle du pays, vont souvent de pair avec un renforcement des effectifs syndicaux et de la place du syndicalisme dans la société au sens large¹⁰⁰³.

Il n'est pas question ici de comparer les grèves de femmes de chambre marseillaises aux mobilisations d'ampleur nationales des années 1930 puis dans les années 1960. Toutefois, il est frappant de constater que la nature des mobilisations (grèves reconductibles) ainsi que leurs répertoires d'action (occupations comme réappropriation – provisoire – de *leurs* droits) tiennent aussi bien aux modalités de l'implantation spatiale des ouvriers et des ouvrières en luttes qu'elle

¹⁰⁰⁰ Prost A., « Les effectifs syndicaux. 1918-1938 », in *Autour du Front populaire. Aspects du mouvement social au XXe siècle*, Paris, Seuil, 2006.

¹⁰⁰¹ Cf. Zancarini-Fournel M., *Les luttes et les rêves. Une histoire populaire de la France de 1685 à nos jours*, *op. cit.*

¹⁰⁰² Après les mobilisations de mai-juin 1968, les accords de Grenelle, négociation collective entre les principaux syndicats de salarié-e-s, des représentants du gouvernement Pompidou et des représentants d'organisations patronales, aboutissent à deux acquis importants : une revalorisation du salaire minimum ainsi que la création de la section syndicale d'entreprise.

¹⁰⁰³ Vigna X., *L'insubordination ouvrière. Essai d'histoire politique des usines*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2007.

ne les encourage. Par ailleurs, force est de constater que le développement de nouvelles mobilisations a structurellement tendance à susciter de nouvelles adhésions syndicales, notamment auprès des travailleurs et des travailleuses les plus précaires et traditionnellement davantage éloigné-e-s du syndicalisme. C'est ainsi qu'en 1936, les travailleurs étrangers notamment issus de l'empire colonial français (en particulier d'Afrique-Occidentale française, d'Afrique-Équatoriale française ou d'Indochine) participent aux manifestations et aux grèves et nourrissent de véritables espoirs envers les politiques de gauche¹⁰⁰⁴. De la même manière, en 1968, les travailleurs immigrés ont participé de manière active et régulière aux différents événements politiques. De nombreux travaux se sont particulièrement intéressés aux grèves d'ouvriers spécialisés dans le secteur automobile dans les années 1968-1975, dont une grande majorité étaient des travailleurs immigrés. Ces études pointent par exemple que les ouvriers, en majorité Algériens, anticolonialistes étaient très présents dans ces mobilisations, cet engagement antérieur à la mobilisation professionnelle n'est pas étranger à leur participation aux grèves¹⁰⁰⁵. Cela dit, cela ne doit pas conduire à exclure ces grèves dans une histoire des luttes ouvrières, à travers elles, c'est bien leur place de travailleurs que ces ouvriers défendent¹⁰⁰⁶. En plus de cette catégorie de travailleurs et de travailleuses, les étudiants et les étudiantes affirment publiquement et à diverses reprises leur soutien, leur participation, voire leur appartenance à la classe ouvrière française.

Certes, aujourd'hui, la classe ouvrière semble avoir perdu sa sociabilité et sa force politique. Plusieurs facteurs ont accentué ce phénomène. D'une part, la transformation du travail par le recours à la sous-traitance et à l'intérim, a fragilisé les liens qui se nouaient sur le lieu de travail. En effet, les travailleurs et les travailleuses sont désormais davantage attaché-e-s à leurs chantiers qu'à leur entreprise. De manière sémantique aussi, le terme ouvrier a quasiment disparu en France. On lui préfère le terme « opérateur·rice », « agent·e », voire « technicien·e » cet affaiblissement symbolique n'est pas sans liens sur la manière dont se conçoivent les solidarités internes au groupe. En effet, au vocable « ouvrier » étaient associées un certain nombre de représentations collectives. En renversant le stigmate assigné à cette appellation le terme « ouvrier » ne renvoyait plus seulement aux conditions de travail dégradées (voire dégradantes) mais également à une identification commune octroyant des repères

¹⁰⁰⁴ Cela dit, ces éléments ne doivent pas occulter la tendance de la société française dans son ensemble mais également des militant·e-s politiques et syndicaux à s'avérer plutôt indifférents aux questions relatives aux travailleurs étrangers et à la colonisation. Sur ce point, Michelle Zancarini-Fournel évoque des « espoirs déçus », Zancarini-Fournel M., *Les luttes et les rêves. Une histoire populaire de la France de 1685 à nos jours*, op. cit.

¹⁰⁰⁵ Pitti L., « Une matrice algérienne ? Trajectoires et recompositions militantes en terrain ouvrier, de la cause de l'indépendance aux grèves d'OS des années 1968-1975 », *Politix*, n°76, 2006, p. 143-166.

¹⁰⁰⁶ Pitti L., « Grèves ouvrières versus luttes de l'immigration : une controverse entre historiens », *Ethnologie française*, vol. 31, 2001, p. 465-476 ; sur un sujet similaire mais dans un autre contexte, voir également Gay V., *Pour la dignité. Ouvriers immigrés et conflits sociaux dans les années 1980*, op. cit.

structurants pour les individus. L'abandon de ce qualificatif ne contribuerait-il pas, d'une certaine manière, à désamorcer les engagements suscités par la fierté collectivement éprouvée d'être ouvrier et ouvrière faisant l'objet d'une construction sociale d'un groupe identifié (parfois mythifié également), pris dans un rapport de force caractérisé, en d'autres termes, conférant une grille de lecture sociale plus volontiers lisible ?

Pour Stéphane Beaud et Michel Pialoux « des formes nouvelles de domination symbolique viennent redoubler les anciennes formes d'exploitation »¹⁰⁰⁷. Selon ces chercheurs, la sociologie du travail a trop longtemps séparé ce qui se passait dans l'usine et en dehors. Ainsi, pour tenter de mieux comprendre l'évolution des rapports de classe et donc éventuellement des luttes qui les entretiennent, ils proposent de s'attacher à analyser les conditions de socialisation politique au et en dehors du travail, notamment en opérant un détour par l'école, la famille et le quartier.

Notre enquête de terrain révèle que plus les relations professionnelles, familiales, de voisinage etc. s'entrecroisent dans le cadre d'un espace physique restreint dans lequel le syndicat parvient à s'immiscer, plus l'engagement des adhérent·e·s semble renforcé. Le terrain marseillais donne à voir l'existence et l'entretien d'un véritable « droit à la ville » au sens d'H. Lefebvre¹⁰⁰⁸. C'est-à-dire la possibilité pour ses habitant·e·s – y compris pour les classes populaires – de s'en approprier les symboles et les fonctions. De ce point de vue, Marseille offre, non seulement des opportunités de logement à moindre coût dans les espaces centraux, mais elle garantit également ce que l'on pourrait qualifier d'un droit à une vie sociale et quotidienne urbaine, préalable nécessaire pour H. Lefebvre, d'un droit à la participation réelle et active, autrement dit, à l'autogestion. Ce sont précisément ces droits d'organisations qui étaient au fondement du syndicalisme et en particulier du syndicalisme révolutionnaire promu par les Bourses du travail. Ce sont par ailleurs ces droits qui sont aujourd'hui – tout du moins sur le papier – défendus par les militant·e·s de la CNT-SO ; et ce sont ces droits qui, bien présents sur le terrain marseillais, peinent à s'ancrer territorialement dans l'espace central de Lyon. La citation de Y. Siblot mise en exergue de cette dernière sous-partie, considérant le local syndical comme « un espace de sociabilité coupé des fréquentations familiales ou de voisinage » se confirme d'autant plus que nous avons montré combien le cas marseillais constitue l'exception confirmant cette tendance générale. Ce dernier chapitre a effectivement permis de renseigner la manière dont le syndicalisme peut se nourrir des cercles de sociabilité lui étant *a priori* étrangers. Toutefois nous avons bien précisé que ce phénomène est en prise avec l'espace et dépend de configurations socio-spatiales complexes et dynamiques. Finalement, les cas de non-

¹⁰⁰⁷ Beaud S et Pialoux M., *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, La Découverte, 1999.

¹⁰⁰⁸ Lefebvre H., *Le droit à la ville*, op. cit.

mobilisations ou de mobilisations moins franches à Lyon semble constituer la règle, l'ordinaire des luttes syndicales dans les secteurs d'activité précaires.

3.2. COMPRENDRE LA TENTATION LYONNAISE DE L'UNION ORGANIZING¹⁰⁰⁹

« [...] pour les catégories de travailleurs les plus précaires, le lieu de travail constitue un espace de moins en moins approprié pour la construction de solidarités susceptibles d'amener à l'engagement syndical. C'est d'ailleurs pour cette raison que des structures syndicales territoriales interprofessionnelles comme les unions locales (UL) ont été réinvesties par les syndicats désireux de s'engager auprès des travailleurs des branches d'activité les plus marquées par la fragmentation de la main-d'œuvre. L'espace du quartier peut alors constituer une échelle pertinente pour l'élaboration de nouvelles stratégies d'action. Autre aspect saillant : les collectifs de soutien citoyens, ainsi que les réseaux communautaires s'avèrent parfois indispensables à la réussite d'une mobilisation ayant trait à la sphère du travail, comme cela a été le cas en France lors de la vague de grèves de travailleurs sans-papiers de 2009 et 2010 (Asplan, 2013). De ce fait, les interactions et le dialogue entre acteurs syndicaux et non syndicaux peut constituer un moyen novateur pour favoriser l'émergence de pratiques syndicales plus adaptées au monde du travail contemporain. » Nizzoli C., « Quel renouveau pour le syndicalisme contemporain ? », *art. cit.*

Pour les fractions les plus précarisées et atomisées sur les lieux de travail l'échelon localisé s'avère constituer le meilleur moyen d'entrée (et de maintien ?) dans le syndicalisme. C'est ainsi que nombres de syndicats se lancent dans des réflexions plus globales sur la syndicalisation des précaires en favorisant précisément un renouvellement localisé¹⁰¹⁰. Cependant, si des enjeux de revitalisations syndicale émergent aux niveaux nationaux, voire à certains échelons locaux, cela ne doit pas occulter le fait que les structures locales restent tendanciellement plus faiblement dotées en ressources matérielles mais également symboliques (moindre légitimité). Dans une optique de renouvellement des adhésions et de diversification des profils, on peut éventuellement déplorer que les syndicats n'investissent pas davantage l'échelle locale et l'ancrage territorial de son action. En effet, nous venons d'interroger à nouveaux frais, à travers l'exemple des grèves marseillaises, l'existence d'une influence réciproque et dynamique entre l'espace et les mobilisations. Partant, il apparaît dans une certaine mesure compréhensible que les salarié-e-s et les syndicalistes de la CNT-SO basé-e-s à Lyon aient souhaité reprendre à leur

¹⁰⁰⁹ Pour reprendre le titre d'une sous partie du Chapitre 4.

¹⁰¹⁰ Cf. ce que nous avons développé plus haut dans le chapitre 4. Par ailleurs, nous renvoyons au travail de C. Berthonneau, *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation, op. cit.*, mais également à la thèse en cours de Lucas Winiarski intitulée, *L'organisation des chômeurs et des travailleurs précaires dans la CGT (années 1991-2010). Une comparaison de configurations locales*, sous la direction de Sophie Bérout.

compte les initiatives marseillaises. C'est précisément dans cette logique qu'il faut comprendre la collaboration initiée avec l'association ReAct, évoquée dans le quatrième chapitre de la thèse. Nous l'avons dit plus haut, c'est aussi dans ce contexte de méfiance à l'égard des formes classiques de protestation et notamment du syndicalisme que des associations comme le ReAct parviennent à se frayer un chemin dans ce champ par ailleurs relativement concurrentiel contribuant à brouiller encore davantage les représentations (et les rôles ?) entre syndicats et associations¹⁰¹¹. En se targuant d'importer de nouvelles méthodes, le travail de ces associations nous semble poser une double difficulté. La première nous apparaît plutôt d'ordre idéologique. En ayant pour leitmotiv la volonté de susciter de la nouveauté, voire de l'inédit, ces associations issues et promouvant le *community* et/ou *l'union organizing*, semblent non seulement ignorer une grande partie de l'histoire du syndicalisme révolutionnaire de la fin du 19^{ème} et du début du 20^{ème} siècle, mais également contribuer à délégitimer sinon à invisibiliser le travail opéré par les syndicalistes sur le terrain de la lutte des précaires. Pour ne citer qu'un exemple, revenons sur la création récente (en 2018) de l'organisation UNITI (Union des travailleurs isolés). Cette organisation n'est pas un syndicat mais une association loi 1901 « rassemblant des personnes désireuses d'améliorer ensemble leurs conditions de vie et de travail ». C'est Lucile, la salariée du ReAct ayant réalisé le partenariat avec la CNT-SO à Villeurbanne, qui est notamment à l'initiative de la création de cette nouvelle organisation à destination de la défense des travailleurs et travailleuses précaires¹⁰¹². Lors d'une soirée qu'ils et elles organisaient, les militant·e·s d'UNITI (il s'agit des mêmes salarié·e·s que celles et ceux travaillant au ReAct ou pour l'Alliance citoyenne de Grenoble) insistent pour préciser que leur nouvelle structure n'est pas un syndicat mais bien une association, jouant ainsi sur le tableau de la défiance (supposée ou réelle) des salarié·e·s envers le syndicalisme dans sa forme classique¹⁰¹³. En valorisant de cette manière de « nouvelles méthodes », ne s'agit-il pas de délégitimer les « anciennes » ? Par ailleurs, il nous semble que l'engouement – y compris de certain·e·s chercheur·e·s – pour *l'union organizing* participe de la facticité de ce phénomène. Dit autrement, le risque n'est-il pas de construire un fait social qui n'existerait que dans la théorie et non pas empiriquement ? Dans le rapport intitulé *La démocratie française sous tension*, les autrices précisent les pistes d'actions syndicales actuelles et notent :

« De nouvelles formes syndicales, moins centralisées et plus adaptées aux évolutions des modalités de travail et d'emploi (« ubérisation », auto-entrepreneurs, recours à des sous-traitants et intérimaires, délocalisation à l'étranger, etc.) se développent. C'est le

¹⁰¹¹ Tartakowsky D. et Tétard F., *Syndicats et associations. Concurrences ou complémentarités*, Presses universitaires de Rennes, Rennes, 2004.

¹⁰¹² Se jouant ainsi de la concurrence déjà présente dans ce secteur et ayant pourtant annoncé : « jamais je ne travaillerai à syndiquer des gens dans le secteur du nettoyage à Lyon pour une autre organisation que la CNT-SO ».

¹⁰¹³ Cf. Carnet de terrain, septembre 2019.

cas dans l'agglomération lyonnaise de l'association UNITI « Union des travailleurs isolés » qui accompagne l'organisation d'agent de sécurité, d'aides à domicile ou encore de techniciens de surface sur les problématiques qui leurs sont propres. Dans le secteur des multinationales, le projet ReAct appuie l'organisation coordonnée de salariés et riverains de multinationales implantées dans plusieurs régions du monde. [...] »¹⁰¹⁴

La lecture de ces quelques lignes consacrées au syndicalisme contemporain en France donne l'impression d'une interconnexion très forte entre les mondes universitaires et les acteurs du *community organizing*.

Le deuxième écueil qui semble inhérent au développement de cette « nouvelle » manière de militer auprès des précaires relève davantage de la méthodologie. En effet, en systématisant des étapes prédéfinies et en concevant l'action militante comme une mise en œuvre pratique de théories préconçues en amont, cette posture contribue à conférer un rôle prépondérant aux structures et aux organisations. Or, il nous semble que ce travail a permis de montrer que si le travail organisationnel et certes une étape nécessaire il ne suffit pas à comprendre l'émergence de mobilisations. De cette manière, chercher à imposer les « bonnes méthodes » pour mobiliser les précaires – bien qu'en tenant compte de la pluralité des inscriptions sociales des individus – ne contribue-t-il pas à surévaluer les déterminants organisationnels dans l'analyse des mobilisations collectives ? Par ailleurs, ériger ces méthodes d'*organizing* en lois générales susceptibles d'être calquées sur n'importe quel territoire, contribue à dé-singulariser les contextes locaux spécifiques propres à chaque espace et chaque population. D'ailleurs, il est frappant de constater que parmi les salariées « recrutées » par Lucile lors du partenariat CNT-SO/ReAct, une grande partie n'est demeuré adhérente que quelques mois tout au plus¹⁰¹⁵. Des adhésions de quelques mois seulement, si elles existent également à Marseille sont beaucoup moins présentes. D'ailleurs, force est de constater que ces nouvelles adhésions, si elles ont pu paraître impressionnantes au regard de leur nombre, ont la plupart donné lieu à des désengagements plus importants. Il ne suffit pas « d'aller chercher » les adhérent-e-s sur leurs lieux de travail ou dans leurs quartiers pour reterritorialiser l'action syndicale. Réinvestir le niveau territorial d'organisation de travailleurs et de travailleuses repose en réalité sur un travail au long court et à différentes échelles, permettant de rendre possible les circulations de savoir-faire et de valeur d'espaces à d'autres.

D'une certaine manière, on peut considérer que les acteurs et les actrices de l'*union* et du *community organizing* d'un côté, et les chercheurs et chercheuses enquêtant sur ces dernières de l'autre, ont réciproquement besoin les uns des autres. En effet, si les premiers ont besoin des

¹⁰¹⁴ Balazard H. et Purenne A. (coord.), *La démocratie française sous tension. Citoyenneté, Institutions, Société civile*, Rapport de recherche, Chaire Unesco Politiques Urbaines et Citoyenneté, 2020, p. 47.

¹⁰¹⁵ Cf. Annexe 5 et 6.

second pour légitimer leurs pratiques¹⁰¹⁶ et leur existence, les second mobilisent largement les actions des premiers en véritable terrains d'études. Rappelons toutefois que ces organisations demeurent largement minoritaires en termes de nombre d'adhérent-e-s.

¹⁰¹⁶ Sur ce point, voir Thomas A., « Universitaires engagés et nouveaux cadres syndicaux aux États-Unis : une alliance pour faire face au déclin des syndicats ? », *art. cit.*

Conclusion du chapitre 8

Au terme de ce dernier chapitre, nous avons cherché à renseigner les conditions sociales plurielles, et notamment spatiales, de possibilité des mobilisations syndicales dans le secteur du nettoyage. De cette manière, la coprésence des salariées dans des espaces restreints et les liens d'interconnaissance qui en découlent semblent agir comme autant de moteurs à l'engagement syndical. Si l'adoption d'une « démarche moins surplombante des activités protestataires [permet] de rendre intelligible les mécanismes dynamiques de leurs construction sociale et politique »¹⁰¹⁷ s'avère indispensable, elle ne doit toutefois pas conduire à occulter les invariants des (non-)mobilisations. En effet, contrairement à Marseille où la plupart des adhérentes du syndicat sont des femmes de chambre, le syndicat lyonnais regroupe une plus grande diversité de métiers. Ainsi, en plus de quelques femmes de chambre, on compte surtout des femmes de ménage exerçant dans des bureaux, des commerces, des halls d'immeubles ou, encore, dans des usines. Cet élément est loin d'être anecdotique. Les contrats de travail dans ces segments d'activité ont pour caractéristique d'être morcelés dans le temps et dans l'espace plus encore que les contrats dans l'hôtellerie. Ainsi, les salariées exerçant dans les bureaux ou autres commerces, cumulent généralement plusieurs contrats. De cette manière, contrairement aux femmes de chambres qui appartiennent à une « communauté de travailleuses »¹⁰¹⁸ et partagent un même lieu de travail, les agentes de service du syndicat lyonnais sont davantage « multi-sites ». Les salariées qui cumulent plusieurs « petits contrats » font seules les déplacements entre chaque site. Elles ont moins l'occasion de se croiser entre collègues pour discuter à l'entrée ou à la sortie du travail, contrairement aux équipes de femmes de chambre. Au syndicat lyonnais, on comprend bien comment la diversité des métiers exercés n'encourage pas l'émergence de collectif de travail. L'absence de partage d'une communauté au travail semble, ici, inhiber l'action collective.

Enquêter auprès de femmes de ménage ayant connu dans leur trajectoire professionnelle une expérience syndicale permet de déconstruire l'image de classes populaires « dépolitisées » voire « apathiques ». Décrire les conditions de possibilité de certaines mobilisations au travail permet, en creux, de comprendre les cas, plus ordinaires, de non-mobilisations. La comparaison entre les configurations marseillaise et lyonnaise offre la possibilité de décrire certaines logiques

¹⁰¹⁷ Giraud B., « Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique », *art. cit.*

¹⁰¹⁸ Par ce qualificatif, nous entendons ici l'intégration dans un lieu de travail et le partage de collègues de travail, renvoyant à un sentiment d'appartenance commune. Pour une définition de la « communauté de travail », voir Denis J.-M., « Asseoir la représentation sur la communauté de travail. À la recherche de la communauté perdue dans la branche de la propreté », *Sociologie du travail*, 2018, vol. 60, n°1, [en ligne].

de la syndicalisation. La dimension spatiale de l'engagement syndical apparaît ainsi plus clairement. De l'investissement du syndicat marseillais par la communauté capverdienne découle une véritable dynamique positive de syndicalisation. À l'inverse, à Lyon, c'est bien le syndicat qui cherche à s'implanter dans des réseaux de sociabilités communautaires afin de s'ajuster à l'étalement urbain et la dispersion des habitant-e-s issu-e-s des classes populaires dans une série de villes-banlieues rendant plus difficile la constitution d'un noyau de syndiqué-e-s. Or, l'interconnaissance et la constitution d'espaces d'entre-soi s'affichent comme déterminants ; l'institution syndicale œuvre d'ailleurs à produire ces liens d'attachement¹⁰¹⁹. Mettre en exergue le cas villeurbannais dans la configuration lyonnaise a permis de rendre plus explicites ces ressorts spatiaux de l'engagement.

¹⁰¹⁹ Fillieule O., « Temps biographiques, temps social et variabilité des rétributions », *op. cit.*

Conclusion de la troisième partie

Cette troisième et dernière partie de la thèse constitue, il nous semble, l'apport original de notre recherche. En nous appuyant sur les trajectoires biographiques, migratoires, professionnelles, conjugales etc. présentées dans les deux premières parties, nous avons essayé de tenir ensemble le travail, le syndicat et le hors travail pour comprendre et restituer les conditions sociales de possibilité de l'engagement syndical. La théorie des capitaux permet de renseigner les inégalités sociales à l'échelle de la société, ces derniers ne se distribuent pas de la même manière dans le monde social. Dans ce sens, la population étudiée dans notre recherche s'avère précisément dépourvue de capitaux, au sens de capitaux légitimité dans la société dans laquelle elles vivent. Cependant, afin de ne pas livrer une vision des classes populaires uniquement saisie sous l'angle du manque, nous avons cherché à observer les liens sociaux que ces femmes entretiennent. Nous n'avons donc pas enfermé notre recherche dans l'étude d'un champ (le champ syndical) mais dans une pluralité de contextes sociaux afin de pouvoir accéder à l'ensemble des expériences sociales de résistance individuelles et/ou collectives. Ce faisant, nous avons souhaité déconstruire une certaine vision de la vulnérabilité en prêtant une attention particulière aux capacités d'agir de ces femmes en situation.

En adoptant une démarche attentive aux ressources sociales disponibles saisies par les salariées, nous avons montré que ces femmes, qualifiées de « sans ressources », ne sont pas démunies de stratégies de mise à l'abri des situations de domination. En cherchant à restituer sociologiquement les ressorts de l'engagement syndical et de la mobilisation, nous avons ainsi révélé que les différentes appartenances sociales nouées dans des cadres extérieurs à la sphère professionnelle et syndicale permettaient bien souvent aux salariées de se saisir *in fine* de la ressource syndicale. Les « communautés pertinentes » de l'engagement syndical s'avèrent finalement résider à l'intersection d'une pluralité d'appartenances. À travers leur adhésion, les salariées revendiquent en réalité tout autant leur identité de travailleuses que celle de femmes, immigrées ou racisées. En observant la manière dont ces identités se construisent et s'articulent concrètement, nous avons également souhaité les inscrire dans l'espace. Ce faisant, nous avons pu montrer que c'est précisément lorsque les configurations spatiales permettent à ces appartenances multiples d'exister et d'être visibles qu'elles s'activent. Nous avons cherché à comprendre si et comment l'espace, en tant qu'inscription matérielle et délimitée de réseaux de sociabilités permettait l'élaboration de stratégies de résistance, et notamment de mobilisations syndicales. C'est en effet précisément parce que le syndicat marseillais du nettoyage est parvenu à se placer au centre d'une pluralité de relations de femmes, par ailleurs reliées les unes aux autres, qu'il réussit à susciter des élans de mobilisations. La comparaison systématique de deux terrains contemporains, à Lyon et à Marseille a permis de documenter les

liens entre sociabilités quotidiennes et engagement syndical. Nous avons ainsi constaté que l'adhésion par bouche-à-oreille, dominante à Marseille, réside dans l'activation de réseaux familiaux, communautaires et de voisinage dans lesquels le syndicat n'a finalement que peu de prise. Ce faisant, cette partie nous a permis d'observer les déterminants non proprement syndicaux à l'engagement syndical. Cet apport a été rendu possible par l'adoption, tout au long de ce travail – de la phase de construction des matériaux empiriques, à leur analyse en passant par une discussion plus élargie d'une littérature scientifique – d'une approche intersectionnelle qui s'avère tout à fait féconde pour restituer les diverses expériences sociales de résistances individuelles et collectives.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Cherchant à se défaire d'une analyse des mobilisations de travailleurs précaires, qui plus est de travailleuses précaires, sous l'angle de leur improbabilité, cette recherche a pris pour objet l'engagement syndical de femmes de ménage. Pour cela, nous avons adopté une posture intersectionnelle visant précisément à observer d'une part les multiples dominations issues de rapports sociaux de classe, de sexe et de race et leurs articulations pour mieux appréhender, d'autre part, la manière dont ces imbrications se révèlent susceptibles de fournir des socles à la mobilisation. Souvent, la littérature sur la notion d'intersectionnalité demeure relativement théorique, nous avons essayé ici de mettre en pratique ces enjeux et d'observer l'intersectionnalité en acte.

En premier lieu, c'est ce que nous avons cherché à montrer dans la première partie de ce travail, l'approche intersectionnelle permet de restituer les processus par lesquelles certaines populations sont assignées à des emplois relégués au plus bas de la hiérarchie sociale. Ce faisant, le secteur du nettoyage, archétypal de conditions de travail et d'emploi dégradées et dégradantes, mobilise à lui seul une grande partie de la main-d'œuvre féminine, pauvre, immigrée, racisée et peu qualifiée. Cela dit, l'approche intersectionnelle ne peut se réduire à une théorisation des rapports sociaux, elle invite également à adopter une posture d'enquête spécifique, attentive à l'ensemble des processus par lesquels ces rapports sociaux s'articulent. De cette manière, les trajectoires de vie rassemblées et restituées dans cette thèse ont révélé l'existence d'une mobilité professionnelle importante au sein des métiers occupés par les classes populaires. Le secteur du nettoyage n'est effectivement pas l'unique pourvoyeur d'emplois déqualifiés. Nombre de femmes de ménage rencontrées ne l'ont pas toujours été, que ce soit en France ou dans leurs pays d'origine, et certaines ne le sont plus aujourd'hui. Par ailleurs, les trajectoires professionnelles de ces femmes sont entrecoupées par des périodes de chômage, d'arrêts maladie, de congés maternité voire de bifurcations professionnelles vers d'autres secteurs tout aussi précarisés tels que la restauration ou l'aide à domicile. Ce premier point n'est pas anodin, nous avons vu que derrière ces mobilités, plus ou moins pérennes, résidaient des logiques individuelles d'adaptation, de contournement voire de résistances non conflictuelles. Appréhender ces mobilités, même marginales, permet *in fine*, d'examiner les capacités d'agir de ces salariées. En sortant du nettoyage, au moins pour un temps, ces femmes démontrent qu'elles ont le pouvoir d'être mobiles.

En prêtant une attention systématique à l'ensemble de leurs situations sociales, cette thèse a également contribué à une sociologie des classes populaires et au-delà à une sociologie de la reproduction de la disqualification sociale. En effet, la thèse suggère que les salariées rencontrées ne sont pas uniquement précarisées dans la sphère professionnelle. Les situations de précarité qu'elles vivent sont multiples et se déclinent également dans le hors travail. Beaucoup de salariées sont inscrites dans des situations de monoparentalité, l'oppression patriarcale est présente dans de nombreux cas et les violences conjugales ne sont pas un fait anecdotique. Certaines parviennent à travers leur activité professionnelle à trouver une échappatoire à ces dominations masculines. Par ailleurs, le travail, y compris dans sa forme la plus précarisée, constitue pour les femmes immigrées sans-papiers une voie d'accès à des droits, voire à une régularisation¹⁰²⁰. La précarité touche également les trajectoires résidentielles de ces salariées. Les migrantes sont les premières concernées par ces mobilités, depuis leur départ de le pays d'origine jusqu'à leur installation en France. De l'expérience de la rue pour les plus isolées et les plus malchanceuses, en passant par le logement chez un membre de la famille plus ou moins éloigné jusqu'aux diverses structures proposant un accueil, l'obtention d'un logement décent (social ou non) arrive bien souvent après une multitude d'étapes résidentielles marquées par la précarité¹⁰²¹. Ces mobilités résidentielles complexifient encore davantage les formes d'ancrage et les possibilités de tisser des relations d'entraide axées sur un territoire, dont on sait pourtant qu'elles constituent de véritables ressources sociales pour les classes populaires.

Cependant, c'est aussi au regard de ces multiples expériences sociales de redéfinition de soi que ces salariées nouent des relations susceptibles de créer des conditions de solidarités et d'entraide. Si la plupart des femmes rencontrées sont dépourvues de capitaux légitimes, elles ne sont en revanche pas privées de toutes ressources sociales à même de leur permettre de surmonter les contingences de leurs vies quotidiennes. Leur inscription dans ces diverses sphères sociales les amène à tisser des liens de sociabilité autour desquels s'organisent toute une gestion matérielle et symbolique de situations ordinaires, aussi qualifiée de « travail de subsistance »¹⁰²². Nous avons ainsi perçu la puissance des relations d'entraides familiales, amicales, communautaires, etc. entretenues par les salariées immigrées et la manière dont elles garantissent aussi bien un sentiment d'appartenance collective que la défense de leurs intérêts sur le plan économique. Ces réseaux informels s'avèrent parfois relativement institués, à travers la participation régulière à des tontines par exemple. Au-delà, ces relations fournissent autant

¹⁰²⁰ Cf. Chauvin S., Le Courant S., Tourette L., « Le travail de l'irrégularité. Les migrant-e-s sans papiers et l'économie morale de l'emploi », *Revue européenne des migrations internationales*, vo. 37, 2021, p.139-161.

¹⁰²¹ Le Bars J., « Accéder à un espace à soi. Contraintes de genre, luttes de classement et résistances en situation administrative précaire », *art. cit.*

¹⁰²² Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas*, *op. cit.*

d'alternatives aux modes de consommations classiques. Ainsi la coiffure, les vêtements, certains produits alimentaires mais également des services d'ordinaires monnayés (garde d'enfants, travaux intérieurs, etc.), s'établissent de manière réciproque. Enfin, les pratiques et les relations sociales entretenues au sein des espaces spécifiquement dédiés au culte s'avèrent jouer puissamment dans l'entretien de solidarités pratiques et multifformes. La religion ne constitue pas uniquement un quant à soi spirituel, elle permet également de faire, de dire voire de penser collectivement les situations ordinaires vécues par les interlocutrices¹⁰²³. Elle assure aux fidèles une appartenance collective, un réseau de solidarité, des rythmes et des temps collectifs garantissant, en somme, une certaine forme d'intégration sociale. Ce que ne permet pas la religion en revanche dans ces contextes, c'est l'organisation concrète de manières de contester l'ordre établi ou du moins, l'ordre ordinaire du travail. Si les salariées se rendent aussi au syndicat parce qu'elles en ont entendu parler dans le cadre de réseaux familiaux, amicaux, religieux ou encore de voisinage, elles s'y rendent en tout premier lieu pour espérer pouvoir améliorer leurs conditions de travail. La thèse restitue ainsi la circulation de ces informations qui, par le bouche-à-oreille – facilité par l'inscription socio-spatiale des salariées dans des quartiers caractérisés par une forte centralité populaire – sont rendues plus aisées. C'est particulièrement vrai à Marseille où les salariées rencontrées continuent de peupler le centre de la ville et partagent, au-delà du travail et de certaines propriétés sociales analogues (âge, origine, religion, situation matrimoniale, etc.), les mêmes espaces géographiques. En ce sens, cette thèse révèle la manière dont l'inscription territoriale de ces salariées, autrement dit, leurs ancrages résidentiels et de sociabilités, matérialisent l'intersectionnalité des rapports sociaux de classe, de race et de genre. L'inscription géographique constitue à ce titre une manière d'observer l'intersectionnalité en acte : comment et où s'articulent ces différents rapports sociaux ?

Les précarités multifformes auxquelles sont confrontées les femmes de ménage rencontrées dans l'enquête ne sont pas uniquement un contexte social qu'il convient de suggérer. Elles constituent un élément d'analyse à part entière et invitent à considérer que l'on ne peut comprendre les enjeux syndicaux associés à la défense de ces salariées sans prendre en considération les interdépendances multiples de ces précarités. Elles se répercutent forcément sur les modes d'insertion au syndicalisme, sur les formes d'engagement concrètes des individus, et inévitablement sur les logiques de désengagement voire de non-engagement.

L'une des originalités de notre recherche a été de prendre pour entrée le syndicalisme et les mobilisations syndicales à l'œuvre dans ce secteur sans pour autant les placer au centre de l'analyse. En effet, en cherchant à restituer les conditions sociales de possibilité de cet

¹⁰²³ Portilla A., « Une famille dans l'église. Sociabilités des classes populaires immigrées aux États-Unis », *art. cit.*.

engagement syndical, il est apparu nécessaire de nous décentrer de la seule sphère syndicale afin de rendre compte des mécanismes complexes rendant ou non possible cette adhésion. Là encore, il a fallu mettre le concept d'intersectionnalité à l'épreuve des faits en examinant aussi bien les comportements dans la sphère syndicale que dans les autres espaces de vie quotidienne. Dans l'optique de contribuer à une sociologie générale de l'engagement syndical, il nous a semblé important de considérer sur un même plan les différentes appartenances sociales des femmes de ménage. Nous avons ainsi pu révéler que c'est en vertu de l'articulation des différents rapports sociaux de classe, de genre et de race que ces salariées parviennent à défendre leurs intérêts de travailleuses, d'immigrées, de femmes, de mères, etc. L'ensemble des expériences sociales d'injustices et d'inégalités éprouvées dans leurs quotidiens les invitent régulièrement à les identifier, à les dénoncer voire à les combattre. Nous avons ainsi cherché à comprendre la raison pour laquelle le syndicat étudié parvient à susciter de nombreuses grèves à Marseille là où à Lyon il peine davantage. Pour comprendre cette variabilité, il convient de se défaire du préjugé selon lequel les adhérentes lyonnaises seraient, davantage que les Marseillaises, amenées à mettre en place des stratégies de contournement ou d'ajustement. Cela reviendrait à ne considérer comme tactiques de résistance que les seules pratiques syndicales et à leur opposer des pratiques de consentement et d'obéissance. L'un des apports originaux de ce travail est de révéler l'existence d'une « cumulativité des ressources » qui, lorsqu'elles se retrouvent dans l'espace syndical, rendent l'engagement d'autant plus solide. En important dans le syndicat étudié leurs pratiques hors travail, les salariées marseillaises contribuent à créer ce que nous avons qualifié « d'effet tache d'huile » des mobilisations, rompant avec une vision spontanéiste des grèves. Nous avons ainsi vu que la structure socio-spatiale de la ville de Marseille, garantissant le maintien d'espaces de sociabilités populaires, n'était pas étrangère à l'existence de cet effet vertueux. Ainsi, lorsque la ressource syndicale s'inscrit en parallèle ou en lien avec d'autres dimensions de la vie des femmes rencontrées, elles se l'approprient de manière plus significative.

Toutefois, ce travail, conduit sur plusieurs années, a également révélé que ces appropriations ne sont pas statiques. Et si l'engagement syndical peut découler de l'engagement dans d'autres sphères sociales, ces dernières peuvent aussi parfois venir concurrencer les formes de l'adhésion. En effet, les précarités multiples dans lesquelles sont inscrites les salariées rendent également précaire leur adhésion syndicale. Enquêter sur plusieurs années auprès de femmes de ménage ayant, un jour, été adhérente d'un syndicat conduit inévitablement à interroger le désengagement syndical. En effet, parce qu'elles subissent dans leur quotidien de nombreuses précarités, elles sont davantage que d'autres, susceptibles de se dessaisir du syndicalisme. Certaines déménagent, retournent au pays, changent d'emploi ou sont licenciées, bref l'incertitude de leurs situations les rendent plus exposées aux aléas du quotidien. Un récent article, écrit dans le contexte étasunien, invite les chercheurs et les chercheuses s'intéressant aux obstacles que connaissent les organisations syndicales pour se développer, à s'intéresser

aux stratégies d'organisations intersectionnelles. Selon ces chercheuses, prêter une attention aux constructions d'identité sociales fondées sur les injustices vécues en raison de l'appartenance ethnique, du genre ou du statut de travailleuses permet de comprendre plus finement ce que *veulent* les (futures) adhérentes¹⁰²⁴. Il nous semble que notre recherche a contribué à renseigner, dans le contexte français, l'utilité d'adopter une démarche intersectionnelle pour penser aussi bien les logiques de l'adhésion syndicale que celles du désengagement voire du non-engagement. Le syndicalisme, pour s'implanter plus durablement dans la défense des travailleuses précaires et combattre ces précarités doit penser la manière dont les intérêts des salariées subalternes reposent aussi bien dans la défense de leur identité de genre, de race, et de classe et de la manière dont elles sont liées les unes aux autres.

Au-delà, ce travail contribue à nourrir les réflexions sur l'action syndicale en faveur des salarié-e-s précaires. La thèse a par exemple montré les enjeux relatifs non seulement au renouvellement des bases militantes mais également des stratégies d'actions concrètes dont disposent les organisations syndicales. Le syndicat spécifiquement pris pour terrain dans le cadre de cette enquête, la CNT-SO, se réclamant de l'héritage d'un syndicalisme révolutionnaire, plaide pour le recours à l'action directe pour permettre l'émancipation des travailleurs et des travailleuses. La grève est en effet l'un des moyens dont disposent ces dernier-e-s pour faire pencher le rapport de force en leur faveur. Ce travail a permis de présenter dans le détail le déroulé de grèves sectorielles dans le secteur du nettoyage. Loin d'être un fait isolé – vingt-deux conflits à Marseille portés par la CNT-SO dans le nettoyage hôtelier en quatre ans et demi – les grèves de femmes de chambre illustrent que la conflictualité au travail y compris de franges les plus précarisées demeurent une réalité sociologique. Cela dit, les transformations du travail, notamment l'atomisation des travailleurs et des travailleuses, a contribué à redéfinir les frontières de l'action syndicale « de lutte ». C'est ainsi que les syndicalistes recourent, moins par choix que par nécessité, à l'outil juridique pour défendre les salarié-e-s les plus isolé-e-s sur les sites de travail. Le syndicat étudié investit ainsi le Conseil prud'homal comme une arène de la conflictualité sociale, considérant le passage devant les conseiller-e-s comme une nouvelle étape dans l'apprentissage militant d'une posture revendicative, matérialisant ainsi le rapport de force entre les salarié-e-s et leur patron. Ces évolutions en termes de pratiques de lutte témoignent de la volonté de certains syndicats (CNT-SO, CGT-HPE, et SUD) de s'adapter aux transformations sensibles du monde du travail et de proposer des leviers d'actions concrets à celles et ceux pour qui une action collective n'est pas ou peu possible.

¹⁰²⁴ Lee Tamara L., Tapia M. "Confronting Race and Other Social Identity Erasures: The Case for Critical Industrial Relations Theory", *IRL Review*, 74(3), 2021, p. 637-662.

Cette contribution complète les réflexions concernant la syndicalisation des travailleurs et des travailleuses précaires. Elle dévoile également des enjeux auxquels semblent confrontés les syndicats dits « de lutte »¹⁰²⁵ car donnant la primauté à l'action collective et conflictuelle, ouvrant un certain nombre de pistes qu'il serait fécond de poursuivre. Nous en retenons ici principalement trois :

1) Le chapitre cinq a révélé l'importance de la prise en compte des acteurs intermédiaires dans la prise en charge de la syndicalisation des travailleuses précaires. Le parcours d'un certain nombre de salariées rencontrées dans la thèse dévoile en effet la place centrale des assistantes sociales dans la gestion des contingences quotidiennes, parmi lesquelles les problèmes liés à la sphère professionnelle. Ce constat pose la question de la nature des liens entre les syndicats « de lutte » à destination des travailleurs et travailleuses précaires et ces acteurs de l'aide sociale. Quelles passerelles sont mises en place entre les acteurs intermédiaires (assistantes sociales, médecin du travail, Inspection du travail, etc.) et les syndicats chargés de la défense des salarié·e·s subalternes ? Quels liens existent-ils entre les syndicats existants dans les univers professionnels de ces acteurs intermédiaires et ceux prenant en charge les travailleuses du nettoyage ?

2) Ce travail invite à s'interroger à nouveaux frais sur la désinformation et la méconnaissance d'un certain nombre de salarié·e·s sur leurs droits. Bien que le syndicat constitue une instance de socialisation évidente pour les adhérent·e·s, l'enquête révèle que la plupart des adhérentes les moins dotées en capitaux scolaires et culturels, demeurent relativement désinformées d'un certain nombre d'enjeux politiques et syndicaux. Cet état de fait oblige à interroger la place prise dans les organisations militantes de la formation syndicale en faveur des travailleurs et des travailleuses précaires. Les syndiqué·e·s ont-ils systématiquement recours aux formations auxquelles ils ont, par ailleurs, droit ? Cela pose également la question de l'accès à ces formations ainsi qu'à leur temporalité et à la prise en compte (ou non) de l'articulation des sphères de vie.

3) La recherche interroge également les répercussions de la relégation socio-spatiale d'un certain nombre de salarié·e·s assigné·e·s aux marges du salariat, mais également aux marges des grandes métropoles. La plus forte concentration de travailleur·euses subalternes au centre-ville de Marseille et la manière dont les interconnaissances favorisées par le terreau urbain encouragent l'adhésion syndicale conduit à interroger sous un jour nouveau la question de la reterritorialisation de l'offre syndicale. Les syndicats préoccupés par les questions de

¹⁰²⁵ Les syndicats « de lutte » ou encore qualifiés (ou auto-qualifiés) de « contestataires » visent à une transformation de la société là où les syndicats « réformistes » espèrent accompagner le libéralisme.

syndicalisation des précaires développent-ils de manière plus systématique des réflexions autour d'un réinvestissement des niveaux plus locaux ¹⁰²⁶?

Le secteur du nettoyage est particulièrement révélateur de certaines dynamiques contemporaines de discrimination à l'embauche, de la tertiarisation de la société, de la précarisation des contrats et des conditions de travail et des enjeux que ces transformations imposent au syndicalisme, se trouvant dans l'obligation de composer, de se recomposer, voire de revenir à la source des pratiques syndicales telles que proposées à ses origines. En appréhendant l'activité professionnelle dans le nettoyage comme un enracinement dans des processus de relégation socio-spatiale de femmes migrantes peu qualifiées, notre contribution enrichie une littérature déjà existante sur le secteur du nettoyage. Néanmoins, certaines facettes de ce secteur d'activité demeurent encore largement inexplorées. À ce titre, ce secteur d'activité pourrait aussi constituer une entrée empirique très heuristique pour l'étude des recompositions contemporaines du management, du patronat et des politiques d'emplois à destination d'un secteur qui peine pourtant à recruter. Le développement de ce chantier de recherche permettrait de compléter les travaux existants sur les travailleuses du secteur, leurs organisations et leurs modes d'action pour comprendre, à l'inverse, les stratégies d'évitement du conflit.

¹⁰²⁶ Ces dernières années, quelques travaux ont été consacrés à cette question de la territorialisation de l'action syndicale, Cf. notamment Gourgues G. (dir.), « Les métropoles comme enjeu syndical. Marginalité et avenir de l'action syndicale dans la territorialisation de l'action publique », *Ires*, Octobre 2020 et le numéro coordonné par Caldéron J.-A., « Périphéries. La part du travail dans la production de l'espace », *op. cit.*

BIBLIOGRAPHIE

- Abdallah Mogniss H., « Frotter, toujours frotter, c'est fini, il faut payer », *Plein droit*, 2010, n° 87, p. 32-36
- Abdelnour S., Bernard S., « Communauté professionnelle et destin commun. Les ressorts contrastés de la mobilisation collective des chauffeurs de VTC », *Terrains & travaux*, 2019, n° 34, p. 91-114.
- Abraham K.-G. et Taylor S.-K., « Firms' Use of Outside Contractors: Theory and Evidence », *Journal of Labor Economics*, 1996, vo. 14, n° 3, p. 394-424.
- Aït-Aoudia M., Bennanu-Chraïbi M. et Contamin J.-G., « Indicateurs et vecteurs de la politisation des individus : les vertus heuristiques du croisement des regards », *Critique internationale*, 2011, n° 50, p. 9-20.
- Aguilera T. et Bouillon F., « Le squat, un droit à la ville en actes », *Mouvement*, 2013, n°74, p.132-142.
- Aldrin P., *Sociologie politique des rumeurs*, Presses Universitaires de France, Paris, 2005.
- Alinsky S., *Reveille for Radicals*, Chicago, University of Chicago Press, 1946.
- Alinsky S., *Rules for Radicals New York*, Radom House, 1971.
- Andolfatto D. et Choffat T., « Chapitre 3 / Le front national et les syndicats. Une stratégie d'entrisme ? », in Crépon S. (dir.), *Les faux-semblants du Front National. Sociologie d'un parti politique*, Paris, Presses de Science Po, 2015, p. 77-119.
- Agrikoliansky É., « Les usages protestataires du droit », in Fillieule, O., Agrikoliansky, É., Sommier, I. (dir.), *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestation dans les sociétés contemporaines*, La Découverte, Paris, 2010, p. 225-243.
- Agrikoliansky É., « VI. Les « carrières militantes ». Portée et limites d'un concept narratif », in Fillieule O. (dir.), *Sociologie plurielle des comportements politiques*, Presses de Sciences Po, Paris, 2017
- Agulhon M., *La République au village*, Paris, Seuil, 1979.
- Ahmad A.-M., *Agencéité et stratégies des « plus faibles » : les femmes comoriennes dans le commerce à la valise*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2019.

- Alonzo P. et Chardon O., « Quelle carrière professionnelle pour les salariés non-qualifiés ? », *Données sociales – La société française*, Insee, 2006, p. 265-272.
- Amossé T., « Professions au féminin, représentation statistique, construction sociale », *Travail, genre et sociétés*, 2004, n°11, p. 47-62.
- Amossé T., « Portraits statistiques des classes populaires contemporaines », *Savoir/Agir*, 2015, n° 34, p. 13-20.
- Amossé T. et Chardon O., « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale ? », *Économie et statistique*, 2006, n°393-394, p. 203-229.
- Amossé T. et Cartier M., (dir.), « Ménages populaires », *Travail, genre et sociétés*, n°39, 2018.
- Apostolo M., *Traces de luttes. 1924-2007. Mon engagement entre utopie et réalité*, Paris, Autrement, 2008.
- Arborio A.-M., *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Paris, Anthropos, 2001.
- Arborio A.-M., « 3. Les aides-soignantes à l'hôpital. Délégation et professionnalisation autour du « sale boulot » », in Demazière D. *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*. Paris, La Découverte, 2009, p. 51-61.
- Arborio A.-M., Cohen Y., Fournier P., Hatzfeld N., Lomba C. et Muller S., *Observer le travail. Histoire, ethnographie, approches combinées*, Paris, La Découverte, 2008.
- Arborio A.-M. et Lechien M.-H., « Dans les classes populaires on ne prend pas soin de sa santé. », in Masclat O., *La France d'en bas ? Idées reçues sur les classes populaires*, Paris, Le Cavalier Bleu, 2019, p.123-129.
- Avanza M. et Laferté G. « Dépasser la « construction des identités » ? Identification, image sociale, appartenance », *Genèses*, 2005, n° 61, p. 134-152.
- Avril C., *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, 2014.
- Avril C. et Ramos Vacca I., « Se salir les mains pour les autres. Métiers de femme et division morale du travail », *Travail, genre et sociétés*, 2020, n°43, p. 82-102.
- Audren G., Baby-Collin V. et Valcin M., « L'école, une ressource pour les populations migrantes. Regards croisés de l'institution et des parents d'élève dans le centre-ville de Marseille », *Revue européenne des migrations internationales*, 2018, Vol. 34, p. 93-118.
- Aubenas F., *Le quai de Ouistreham*, Paris, Éditions de l'Olivier, 2010.
- Authier J.-Y., Grafmeyer Y., Mallon I., Vogel M., *Sociologie de Lyon*, Paris, La Découverte, 2010.

- Baby-Collin V. et Bouillon F., « Le centre-ville de Marseille 1990-2012 : embourgeoisement généralisé ou accentuation des inégalités ? », *Langage et société*, 2017, n°162, p. 107-111.
- Bacqué M.-H. et Biewener C., *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, La Découverte, 2013.
- Bailly F. et Devetter F.-X., « Bas salaire et qualité de l'emploi dans les activités du nettoyage : quelle influence du statut juridique de l'employeur ? », *Économie et Société*, série « Socioéconomie du Travail », 2015, n°7, [en ligne].
- Balazard H. et Purenne A. (coord.), *La démocratie française sous tension. Citoyenneté, Institutions, Société civile*, Rapport de recherche, Chaire Unesco Politiques Urbaines et Citoyenneté, 2020.
- Bantigny L. et Palheta U., *Face à la menace fasciste : Sortir de l'autoritarisme*, Paris, Textuel, 2021.
- Barbier P., *De « petits » employés d'un « grand » magasin. Enquête sur les employés de la vente au Bazar de l'Opéra*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2012.
- Barnier F., « Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage », *Interrogations ?*, 2011, n° 12, [en ligne].
- Barron P., Bory A., Chauvin S., Jounin N. et Tourette L., *On bosse ici, on reste ici. La grève des sans-papiers : une aventure inédite*, Paris, La Découverte, 2011.
- Bataille P., *Le racisme au travail*, Paris, La Découverte, 1997.
- Battegay A., « Les recompositions d'une centralité commerçante immigrée : la Place du Pont à Lyon », *Revue européenne des migrations internationales*, 2003, vol. 19, p. 9-22.
- Barrault-Stella L. et Berjaud C., « Sur quelques votes FN de jeunes des classes populaires en banlieue parisienne », in Mauger G. (dir.), *Les classes populaires et le FN. Explications de votes*, Vulaines Sur Seine, Éditions du Croquant, 2017, p.195-208.
- Barrault-Stella L., Berjaud C. et Dahani S., « Les pratiques électorales entre classe, genre et race », *Travail, genre et société*, 2018, n° 40, p. 51-68.
- Barrault-Stella L. et Pudal B., « Retour sur la politisation des classes populaires. Propositions pour une analyse des états de matière du politique et de leur convertibilité » in, Barrault-Stella L., Gaïti B., Lehingue P. (dir.), *La politique désenchantée ? Perspectives sociologiques autour des travaux de Daniel Gaxie*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2019, p. 105-128.

- Baudelot C. et Gollac M., *Travailler pour être heureux ?*, Paris, Fayard, 2003.
- Baudouin T. et Colin M., *Le contournement des forteresses ouvrières. Précarité et syndicalisme*, Librairie des Méridiens, Paris, 1983.
- Beau A.-S., *Un siècle d'emplois précaires*, Paris, Payot, 2004.
- Beauchemin C., Borrel C., Régnard C., « Les immigrés en France : en majorité des femmes », *Population & Sociétés*, juillet-août 2013, n°5012.
- Beaud S. et Pialoux M., *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, La Découverte, 2012.
- Beaud S., *La France des Belhoumi. Portraits de famille (1977-2017)*, Paris, La Découverte, 2018.
- Beaumont A., Challier R. et Lejeune G., « En bas à droite. Travail, visions du monde et prises de position politiques dans le quart en bas à droite de l'espace social », *Politix*, 2018, n°122, p. 9-31.
- Beaumont A., *Déformations professionnelles. Le travail comme institution socialisatrice : comprendre la transformation des employés de l'hôtellerie de luxe*, Thèse de Doctorat en science politique, 2021.
- Bédard M., « Une typologie du haut-lieu, ou la quadrature d'un géosymbole », *Cahiers de Géographie du Québec*, avril 2002, n° 127, p. 49-74.
- Ben Jelloul T., *La plus haute des solitudes. Misère affective et sexuelle d'émigrés nord-africains*, Seuil, Paris, 1977.
- Bencheboune M., *Balayons les abus. Organisation syndicale dans le nettoyage*, Syllepse, Paris, 2020.
- Benford R. D., Snow D. A., Plouchard N. M., « Processus de cadrage et mouvements sociaux : présentation et bilan », *Politix*, 2012, n° 99, p. 217-255.
- Benquet M., *Les damnées de la caisse. Grève dans un hypermarché*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, 2011.
- Benquet M., *Encaisser. Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, La Découverte, 2013.
- Benvegnù C. et Tranchant L., « Warehousing consent? Mobilité de la main-d'œuvre et stratégies syndicales au principe d'une conflictualité différenciée dans les entrepôts italiens et français », *Travail et emploi*, 2020, n° 162, p. 47-69.

- Bernard S., « Le travail de l'interaction. Caissières et clients face à l'autonomisation des caisses », *Sociétés contemporaines*, 2014, n°94, p. 93-114.
- Bérourd S. et Bouffartigue P. (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Paris, La Dispute, 2009.
- Bérourd S., Le Crom J.-P. et Yon K., « Représentativités syndicales, représentativités patronales. Règles juridiques et pratiques sociales. Introduction », *Travail et Emploi*, septembre 2015, n° 131, p. 5-22.
- Bérourd S., « L'action syndicale au défi des travailleurs pauvres », *Sociologies pratiques*, 2009, n° 19, p. 39-53.
- Bérourd S., « Organiser les inorganisés. Des expérimentations syndicales entre renouveau des pratiques et échec de la syndicalisation », *Politix*, 2009, n° 85, p. 127-146.
- Bérourd S., « Une campagne de syndicalisation dans le secteur de l'aide à domicile », *Travail, genre et sociétés*, 2013, n° 30, p. 111-128.
- Bérourd S., « Une mobilisation syndicale traversée par le souffle des Indignés ? La « marée verte » dans le secteur de l'éducation à Madrid », *Savoir/Agir*, 2014, n° 27, p. 49-54.
- Bérourd S., « Pour une sociologie politique du syndicalisme : structures, pratiques et représentations », Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches, ENS Paris, 2017.
- Bérourd S., « Les classes populaires au travail. Quelle représentation ? », *Savoir/Agir*, 2019, n° 49, p. 65-72.
- Berthonneau C., *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire : adhésion, engagement, politisation*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2017.
- Berthonneau C., « "Ne pas se laisser faire" : syndicalisme et politisation pratique de fractions basses des classes populaires », *Sociologie*, 2020, n°4, p. 347-366.
- Berthonneau C., « La « grande gueule » et « l'assistante sociale » : dispositions et capital militants de déléguées syndicales en milieu populaire », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2020, n° 235, p. 64-79.
- Bessière C. et Gollac S., *Le genre du capital. Comment la famille reproduit les inégalités*, Paris, La Découverte, 2019.
- Biaggi C., « Faire vivre l'interpro ». Les pratiques militantes d'une union locale CGT de la banlieue parisienne, Mémoire de Sociologie, 2014.

- Biaggi C., « Comment former les adhérents « isolés » ? Ressorts et limites des processus de socialisation militante dans une Union locale de la CGT », in Gassier Y. et Giraud B. *Le travail syndical en actes. Faire adhérer, mobiliser, représenter*, Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2020.
- Biaggi C., *La gestion du fait syndical par les responsables de ressources humaines d'entreprises industrielles*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2021.
- Bidet J. et Wagner L., « Vacances au bled et appartenances diasporiques de descendants d'immigrés algériens et marocains en France », *Tracés*, n° 23, 2012.
- Bilge S., « Théorisations féministes de l'intersectionnalité », *Diogenes*, 2009, vol. 225, p. 70-88.
- Bilge S., « De l'analogie à l'articulation : théoriser la différenciation sociale et l'inégalité complexe », *L'Homme & la Société*, 2010, n°176-177, p.43-64.
- Bilge S., « Beyond subordination vs resistance: An intersectional approach to the agency of veiled women », in *Journal of Intercultural Studies*, 2010, vol. 31, n°1, p. 9-28.
- Bilge S., « Le blanchiment de l'intersectionnalité », *Recherches féministes*, 2015, n° 28, p. 9-32.
- Boltanski L. et Chiapello E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, Paris, 2011.
- Bonanno A., « Aux guichets de l'Inspection du travail », *La nouvelle revue du travail*, 2020, n°17, [en ligne].
- Bonnet C., Solaz A. et Algava E., « Les changements professionnels en France autour de la séparation conjugale », *Population*, 2010, vol. 65, p. 273-308.
- Bonnet C., Garbinti B. Solaz A., *Les variations des niveaux de vie des hommes et des femmes à la suite d'un divorce ou d'une rupture de PACS*, Insee Références, 2015.
- Bonneville M., *Villeurbanne, Naissance et métamorphose d'une banlieue ouvrière, processus et formes d'urbanisation*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1978.
- Bonvalet C. « La famille-entourage locale », *Population*, 2003, Vol. 58, p. 9-43.
- Bory A., Pochic S., « Expériences de pertes d'emploi : la crise vue d'en bas. Introduction », *Travail et emploi*, 2014, n° 138, p.5-18.
- Bory A., Pochic S., « Contester et résister aux restructurations », *Travail et Emploi*, 2014, n° 137, p. 5-20.

- Bouffartigue P. et Bouteiller J., *Temps de travail et temps de vie. Les nouveaux visages de la disponibilité temporelle*, Paris, Presses Universitaires de France, 2012.
- Bouffartigue P., Pendariès J.-R. et Bouteiller J., « La perception des liens travail/santé. Le rôle des normes de genre et de profession », *Revue française de sociologie*, 2010, vol. 51, p. 247-280.
- Bouffartigue P., « Santé au travail : regards sociologiques », *La nouvelle revue du travail*, 2014.
- Bouffartigue P., « Vers une meilleure visibilité des effets de la domination de sexe ? », *Raison présente*, 2014, n°190, p. 7-17.
- Bouffartigue P., *Le retour des classes sociales. Inégalités, dominations, conflits*, Paris, La Dispute, 2015.
- Boulet E., « Avant que l'enfant paraisse. La grossesse en milieu populaire, entre reconduction et renforcement des rapports de domination », *Genèses*, 2018, n°111, p. 30-49.
- Bourdieu P., *La Distinction, critique sociale du jugement*, Paris, Minuit, 1979.
- Bourdieu P., « Le capital social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1980, vol. 31, p. 2-3.
- Bourdieu P., « La force du droit. Éléments pour une sociologie du champ juridique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1986, n° 64, p. 3-19.
- Bourdieu P., *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993.
- Bourdieu P., « Une classe objet », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1997, n°17-18, p. 2-5.
- Bourdieu P., *Le bal des célibataires. Crise de la société paysanne en Béarn*, Paris, Seuil, 2002.
- Bouquin S. (coord.), *Résistances au travail*, Paris, Syllepse, 2008.
- Bozec G. et Réguer-Petit M., « Chapitre 8 / Les femmes plus vulnérables, mais résistantes », in *Les inaudibles. Sociologie politique des précaires*, Paris, Presses de Science Po, 2015, p. 235-272.
- Braconnier C. et Dormagen J.-Y., *La Démocratie de l'abstention*, Paris, Gallimard, 2007.
- Braconnier C. et Mayer N. (dir.), *Les inaudibles. Sociologie politique des précaires*, Paris, Presses de Sciences Po, 2015.

- Bréant H., Chauvin S., Portilla A., « Les migrations internationales à l'épreuve du capital social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2018, n° 225, p. 8-13.
- Brubaker R. et Junqua F. « Au-delà de L'“identité” », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2001, vol. 139, p.66-85.
- Bruneteaux P. et Lanzarini C., « Les entretiens informels », *Sociétés contemporaines*, 1998, n° 30, p.157-180.
- Burawoy M., *Produire le consentement [Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism]* (trad. de l'anglais), Montreuil, La Ville Brûle, 2015.
- Burnot J. et Cardenas L., « Images dans la grève : des usages pluriels dans la lutte syndicale », *Images du travail, travail des images, à paraître*.
- Caldéron J.-A., « Périphéries. La part du travail dans la production de l'espace », *Les Mondes du Travail*, 2021, n° 27, p. 17-33.
- Campinos-Dubernet M. et Marry C., « De l'utilisation d'un concept empirique : la qualification. Quel rapport à la formation ? » in Tanguy L. (dir.); *L'introuvable relation formation/emploi. Un état des recherches en France*, Paris, La Documentation Française, p. 197-232.
- Carré A. et Huez D., « Plaintes d'employeurs devant le Conseil de l'ordre des médecins : quand l'incompétence se fait juge de la compétence », *Travailler*, 2015, n°33, p. 89-100.
- Cartier M. *et al.* « De la sociologie de la classe ouvrière à la sociologie des classes populaires. Penser ensemble la condition des ouvriers et des employé-e-s », *Savoir/Agir*, 2015, n° 34, p. 61.
- Cartier M., *Les facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, Paris, La Découverte, 2003.
- Castel R., *La métamorphose de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Gallimard, [1995], 1999.
- Castel R., *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Le Seuil, 2009.
- Chaïb S., « Femmes, migration et marché du travail en France », in *Les cahiers du Cedref*, 2004, n° 12, [en ligne].
- Chaïb S., « Femmes immigrées et emploi : le bas de l'échelle pour propriété ? » in Cours-Salies P. et Le Lay S., *Le bas de l'échelle. La construction sociale des situations subalternes*, Paris, ERES, 2006, p. 146-165.

- Challier R., « S'engager au Front national pour ne plus être des « cassos » ? Le rôle du mépris de classe dans une campagne municipale », *Sociétés contemporaines*, 2020, n°119, p. 61-87.
- Champagne P., *Faire l'opinion*, Paris, Minuit, 1990.
- Chappe V.-A., Denis J.-M., Guillaume C., et Pochic S., *La fin des discriminations syndicales ?*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, 2019.
- Chauvin S., *Intérim industriel et mouvements de journaliers à Chicago*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2007.
- Chauvin S., « Le *worker centre* et ses spectres : les conditions d'une mobilisation collective des travailleurs précaires à Chicago », *Sociologies Pratiques*, 2007, n°15, p. 41-54.
- Chauvin S., Le Courant S., Tourette L., « Le travail de l'irrégularité. Les migrant-e-s sans papiers et l'économie morale de l'emploi », *Revue européenne des migrations internationales*, vo. 37, 2021, p.139-161.
- Chazel F., « Mobilisation des ressources », in Fillieule (dir.), *Dictionnaire des mouvements sociaux. 2^e édition mise à jour et augmentée*, Paris, Presses de Science Po, 2020, p. 398-403.
- Chevalier D., Duchene F. et Zanetti F., « Palimpsestes mémoriels, gentrification inachevée et voisinages migratoires : l'exemple de commerces de La Guillotière à Lyon », *Bulletin de l'Association de Géographes Français*, 2020, n° 93, p. 226-244.
- Clair I., « Faire du terrain en féministe », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2016, n° 213, p. 66-83.
- Clerval A., *Paris sans le peuple. La gentrification de la capitale*, Paris, La Découverte, 2013.
- Clerval C., Garnier J.P. (dir.), « Où est passé le peuple ? », *Espaces et sociétés*, 2014, n°156-157, p. 9-18.
- Clot Y., *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, La Découverte, 2010.
- Clot Y., « L'aspiration au travail bien fait », *Le journal de l'école de Paris du management*, 2013, n°99, p.23-28.
- Cingolani P., *La précarité*, Paris, PUF, [2005] 2015.
- Cingolani P., *Révolutions précaires : essai sur l'avenir de l'émancipation*, Paris, La Découverte, 2014.

- Cohen V. et Dunezat X., *Quand les chômeurs se mobilisent*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2018.
- Collet A., *Rester bourgeois. Les quartiers populaires, nouveaux chantiers de la distinction*, Paris, La Découverte, 2015.
- Collectif Rosa Bonheur, *La ville vue d'en bas. Travail et production de l'espace populaire*, Paris, Éditions Amsterdam, 2019.
- Collovald A. et Mathieu L., « Mobilisations improbables et apprentissages d'un répertoire syndical », *Politix*, 2009, n° 86, p. 119-143.
- Combes H., Hmed C., Mathieu L. *et al.*, « Observer les mobilisations. Retour sur les ficelles du métier de sociologue des mouvements sociaux », *Politix*, 2011, n°93, p. 7-27.
- Combes H., Garibay D. et Goirand C., *Les lieux de la colère. Occuper l'espace pour contester*, Paris, Karthala, 2015.
- Contamin J.-G., « Cadrages et luttes de sens », in Agrikoliansky E., *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris, La Découverte, 2010, p. 55-75.
- Cottureau A. et Marzok M.-M., *Une famille andalouse. Ethnocomptabilité d'une économie invisible*, Paris, Éditions Bouchene, 2012.
- Crenshaw W. K., « Cartographie des marges : intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur », in « Féminismes : penser la pluralité », *Cahiers du genre*, 2005, n°39, p. 51-82.
- Crépon S. (dir.), *Les faux-semblants du Front national. Sociologie d'un parti politique*, Paris, Presses de Sciences Po, 2015.
- Croizat M., et Labbé D., *La fin des syndicats ?*, Paris, L'Harmattan, 1992.
- Cusin F., « Les prix immobiliers dans les métropoles françaises. Un révélateur de la pénurie de logement ? », *Revue de l'OFCE*, 2012, n° 128, p. 123-162.
- Cusin F., « Y a-t-il un modèle de la ville française ? Structures urbaines et marchés immobiliers », *Revue française de sociologie*, 2016, vol. 57, p. 97-129.
- Dahdah A., Audren G. et Bouillon F., « La ville (in)hospitalière : parcours scolaire et résidentiel d'une famille syrienne à Marseille », *Espaces et sociétés*, 2018, n° 172-173, p. 73-91.
- De Certeau M., *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire*, Paris Folio, 1990.

- De Rogalsky B., *La fabrique matérielle et symbolique de la ville : le cas de Villeurbanne de 1900 à 1950*, Thèse de Doctorat en histoire, 2014.
- De Rudder V., Vourc'h F. « Les discriminations racistes dans le monde du travail », in Fassin E., *De la question sociale à la question raciale ? Représenter la société française*. Paris, La Découverte, 2006.
- De Sardan J.-P. O., « La politique du terrain », *Enquête*, 1995, [en ligne].
- De Verdalle L, Vigour C., Le Bianic T., « S'inscrire dans une démarche comparative. Enjeux et controverses », *Terrains & travaux*, 2012, n° 21, p. 5-21.
- Déchaux J.-H., « Réalités et limites de l'entraide familiale », in Paugam S., *Repenser la solidarité*, Paris, Presses Universitaires de France, 2007, p. 201-213.
- Delage M. et Weber S., « L'espace résidentiel des étrangers dans la métropole parisienne », *Hommes & Migrations*, 2014, 1308, p. 13-26.
- Delage P. « Le combat des femmes de chambre à Marseille », in Delage P. et Gallot F. (dir.), *Féminismes dans le monde*, Textuel, Paris, 2020, p.91-100.
- Delphy C., « Pour un féminisme matérialiste », *L'Arc*, 1975, n° 6.
- Delpierre A., « Un salariat sans droit ? Les usages du droit dans la domesticité à temps plein », *Revue française de sociologie*, 2021, vol. 62, p. 105-131.
- Denis J.-M., « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel », *Travail et Emploi*, 2008, p. 45-56.
- Denis J.-M., « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève ! », in Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Paris, La Dispute, 2009, p. 99-116.
- Denis J.-M., « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel », *Politix*, 2009/1, n°85, p. 105-126.
- Denis J.-M., « Asseoir la représentation sur la communauté de travail. À la recherche de la communauté perdue dans la branche de la propreté », *Sociologie du travail*, 2018, vol. 60, n°1, [en ligne].
- Desjonquères A., « Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ? », *Dares Analyses*, septembre 2019, n° 043 [en ligne].

- Devetter F.-X. et Rousseau S., *Du balai, essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, Paris, Raisons d'agir, 2011.
- Devetter F.-X., Jany-Catrice F. et Ribault T., *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, 2015.
- Devetter F.-X. et Valentin J., *Deux millions de travailleurs et des poussières. L'avenir des emplois du nettoyage dans une société juste*, Les petits matins – Institut Veblen, 2021.
- Doniol-Schaw G., « Travail et vie des sous-traitants dans la maintenance du nucléaire et sécurité des installations », in Appay B., Thébaud-Mony A., *Précarisation sociale, travail et santé*, Iresco-CNRS, Paris, 1997, p. 419-425.
- Doumenc S., « Anarcho-syndicalisme et nettoyage : l'improbable politisation de la lutte par le recours juridique », *Sociologie du travail*, 2019, vol. 61, n° 4, [en ligne].
- Doumenc S., « Aux confins de la sous-traitance, travailler malgré tout : le cas des femmes de ménage », in Edey Gamassou C. et Mias A., *Dé-libérer le travail*, Teseo, Buenos Aires, 2021, p. 189-213.
- Doumenc S., « Penser les (non-)mobilisations syndicales à l'aune de l'ancrage local : des femmes de ménage à Marseille et à Lyon », *Espaces et sociétés*, 2021, n° 183, p. 67-82.
- Dubois V., *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2008.
- Dubost C.-L. Tranchant L., « Changer d'emploi, est-ce changer de position sociale ? La structure des classes populaires au prisme des mobilités professionnelles des ouvriers et des employés », *Sociétés contemporaines*, 2019, n° 114, p. 59-88.
- Ducloux T., *Le ballon des pèlerins. Sociogénèse du recours au religieux dans les trajectoires carcérales*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2018.
- Duffour C., Hege A., « Emplois précaires, emploi normal et syndicalisme », *Chronique internationale de l'I^e*, 2005, n° 97, p. 5-21.
- Dunezat X., « Travail militant et/ou travail sociologique ? Faire de la sociologie des mouvements sociaux en militant », in Naudier D., *Des sociologues sans qualités ? Pratiques de recherche et engagement*, Paris, La Découverte, 2011.
- Dunlop J.T., Whyte W. F. et Mias A., « Deux perspectives pour analyser les relations professionnelles », *La nouvelle revue du travail*, 2016, n°8, [en ligne].
- Durand M., *Les invisibles. Enquête localisée sur le rapport au politique des femmes de classes populaires*, Thèse de doctorat en sociologie, 2021.

- Duret M., *Un passage à l'usine J.-B. Martin : trajectoires migratoires et professionnelles des salariés d'une usine textile de Villeurbanne dans l'entre-deux-guerres*, Mémoire d'Histoire contemporaine, 2015.
- Duvoux N., *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris, Seuil, 2012.
- Ebaugh H. R. F., *Out of the Cloister: A Study of Organisational Dilemmas*, Austin, the University of Texas Press, 1977.
- Eff, C., « Journal d'une femme de chambre/1. La lutte improbable des salariées d'Arcade », *Vacarme*, 2003, [en ligne].
- Elias N., *Engagement et distanciation*, Paris, Fayard, 1993.
- Emperador Badimon M., « Observer le militantisme par intermittence : les effets de la discontinuité sur le terrain », *Politix*, 2017, n° 118, p. 209-232.
- Éthuin N., « De l'idéologisation de l'engagement communiste. Fragments d'une enquête sur les écoles du PCF (1970-1990) », *Politix*, 2003, n° 63, p. 145-168.
- Éthuin N. et Yon K., *La Fabrique du sens syndical. La formation des représentants des salariés en France (1945-2010)*, Broissieux, Éditions du Croquant, 2014.
- Everaere C., *Les emplois atypiques. Quelles réponses au besoin de flexicurité ?*, Rueil-Malmaison, Les Éditions Liaisons, 2014.
- Falquet J., Hirata H., Kergoat D., Labari B., Le Feuvre N., Sow F., (dir.), *Le sexe de la mondialisation. Genre, classe, race et nouvelle division du travail*, Paris, Presses de Sciences Po, Paris, 2010.
- Faure A., « "Nous travaillons 10 heures par jour, plus le chemin". Les déplacements de travail chez les ouvriers parisiens (1880-1914) », in Magri S. et Topalov C. (dir.), *Villes ouvrières (1900-1914)*, Paris, L'Harmattan, 1989, p. 93-107.
- Faure S. et Thin D. (dir.), *S'en sortir malgré tout. Parcours en classes populaires*, Paris, La Dispute, 2019.
- Faure-Guichard C., *L'emploi intérimaire, trajectoires et identités*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2000.
- Fath S. et Mayrargue C., « Les nouveaux christianismes en Afrique. Introduction thématique » *Afrique contemporaine*, 2014, n° 252, p. 13-26.

- Fillieule O., « Temps biographique, temps social et variabilité des rétributions », in Fillieule O. (dir.) *Le désengagement militant*, Paris, Belin, 2005.
- Fillieule O. Bérout S., Masclat C., Sommier I. et collectif SOMBRERO (dir.), *Changer le monde, changer sa vie. Enquête sur les militantes et les militants des années 1968 en France*, Arles, Actes Sud, 2018
- Fol S., « Mobilité et ancrage dans les quartiers pauvres : les ressources de la proximité », *Regards sociologiques*, n° 40, 2010, p. 27-43.
- Forté M. et Monchatre S. « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : quelle sélectivité sur un marché du travail en tension ? », *La revue de l'IREC*, 2013, n°76, p. 127-150, p. 135.
- Fortino S., « Invisibilisation de la pénibilité au travail, mixité et rapports de genre », *La nouvelle revue du travail*, 2014.
- Fredge C. and Kelly J., *Varieties of unionism: strategies for union revitalization in a globalizing economy*, Oxford, Oxford University Press, 2004.
- Friedman D. et McAdam D., « Collective Identity and Activism: Networks, Choices and the Life of a Social Movement », in Aldon D. Morris and Carol McClurg Mueller (eds), *Frontiers in Social Movement Theory*, New Haven (Conn.), Yale, University Press, 1992, p. 156-173.
- Gadrey J., « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, 1994, p. 381-389.
- Gallot F., *En découdre. Comment les ouvrières ont révolutionné le travail et la société*, Paris, La Découverte, 2015.
- Gallot F. et Meuret-Campfort E., « Des ouvrières en lutte dans l'après 1968. Rapports au féminisme et subversions de genre », *Politix*, 2015, n°109, p. 21-43.
- Gallot F. et Tabutaud A., « Du renouveau de l'histoire des femmes au travail : note critique autour de quelques travaux récents », *Sociologie du travail*, 2019, vol. 61, n°3, [en ligne].
- Gallot F., Noûs C., Pochic S. et Séhili D., (dir.), « Intersectionnalité au travail », *Travail, genre et sociétés*, n°44, 2020.
- Garrigou A., *Histoire sociale du suffrage universel en France 1848-2000*, Paris, Seuil, 2002.
- Gassier Y. et Giraud B. *Le travail syndical en actes. Faire adhérer, mobiliser, représenter*, Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2020.
- Gaxie D., « Économie des partis et rétributions du militantisme », *Revue française de science politique*, 1977, vol. 27, p. 123-154.

- Gaxie D., *Le Cens caché. Inégalités culturelles et ségrégation politique*, Paris, Le Seuil, 1978
- Gay V., *Pour la dignité. Ouvriers immigrés et conflits sociaux dans les années 1980*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 2021.
- Géa J.-M., « Le Panier, un quartier marseillais en voie de gentrification : reconfigurations sociales et résistances langagières », *Langage et société*, 2017, n° 162, p. 21-45.
- Geay B. et Humeau P., « Devenir parents. Les appropriations différenciées de l'impératif de procréation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2016, n°214, p. 4-29.
- Geay M. et Souquet C., « Le secteur du nettoyage », *Insee Première* n° 1960, Insee, mars 2018.
- Gilbert P., *Les classes populaires à l'épreuve de la rénovation urbaine. Transformations spatiales et changement social dans une cité HLM*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2014.
- Giraud B., *Faire la grève. Les conditions d'appropriation de la grève dans les conflits du travail en France*, Thèse de Doctorat en science politique, 2009.
- Giraud B., « Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique », *Politix*, 2009, n°86, p. 13-29.
- Giraud B., « Un apprentissage sous tension : la formation des adhérents syndicaux du commerce à l'usage de la grève en France », *Critique internationale*, 2014, n°64, p.47-62.
- Giraud B., « S'arracher à sa condition d'ouvrier : de l'engagement syndical à l'encadrement intermédiaire », *La Revue de l'Ires*, 2014, n° 81, p. 33-58.
- Giraud B., « Quand on va au juridique c'est qu'on a déjà perdu. Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *Politix*, 2017, n° 118, p. 131-155
- Giraud B. et Pélisse J., « Une résurgence ou un oubli des conflits sociaux », Giraud Baptiste, Pélisse Jérôme, « Une résurgence ou un oubli des conflits sociaux », *La vie des idées*, 6 janvier 2009.
- Giraud B., Yon K., et Bérout S., *Sociologie politique du syndicalisme. Introduction à l'analyse sociologique des syndicats*, Paris, Armand Colin, 2018.
- Giroud M., *Résister en habitant ? Renouvellement urbain et continuités populaires en centre ancien (Berriat Saint-Bruno à Grenoble et Alcântara à Lisbonne)*, Thèse de doctorat en géographie, 2007.
- Glaymann D., « Pourquoi et comment devient-on intérimaire ? », *Travail et emploi*, 2008, n° 114, p.33-43.

- Goffman E., *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Éditions de Minuit, 1975.
- Gollac M. et Volkoff S., *Les conditions de travail*, La Découverte, Paris, 2007.
- Gollac M. et M. Bodier, « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », Rapport au collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, avril 2011.
- Gollac M., « Les risques psychosociaux au travail : d'une « question de société » à des questions scientifiques », *Travail et emploi*, 2012, n° 129, p. 5-10.
- Gould R., *Insurgent Identities. Class, Community and Protest in Paris from 1848 to the Commune*, The University of Chicago Press, 1995.
- Gourgues G. (dir.), « Les métropoles comme enjeu syndical. Marginalité et avenir de l'action syndicale dans la territorialisation de l'action publique », *Ires*, Octobre 2020.
- Goussard L. et Tiffon G., « Quand le travail déborde... », *Travail et Emploi*, 2016, n°147, p. 27-52.
- Grafmeyer Y. et Joseph I., *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Paris, Flammarion, (1979), 2009.
- Granovetter M.-S., « The Strength of Weak Ties'' », *American Journal of Sociology*, 1973, , vol. 78, n°6, p. 1360-1380.
- Granovetter M.-S., « La sociologie économique des entreprises et des entrepreneurs (traduction d'A. Peerbaye et P.-P. Zalio) », *Terrains & travaux*, 2003, n° 4, p. 167-206.
- Green N., « Quatre âges des études migratoires », *Clio*, 2020, n° 51, p. 185-206.
- Grignon C. et Passeron J.-C., *Le savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard, Paris, 1989.
- Guégnard C. et Mériot S.-A., « Hôtels et dépendances : les femmes de chambre en Europe », *Travail et Emploi*, 2010, n°121, p. 55-66.
- Guérin I., « L'argent des femmes pauvres : entre survie quotidienne, obligations familiales et normes sociales », *Revue Française de Socio-Économie*, 2008, n°2, p. 59-78.
- Guerry L., « Femmes et genre dans l'histoire de l'immigration. Naissance et cheminement d'un sujet de recherche », *Genre & Histoire*, 2009, n° 5, [en ligne].

- Guerry L. et Thébaud F. (dir.), « Femme et genre en migration », *Clio, Femmes, Genre, Histoire*, n°51, 2020.
- Guibert P., Lazuech G. et Troger V., « Les femmes de chambre de l'hôtellerie de luxe ou le déclassement d'une élite invisible », *Formation emploi*, 2012, n°123, p. 27-44.
- Guignon N., « Risques professionnels : les femmes sont-elles à l'abri ? », *Femmes et hommes. Regards sur la parité*, Paris, Insee, 2008, p. 51-63.
- Guillaume C., Pochic S. et Silvera R., « Genre, féminisme et syndicalisme », *Travail, genre et société*, vol. 30, 2013, p.29-32.
- Guillaume C., *Syndiquées. Défendre les intérêts des femmes au travail*, Paris, Presses de Sciences Po, 2018.
- Guillaume C. et Pochic S., « Les succès inégaux d'une politique volontariste de syndicalisation », in Guillaume C. (dir.) *La CFDT. Sociologie d'une conversion réformatrice*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2014, p. 69-90.
- Guilbert M., *Les fonctions des femmes dans l'industrie, Les fonctions des femmes dans l'industrie*, Paris, La Haye, Mouton, 1966.
- Haapajärvi L., « Les ressources compensatrices du lien communautaire : entre résistance au stigmatisme et résistance à la pauvreté », in Serge Paugam, *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*, Paris, Presses Universitaires de France, 2014.
- Haapajärvi L., « Le paradoxe français du lien communautaire », in Mohammed M. et Talpin J., *Communautarisme ?*, Paris, Presses universitaires de France, 2018, p. 27-40.
- Hamidi C., « Éléments pour une approche interactionniste de la politisation. Engagement associatif et rapport au politique dans les associations locales issues de l'immigration », *Revue française de science politique*, 2006, n° 56, p. 5-25.
- Hamidi C., « Catégorisations ethniques ordinaires et rapport au politique. Éléments sur le rapport au politique des jeunes de quartiers populaires », *Revue française de science politique*, 2010, Vol. 60, p. 719-743.
- Hannerz U., « Being there ... and there ... and there! Reflections on multi-site ethnography », *Ethnography*, 2003, p. 201-216.
- Harvey D., *Le capitalisme contre le droit à la ville. Néolibéralisme, urbanisation, résistances*, Paris, Éditions Amsterdam, 2001.
- Hatzfeld N., « La pause casse-croûte. Quand les chaînes s'arrêtent à Peugeot-Sochaux », *Terrain*, 2002, n°39, p. 33-48.

- Haute T., « Évolutions du paysage syndical et du salariat : analyse des élections aux comités d'entreprises (2009-2016) », *La revue de l'IREES*, 2018, n° 94-95, p. 57-89.
- Hmed C., « Des mouvements sociaux « sur une tête d'épingle » ? Le rôle de l'espace physique dans le processus contestataire à partir de l'exemple des mobilisations dans les foyers de travailleurs migrants », *Politix* 2008, n°84, p. 145-165
- Hmed C., « Espace géographique et mouvements sociaux », in *Dictionnaire des mouvements sociaux*, O. Fillieule, Paris, Presses de Sciences Po, 2009, p. 220-227.
- Hocquelet M., « Mobiliser des employés de Walmart malgré des discours et pratiques du géant de la distribution : UFCW et Our Walmart face à 50 ans d'antisindicalisme », *La Revue de l'IREES*, 2016, n° 88, p. 129-156.
- Hoibian S. et Bigot R., « Les choix d'interruption de carrière des femmes lors de la naissance d'un enfant sont-ils toujours faits en connaissance de cause ? », Synthèse CREDOC, 2013, n°7, [en ligne].
- Hughes E. C., « Social Role and the Division of Labor », *The Midwest Sociologist*, 1956, vol. 17, p.3-7.
- Ilh O., « Socialisation et événements politiques », *Revue française de science politique*, 2002, vol. 52, p. 125-144.
- Jany-Catrice F., « La dévalorisation des services "relationnels" dans les pratiques et les conventions dominantes », *L'homme et la société*, 2007, n° 163-164, p. 15-33.
- Jasper J.M., *The Art of Moral Protest, Culture, Biography and Creativity in Social Movements*, The University of Chicago Press, Chicago and London, 1997.
- Jeanet A., « A votre service. La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, 2003, n°45, p. 191-209.
- Jounin N., « L'ethnisation en chantier, reconstruction des statuts par l'ethnique en milieu de travail », *Revue européenne des migrations internationales*, 2004, Vol. 20, p. 103-126.
- Jounin N., *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2007.
- Jounin N., *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La Découverte, 2008.
- Jounin N., « Les immigrés du BTP à l'ombre de la pénurie de "main-d'œuvre" », *revue Agone*, 40, 2008.

- Jounin N., Palomares E. et Rabaud A., « Ethnicisations ordinaires, voix minoritaires », *Sociétés contemporaines*, 2008, n° 70, p. 7-23.
- Jouve B., « L'empowerment : entre mythe et réalités, entre espoir et désenchantement », *Géographie, économie, société*, 2006, vol. 8, p. 5-15.
- Kergoat D., « Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux », in Dorlin E. (dr.), *Sexe, race, classe, pour une épistémologie de la domination*, Paris, Presses universitaires de France, 2009, p. 111-125.
- Kosmann R., *Sorti d'usines. La « perruque », un travail détourné*, Paris, Syllepse, 2018.
- Lada E., « Mises en subordination, résistances, recompositions et rapports sociaux de sexe. Une approche de la mise au travail salarié de jeunes urbaines populaires précarisées dans une entreprise publique », in Cours-Salies P. (dir.), *Le bas de l'échelle. La construction sociale des situations subalternes*. Toulouse, Érès, 2006, p. 207-232.
- Lada E., « Résistances au travail et rapports sociaux (de sexe) : le cas de femmes de chambre et de veilleurs de nuit du secteur hôtelier », in Bouquin S. (coord.), *Résistances au travail*, Paris, Syllepse, 2008.
- Lagroye J (dir.), *La politisation*, Paris, Belin, 2003.
- Lahire B., *La raison des plus faibles : rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1993.
- Lahire B., *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Paris, Nathan, 1998.
- Lahire B., *Monde pluriel. Penser l'unité des sciences sociales*, Paris, Le Seuil, 2012.
- Lallement M., *Le travail, une sociologie contemporaine*, Paris, Gallimard, 2007.
- Lallement M., *Sociologie des relations professionnelles*, Paris, La Découverte, 2008.
- Lambert A., Dietrich-Ragon P. et Bonvalet C. (dir.), *Le monde privé des femmes. Genre et habitat dans la société française*, Paris, Éditions de l'Ined, 2018.
- Lapeyre N., Laufer J., Lemièrre S., Pochic S. et Silvera R., *Le genre au travail*, Paris, Syllepse, 2021
- Latté S., « Le choix des larmes. La commémoration comme mode de protestation », *Politix*, 2015, n° 110, p. 7-34.

- Le Bars J., *Conquérir la galère. Géographie féministe postcoloniale de femmes sans-papiers venues d'Afrique subsaharienne et du Maghreb en région parisienne*, Thèse de Doctorat en géographie, 2017.
- Le Bars J., « Accéder à un espace à soi. Contraintes de genre, luttes de classement et résistances en situation administrative précaire », *Annales de géographie*, n° 720, 2018, p. 169-191.
- Leblanc J., « Quand les « Minguettoises » s'exposent. Retour sur un dispositif de recherche partagée », *Revue française des méthodes visuelles*, 2020, n° 4, p. 49-67.
- Lechien M.-H. et Siblot Y., « « Eux/nous/ils » ? Sociabilités et contacts sociaux en milieu populaire », *Sociologie*, 2019, Vol. 10, [en ligne].
- Leclercq C. et Pagis J., « Les incidences biographiques de l'engagement », *Sociétés contemporaines*, 2011, n° 84, p. 5-23.
- Lee Tamara L., Tapia M. "Confronting Race and Other Social Identity Erasures: The Case for Critical Industrial Relations Theory", *IRL Review*, 74(3), 2021, p. 637-662.
- Lefebvre H, *Le droit à la ville*, Paris, Éditions anthropos, 1968.
- Léger J.-F., « Mixité sociale entre mythe et réalité : Paris, Lyon, Marseille », *Population & Avenir*, 2013, Vol. 713, p. 4-8.
- Lehingue P., « Les électeurs sont-ils (de plus en plus) volatils ? », in Fondation Copernic éd., *Manuel indocile de sciences sociales. Pour des savoirs résistants*, Paris, La Découverte, 2019, p. 398-407.
- Lépinard L. et Mazouz S., *Pour l'intersectionnalité*, Anamosa, 2021.
- Le Quentrec Y., « Militer dans un syndicat féminisé : la sororité comme ressource », *Travail, genre et sociétés*, 2013, n° 30, p. 53-72.
- Le Quentrec Y., « Lutttes revendicatives et syndicalisme : le 'travail d'émancipation' des femmes salariées », *Cahiers du Genre*, 2014, n°57, p. 159-181.
- Lerouge L., « Les effets de la précarité du travail sur la santé : le droit du travail peut-il s'en saisir ? », *Revue électronique PISTES*, 2009, Vol. 11, [en ligne].
- Lescurieux M., *Le temps de militer : carrière syndicale et disponibilité biographique des femmes et des hommes de la CFDT*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2021.
- Levitt P., *The Transnational Villagers*, Berkeley, University of California Press, 2001.

- Levitsky S., « Niche Activism : Constructing a Unified Movement Identity in a Heterogeneous Organizational Field », *Mobilization*, 12, 2007.
- Lévy-Vroelant C., « Le chemin des mémoires : le cas des luttes pour le logement », *Plein droit*, 2014, n° 103, p. 44-48.
- Maksens M., « Migration et pentecôtisme à Bruxelles. Expériences croisées », *Archives de sciences sociales des religions*, 2008, n° 143, p. 49-68.
- Marc J. et Favaro M., « Isolement et solitude au travail », *Références en santé au travail*, INRS, 2019, n°160, [en ligne].
- Martinez L., Perret R., « Meanings and Dilemmas in Community Unionism : Trade Union Community Initiatives and Black Minority Ethnic Groups in the UK », *Work, Employment & Society*, 2009, 23, p. 693-710.
- Maruani M. (dir.), *Je travaille, donc je suis. Perspectives féministes*, Paris, La Découverte, 2018.
- Matonti F. et Poupeau F., « Le capital militant. Essai de définition », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2004, n°155, p. 4-11.
- Mauger G., « Enquêter en milieu populaire », *Genèses. Sciences sociales et histoire*, 1991, Volume 6, n°1, p.125-143.
- Mauger G., *Les classes populaires et le FN. Explications de votes*, Vulaines Sur Seine, Éditions du Croquant, 2017.
- Masclat O., « "C'est mon moment." Le temps pour soi des ouvrières et des employées », *Travail, genre et sociétés*, 2018, , n° 39, p. 101-119.
- Masson S., « Travail en débat, travailleuses invisibles. Quelques enjeux sexués autour de la redéfinition du "travail" », *Cahiers du genre*, 1999, n°26, p. 13-32.
- Mathieu L., « Une mobilisation improbable : l'occupation de l'église Saint-Nizier par les prostituées lyonnaises », *Revue française de sociologie*, 1999, vol. 40, p. 475-499.
- Mathieu L., « Prostituées et féministes en 1975 et en 2002 : l'impossible reconduction d'une alliance », *Travail, genre et sociétés*, 2003, n°10, p. 31-48.
- Mathieu L., *L'espace des mouvements sociaux*, Bellecombres-en-Bauges, Éditions du Croquant, 2012.
- Mathieu L., « La politisation par la grève ? Une enquête sur les salariés du commerce », in Sainsaulieu I. et Surdez M., *Sens politiques du travail*, Paris, Armand Colin, 2012.

- Mathieu L., « Chapitre 8/ Un militantisme qui n'a de « nouveau » que le nom », in Frère B. et al., *Résister au quotidien ?*, Presses de Sciences Po, 2013.
- McAdam D., *Freedom Summer. Luttres pour les droits civiques Mississippi 1964*, Marseille, Agone, 2012.
- McCarthy J. et Zald M., « Ressource Mobilization and Social Movement: A Partial Theory », *American Journal of Sociology*, 82, 1977.
- Merckling O. *Femmes de l'immigration dans le travail précaire*, Paris, L'Harmattan, 2011.
- Merklen D., « Individus populaires. Sociabilité et policité », in Castel R., Martin C. (dir.), *Changements et pensées du changement*, Paris, La Découverte, 2012.
- Messing K. et Lippel K., « L'invisible qui fait mal. Un partenariat pour le droit à la santé des travailleuses », *Travail, genre et sociétés*, 2013, n°29, p. 31-48.
- Meuret B., *Le socialisme municipal, Villeurbanne 1880-1982*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 1982.
- Meuret-Campfort E., *Des ouvrières en lutte. Mondes populaires et genre du syndicalisme dans un secteur d'emploi « féminin ». Le cas de l'usine Chantelle à Nantes (1966-2005)*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2014.
- Michelat G. et Simon M., *Les ouvriers et la politique. Permanence, ruptures, réalignements*, Paris, Presses de Sciences Po, 2004.
- Miranda A. et al., « Les mobilisations des migrantes : un processus d'émancipation invisible ? Introduction », *Cahiers du Genre* 2011/2, n° 51, p. 5-24.
- Mischi J., *Servir la classe ouvrière. Sociabilités militantes au PCF*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2010.
- Mischi J., *Le communisme désarmé. Le PCF et les classes populaires depuis les années 1970*, Marseille, Agone, 2014.
- Mischi J., *Le Bourg et l'Atelier. Sociologie du combat syndical*, Marseille, Agone, 2016.
- Monchatre S., *Êtes-vous qualifiée pour servir ?*, Paris, La Dispute, 2010.
- Monchatre S., « Petits arrangements avec la diversité. Le recrutement entre marché et mobilisation salariale », *Revue française de sociologie*, 2014, vol. 55, p. 41-72

- Morabito L. et Peugny C., « Chapitre 2 / Les chemins de la précarité », in Braconnier (dir.), *Les inaudibles. Sociologie politique des précaires*, Paris, Presses de Sciences Po, 2015, p. 51-78.
- Morokvasic M., « Birds of passage are also women », in *International Migration Review*, 1984, vol. 18, n°4, p. 886-907.
- Morokvasic M., « Femmes et genre dans l'étude des migrations : un regard rétrospectif », *Les Cahiers du CEDREF*, 2008, p.33-56.
- Morokvasic M., « Des femmes au genre en migrations », *NAQD*, 2010, n° 28, p. 35-54.
- Morokvasic M., « L'(in)visibilité continue », *Cahiers du Genre*, 2011, n° 51, p. 25-47
- Mouriaux R. et Withol de Wenden C., « Syndicalisme français et islam », *Revue française de science politique*, 1987, vol. 37, p. 794-819.
- Mouriaux R., *Crises du syndicalisme français*, Paris, Montchrestien, 1998.
- Naudier D., « Genre et activité littéraire : les écrivaines francophones. Introduction », *Sociétés contemporaines*, 2010, n° 78, p. 5-13.
- Niel X. et Lincot L., « Qui est inscrit et qui vote ? », *Insee Première*, n° 1411, septembre 2012.
- Nizzoli C., *SyndicalismeS et travailleurs du "bas de l'échelle". CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie)*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2013.
- Nizzoli C., *C'est du propre ! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Paris, Presses Universitaires de France, 2015.
- Nizzoli C., « Quel renouveau pour le syndicalisme contemporain ? », *Chronique Internationale de l'IRES*, 2017, n° 160, p. 3-18.
- Nizzoli C., « Du renouveau syndical sans stratégie ? », *Chronique Internationale de l'IRES*, 2017, n° 160, p. 130-142.
- Omizzolo M., Sodano P., Oliveri F., « Exploitation, vulnérabilité et résistance : le cas des ouvriers agricoles indiens dans l'Agro Pontino », *Confluences Méditerranée*, 2019, n° 111, p. 45-59.
- Pailhé A. et Solaz A., « Concilier, organiser, renoncer : quel genre d'arrangements ? », *Travail, genre et société*, 2010, n°24, p. 29-46.
- Pailloux A.-L. et Ripoll F., « Géographie(s) des mobilisations », *Carnets de géographes*, 2019, n° 12, [en ligne].

- Pain A., *La CNT-Solidarité Ouvrière. Contraintes et possibilités d'un syndicalisme radical au XXI^e siècle*, Mémoire de Master 2, 2018.
- Pagis J., « La politisation d'engagements religieux. Retour sur une matrice de l'engagement en Mai 68 », *Revue française de science politique*, 2010, n° 60, p. 61-89.
- Pastor J., *Les femmes de chambres : Un emploi gagne-pain. Entre la déconsidération d'un métier sous-traité et la reconstruction d'une identité entachée*, Mémoire de Master 1, 2014.
- Paugam S., *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, Presses Universitaires de France, 2007.
- Paugam S., *La disqualification sociale*, Paris, Presses Universitaires de France, [1991], 2009.
- Paugam S., *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*, Paris, Presses Universitaires de France, 2014.
- Paugam S., « Les anxiétés de l'attachement : les liens qui fragilisent et les liens qui oppressent », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2017, n° 24, p. 41-53
- Paugam S. et Van de Velde C., « Le raisonnement comparatiste », in Paugam S. (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, Presses Universitaires de France, 2010, p. 357-375.
- Péchu C., « 3. « Laissez parler les objets ! ». De l'objet des mouvements sociaux aux mouvements sociaux comme objets », *L'atelier du politiste. Théories, actions, représentations*, P. Favre, 2007, Paris, La Découverte, p. 59-78.
- Pereira I., *Peut-on être radical et pragmatique ?*, Paris, Textuel, 2010.
- Péraldi M., Duport C., et Samson M., *Sociologie de Marseille*, Paris, La Découverte, 2015.
- Pélisse, J., « Les usages syndicaux du droit et de la justice », in Commaille, J., Kaluszynski, M. (dir.), *La fonction politique de la justice*, La Découverte, 2007, p. 165-189.
- Pénissat É., « À l'ombre du "dialogue social" », in Pénissat É. (coord.), *Réprimer et domestiquer : stratégies patronales*, Marseille, Agone, 2013.
- Périvier H. et Silvera R., « Maudite conciliation », *Travail, genre et société*, 2010, n°24, p. 25-27.
- Perrin-Heredia A., *Logiques économiques et comptes domestiques en milieux populaires. Ethnographie économique d'une « zone urbaine sensible »*, Thèse de doctorat en sociologie, 2010.
- Pernot J.-M., *Syndicats, lendemains de crise ?*, Paris, Gallimard, 2005.

- Perrin-Heredia A., *Logiques économiques et comptes domestiques en milieux populaires. Ethnographie d'une « zone urbaine sensible »*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2010.
- Perrot M., « Qu'est-ce qu'un métier de femme ? », *Le Mouvement social*, 1987, n°140, p. 3-8.
- Peugny C. et Rouillard-Pérain A., « Quelle action collective dans le secteur des services « peu qualifiés » ? Le cas des femmes de ménage et des agents de sécurité », *Rapport de recherche pour l'IREC*, Mai 2018.
- Peugny C., « Comment mobiliser des salariées isolées ? Le cas des femmes de ménage », *Sociologie du travail*, 2021, Vol. 63, [en ligne].
- Pierru E., « 1. Organisations et ressources », in Agrikolianski E., *Penser les mouvements sociaux. Conflits sociaux et contestations dans les sociétés contemporaines*, Paris, La Découverte, 2010, p. 19-38.
- Pignoni M.-T., « La syndicalisation en France. Des salariés deux fois plus syndiqués dans la fonction publique », *Dares analyses*, 2016, n° 025, [en ligne].
- Pillon T. et Vatin F., *Traité de sociologie du travail*, Toulouse, Octarès Editions, 2007.
- Pinard R. *L'envers du travail. Le genre de l'émancipation ouvrière*, Montréal, Lux, 2019.
- Pinol J.-L., *Les mobilités de la grande ville*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1991.
- Pitti L., « Grèves ouvrières versus luttes de l'immigration : une controverse entre historiens », *Ethnologie française*, vol. 31, 2001, p. 465-476.
- Pitti L., « Une matrice algérienne ? Trajectoires et recompositions militantes en terrain ouvrier, de la cause de l'indépendance aux grèves d'OS des années 1968-1975 », *Politix*, 2006, n°76, p. 143-166.
- Portilla A., « Une famille dans l'église. Sociabilités des classes populaires immigrées aux États-Unis », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2018, n° 225, p. 42-53.
- Potot, S., « Le réseau migrant : une organisation entre solidarité communautaire et 'zone de libre échange' ». *Migrations Société*, 2006, [en ligne].
- Poutignat P. et Streiff-Fénart J., « L'ancrage social des différences culturelles. L'apport des théories de l'ethnicité », *Diogenes*, 2017/2, p. 71-83.
- Probst I., « La dimension de genre dans la reconnaissance des TMS comme maladies professionnelles », *Revue électronique PISTES*, 2009, vol. 11, [en ligne].

- Prost A., « Les effectifs syndicaux. 1918-1938 », in *Autour du Front populaire. Aspects du mouvement social au XXe siècle*, Paris, Seuil, 2006.
- Pruvost G., « Le hors-travail dans la police et l'intérim. Approche interactionniste des coulisses », *Communications*, 2011, p. 159-192.
- Puech I., « Femmes et immigrées corvéables à merci », *Travail, genre et société*, 2006, 16, p. 39-51.
- Puech I., « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, 2004, Vol. 46 – n° 2, p. 150-167.
- Quijoux M. et Yon K., « Syndicalisme et politique : dé-liaisons dangereuses ? », *Savoir/Agir*, 2018, n° 45, p. 7-11.
- Rappe D., « Les Bourses du travail, une expression de l'autonomie ouvrière », *Cahiers d'histoire, revue d'histoire critique*, 2011, n°116-117, p. 43-55.
- Renahy N., « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *Regards Sociologiques*, 2010, n° 40, p. 9-26.
- Renahy N. et Sorignet P.-E., « Introduction. Pour une sociologie du mépris de classe. L'économie des affects au cœur de la domination », *Sociétés contemporaines*, 2020, n° 119, p. 5-32.
- Retière, J.-N., « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *Politix*, 2003, Vol. 16, n°63, p. 121-143.
- Reyssat F. « Travail sale et sale boulot, de la résistance à l'émancipation. Les ouvriers du nettoyage en région parisienne », *Encyclo. Revue de l'école doctorale ED 382*, Université Sorbonne Paris Cité, 2013, p. 41-53.
- Ripoll F., « S'approprier l'espace... ou contester son appropriation ? Une vue des mouvements sociaux contemporains », *Norois*, 2005, n° 195, p. 29-42.
- Ripoll F., « Espaces et stratégies de résistance : répertoires d'action collective dans la France contemporain », *Espaces et sociétés*, 2008, vol. 134, p. 83-97.
- Ripoll F. et Veschambre V., « Introduction. L'appropriation de l'espace comme problématique », *Norois*, 2005, n° 195, p. 1-11.
- Rosenman G. et Noûs C., « Les caisses de grève à l'épreuve de la grève interprofessionnelle », *Mouvements*, 2020, n° 103, p. 40-49.
- Roulleau-Berger L., *Migrer au féminin*, Paris, Presses Universitaires de France, 2010.

- Rouleau-Berger L., « Travail flexible, bifurcations biographiques et nouvelles économies morales », in Cingolani P., *Un travail sans limites ? Subordination, tensions, résistances*, Toulouse, Erès, 2012, p. 209-222.
- Roy D., *Un sociologue à l'usine. Textes essentiels pour la sociologie du travail*, La Découverte, 2006.
- Sauviat C., « Le nettoyage industriel : un marché de services gouverné par la demande. France, États-Unis, Suède », *IRES*, Document de travail, 1997.
- Sawicki F. et Siméant J., « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », *Sociologie du travail*, 2009, Vol. 51, n° 1, p. 97-125.
- Sayad A., *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris, Le Seuil, 2014.
- Scandella F., « Renouveau syndical dans le secteur du nettoyage. Analyse de la campagne londonienne "Justice for cleaners", », in Bérout S. et Bouffartigue P., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, 2009, p. 117-131
- Scandella F., « Les dessous d'une industrie en pleine extension », *HesaMag*, 2010, Dossier 3/26, p. 12-16.
- Schmoll C., *Les damnées de la mer. Femmes et frontières en Méditerranée*, Paris, La Découverte, 2020.
- Schmoll C., « Migrantes et engagées », *Hommes & Migrations*, 2020, n° 1331, p. 8-15.
- Schnapper D., *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard, 1981.
- Schültz G. *Travail et relations hiérarchiques en contexte d'externalisation : les prestations de services d'hôtesse d'accueil*, Thèse de Doctorat en sociologie, 2011.
- Schültz G. *Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtesse d'accueil*, Paris, La Dispute, 2018.
- Schwartz O., « Peut-on parler des classes populaires ? », *La vie des idées*, 13 septembre 2011, p. 1-49.
- Schwartz O., *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, Paris, Presses Universitaires de France, [1990], 2012.
- Schwartz O., « Les femmes dans les classes populaires, entre permanence et rupture », *Travail, genre et sociétés*, 2018, n°39, p. 121-138.

- Schweitzer S., *Les femmes ont toujours travaillé. Une histoire du travail des femmes aux XIXe et XXe siècles*, Paris, Odile Jacob, 2002.
- Schweitzer S., Chaplain R., Berbagui D. et Elongbil-Ewane E., « Regards sur les migrations aux XIX^e et XX^e siècles en Rhône-Alpes », *Hommes & migrations*, 2009, 32-46.
- Semin J., « L'argent, la famille, les amies : ethnographie contemporaine des tontines africaines en contexte migratoire », *Civilisations*, 2007, n°56, p. 183-199.
- Segalen M. et Martial A., *Sociologie de la famille*, Paris, Armand Colin, 2019.
- Sassen S., *La globalisation : Une sociologie*, Paris, Gallimard, 2009.
- Segrestin D., « Les communautés pertinentes de l'action collective : canevas pour l'étude des fondements sociaux des conflits du travail en France », *Revue française de sociologie*, 1980, p. 171-203.
- Siblot Y., *Paperasse, guichets et modernisation de l'accueil. Les rapports pratiques entre classes populaires et administrations*, Thèse de Doctorat en sciences sociales, 2003.
- Siblot Y., « Entretenir un rapport mobilisé à sa condition sociale en milieu populaire. Engagement syndical et sociabilité parmi des ouvrières de blanchisserie », *Sociétés contemporaines*, 2018, n° 109, p. 65-92.
- Siblot Y., Cartier M., Coutant I., Masplet O. et Renahy N., *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Collin, 2015.
- Siméant J., « Socialisation catholique et biens du salut dans quatre ONG humanitaires françaises », *Mouvement social*, 2009, n° 227, p. 101-122.
- Sirna F., « Femmes migrantes dans le secteur hospitalier en région Sud pendant la pandémie de la Covid-19 », *Hommes & Migrations*, 2020, n° 1331, p. 38-47.
- Skeggs B. *Des femmes respectables. Classe et genre en milieu populaire*, Agone, Marseille, 2015.
- Soares A. (coord.), *Stratégies de résistance et travail des femmes*, Paris, L'Harmattan, 1997.
- Sommier I., *Le renouveau des mouvements contestataires à l'heure de la mondialisation*, Flammarion, Paris, 2003.
- Tabois S., « Une petite production de soi dans l'entre soi. Actualisations quotidiennes d'une mémoire post-migratoire », *Civilisations*, 2013, vol. 62, p. 149-164.

- Talpin J., *Community organizing : De l'émeute à l'alliance des classes populaires aux États-Unis*, Paris, Raisons d'agir, 2016.
- Talpin J., « L'église comme arme de lutte. La communauté religieuse au service de la justice sociale à Los Angeles », in Sainsaulieu I. (dir.), *Où est passée la justice sociale ? De l'égalité aux tâtonnements*, Villeurbanne-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2019, p. 263-274.
- Talpin J., Balazard H., Carrel M., Hadj Belgacem S., Kaya S., Purenne A. et Roux G., *L'épreuve de la discrimination. Enquête dans les quartiers populaires*, Paris, Presses Universitaires de France, 2021.
- Tarrius A., *Arabes de France dans l'économie mondiale sous-terrainne*, La Tour d'Aigues, L'Aube, 1995.
- Tarrius A., *La Mondialisation par le bas. Les nouveaux nomades des économies souterraines*, Paris, Balland, 2002.
- Tartakowsky D. et Tétard F., *Syndicats et associations. Concurrences ou complémentarités*, Presses universitaires de Rennes, Rennes, 2004.
- Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Éditions Inserm, 2000.
- Thébaud-Mony A. et Volkoff S., « 34. La santé et les conditions de travail des femmes », in Maruani M. *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*. Paris, La Découverte, 2005, p. 289-296.
- Thibault M., *Ouvriers malgré tout. Enquête sur les ateliers de maintenance des trains de la Régie des transports parisiens*, Paris, Raisons d'agir, 2013.
- Thin D., « Milieux populaires et logiques socialisatrices dominantes : une analyse de la confrontation », Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches, Université Lumière Lyon 2, 2010.
- Thin D., « « Les plus hauts ils aiment bien que le peuple...reste aveugle ». Groupe de femmes de quartiers populaires et socialisation politique », *Sociétés contemporaines*, 2018, n°4, p. 23-44.
- Thomas A., « Universitaires engagés et nouveaux cadres syndicaux aux États-Unis : une alliance pour faire face au déclin des syndicats ? », *Genèses*, 2011, n°84, p. 127-143.
- Thomas A., « The transnational circulation of the 'organizing model' and its reception in Germany and France », *European Journal of Industrial Relations*, 2016, n°4, p. 317-333.

- Thompson Edward P., *La formation de la classe ouvrière anglaise*, (Traduit de l'anglais par Dauvé G., Golaszewski M. et Thibault M.-N.), Paris, *Éditions du Seuil*, 2012.
- Tilly C. et al, *The rebellious century 1830-1930*, Harvard University Press, 1975.
- Tinel B., Perraudin C., Thévenot N. et Valentin J., « La sous-traitance comme moyen de subordination réelle de la force de travail », *Actuel Marx*, 2007, n°41, p. 153-164.
- Trémeau C., « De jeunes salariés confrontés à l'(in)justice du travail : recours aux prud'hommes et effets socialisateurs de l'épreuve judiciaire », *Politix*, n° 118, 2017, p. 157-181.
- Veschambre V., « Penser l'espace comme dimension de la société. Pour une géographie sociale de plain-pied avec les sciences sociales », *Penser et faire de la géographie sociale. Contributions à une épistémologie de la géographie sociale*, Séchet R. et Veschambre V., Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2006, p. 211-227.
- Vigna X., *L'insubordination ouvrière dans les années 68. Essai d'histoire politique des usines*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2007.
- Vigna X., *Histoire des ouvrières en France au XX^e siècle*, Paris, Perrin, 2012.
- Vignal C., « Les espaces familiaux à l'épreuve de la délocalisation de l'emploi : ancrages et mobilités de salariés de l'industrie », *Espaces et sociétés*, 2005, n°120-121, p. 179-197.
- Vignal C., « Le travail du domicile : une entreprise de résistance au déclassé ? », in Lambert A., Diertrich-Ragon P. et Bonvalet C. (dir.), *Le monde privé des femmes. Genre et habitat dans la société française*, Paris, Ined, 2008.
- Voegtli M., « Identité collective », in Fillieule O., *Dictionnaire des mouvements sociaux. 2^e édition mise à jour et augmentée*. Paris, Presses de Sciences Po, 2020, p. 308-313.
- Volant S., « Un premier enfant à 28,5 ans, en 2015 : 4,5 ans plus tard qu'en 1974 », *Insee Première*, 2017, n°1642, [en ligne].
- Voss L., « Dilemmes démocratiques : démocratie syndicale et renouveau syndical », *La Revue de l'Ires*, 2010, n° 65, p. 87-107.
- Warin P., *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble, 2017.
- Weber F., *Le Travail à-côté. Étude d'ethnographie ouvrière*, Paris, INRA, 1989.
- Weber F., « Pour penser la parenté contemporaine. Maisonnée et parentèle, des outils de l'anthropologie », *Les solidarités familiales en questions. Entraide et transmission*, Debordeaux D. et Strobel P. (coord.), Paris, LGDJ, 2002

- Weber F., « Conférence », in *Le travail au noir : une fraude parfois vitale ?*, sous la direction de Weber F., Paris, Éditions Rue d'Ulm, 2008, p. 5-44.
- Weller J.-M., « Relations de service. », in Bevort A., Lallement M., Jobert A., Mias A., *Dictionnaire du travail*, Presses Universitaires de France, p. 636-643, 2012.
- Willemez, L., « Quand les syndicats se saisissent du droit. Invention et redéfinition d'un rôle », *Sociétés contemporaines*, 2003, n° 52, p. 17-38.
- Willemez, L., « Un engagement fort pour une institution instable. Militants syndicaux dans les Conseils de Prud'hommes », in Nicourd, S. *Le travail militant*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2009, p. 27-36.
- Willemez L., « Apprendre en militant : contribution à une économie symbolique de l'engagement » in Vendramin P., *L'engagement militant*, Presses universitaires de Louvain, 2013, p. 51-65.
- Yon K., « Engagement syndical et formes de socialisation à la politique : approche de la relation à la CGT-FO par une étude de cas », *Les Mondes du travail*, 2008, n°6, p. 63-76.
- Zancarini-Fournel M., *Les luttes et les rêves. Une histoire populaire de la France de 1685 à nos jours*, Paris, La Découverte, 2016.

Rapports :

- « L'essor du temps partiel au fil des générations : quelle incidence sur les premières parties de carrières des femmes et des hommes », *DARES Analyses*, n°033, 2017.
- « Photographie statistique des accidents de travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles en France selon le sexe entre 2001 et 2016. Des tendances d'évolution différenciées pour les femmes et les hommes », Anact, novembre 2018.
- « Les temps de vie des femmes », remise au Conseil économique, social et environnemental, le 11 octobre 2018, présentée au nom de la délégation aux droits des Femmes et à l'égalité, portée par Raphaëlle Manière.
- « La négociation collective en 2018. Bilan & Rapports », Edition 2019, Ministère du Travail, Direction générale du travail, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques.

ANNEXES

MATÉRIAUX EMPIRIQUES LYON					
Enquêtées	Entretiens	Temps	Lieu	Autre rencontre	Période*
Aminata**	1	1h15	Chez elle	Soutien scolaire, repas, sortie, manifestations	Avril 17-Aujourd'hui
Anissa	1	1h	Un café		Septembre 17
Danièle	1	45 min	Un café		Septembre 17
Emel	1	1h30	Un café		Août 17
Fatou	3	5h30	Un café	Manifestations, projections de films	Juin 17-Aujourd'hui
Inès	1	1h30	Chez elle		Juin 17
Isabel	2	2h45	Chez elle	Manifestations, sorties, repas	Juin 17-Décembre 20
Joséphine	1	1h15	Au local		Juillet 17
Kristina	2	4h15	Chez elle	Manifestations	Septembre 17-Juin 20
Maïda	2	3h	Chez elle ; Un café	Manifestations, sorties	Juin 17-Juin 20
Maria	3	3h30	Au local ; Un café	Culte évangélique, déposer des CV, sorties	Juin 17-Juin 20
Moïna	1	1h15	Chez elle		Juin 17
Nadja	3	7h	Au local ; Un café	Manifestations, sorties	Juin 17-Décembre 19
Saliha	2	6h	Chez elle	Manifestations	Octobre 17-Mai 19
Samar	2	3h	Chez elle	Manifestations	Août 17-Mai 19
Susana	1	50 min	Au local		Septembre 17
Suzie	1	2h	Au local	Manifestations, sorties	Septembre 17-Janvier 19
Sylvie	1	2h15	Un café	Manifestations, permanences	Avril 15-Mai 18
Valérie	2	2h	Un café ; Au local	Manifestations, sorties	Avril 17-Juin 18
Younes	1	1h15	Un café		Juillet 17
Total : 20	32	50h50			Avril 17-Déc 21 ***

*La période ne débute ici qu'à partir de la date du 1^{er} entretien. Avec la plupart, des enquêtées, le contact était déjà relativement régulier du fait de ma présence en tant que salariée de septembre 2016 à mars 2017.

** Les enquêtées surlignées sont celles avec lesquelles un véritable suivi a été réalisé. Il faut ajouter à ces entretiens de nombreux temps informels.

*** Excepté pour Sylvie auprès de laquelle un entretien a été mené dans le cadre d'un projet de mémoire de Master 2 en 2015.

MATÉRIAUX EMPIRIQUES MARSEILLE					
Enquêtées	Entretiens	Temps	Lieu	Autre rencontre	Période
Aïcha	2	3h15	Chez elle	Temps syndical	Juillet 17-Octobre 17
Alcinda	2	2h	Un café ; Chez elle	Piquets de grève	Avril 17-Février 18
Amélia	1	1h	Un café		Juillet 17
Dina	1	1h30	Un café		Juin 17
Fatima	1	50 min	Un café		Mars 17
Felicia	2	3h	Chez elle		Mars 17-Février 18
Gilda	1	1h45	Chez Ourlizanda	Piquets de grève	Mars 17
Hadjira	1	1h	Chez elle	Piquet de grève	Mars 17
Houria	1	1h30	Un café	Temps syndical, Piquets de grève	Mars 17-Février 18
Laïla	2	3h	Chez elle	Piquet de grève	Mars 17-Mai 17
Leticia	1	1h15	Chez elle		Juin 17
Lidia	3	6h	Un café ; Chez elle	Temps syndical, repas	Mars 17-Février 18
Lilicha	1	1h30	Chez elle		Mars 17
Mariama	6	9h	Chez elle	Manifestations, repas, sortie, piquets de grève	Mars 17-Mars 19
Misa	1	1h30	Un café		Juin 17
Natalia	2	3h	Chez elle		Mars 17-Février 18
Niora	4	5h	Un café ; Chez elle	Piquets de grève, sortie	Mars 17-Décembre 19
Omar	2	3h	Un café	Temps syndical	Avril 17-Juin 18
Ourlizanda	1	1h45	Chez elle	Piquet de grève	Mars 17
Vivianne	2	2h45	Un café	Piquet de grève	Mars 17-Février 18
Zineb	1	4h	Chez elle	Temps syndical	Mars 17
Total : 21	38	56h35			Mars 17-Décembre 19*

* NB : des échanges téléphoniques ont continué, en particulier avec Niora, Mariama, jusqu'au premier confinement au printemps 2020.

SÉJOURS DE TERRAINS À MARSEILLE DE MARS 2016 À FÉVRIER 2019							
2016		2017		2018		2019	
Période	Durée	Période	Durée	Période	Durée	Période	Durée
Mars	7 j	Mars	14 j	Fév	5 j	Janv	4 j
Mai	5 j	Avril	3 j	Juin	4 j	Fév	2 j
Juin	3 j	Mai	5 j				
Juillet	14 j	Juillet	6 j				
		Sept	2 j				
		Oct	6 j				

	Période	Durée
Total	Mars 2016-Février 2019	80 journées

DURÉE ET PÉRIODE DE L'ADHÉSION SYNDICALE DES ENQUÊTÉES LYONNAISES		
Enquêtées	Durée de l'adhésion (Calcul en fonction du nombre de cotisations versées par mois)	Période l'adhésion syndicale
Aminata	Six ans et demi	De 2013 à 2020
Anissa	Un an	De 2017 à 2018
Danièle	Un mois	En 2017
Emel	Neuf mois	De 2017 à 2018
Fatou	Six ans	De 2017 à 2021
Inès	Un mois	En 2017
Isabel	Quatre ans	De 2017 à 2021
Joséphine	Trois mois	En 2017
Kristina	Cinq ans	De 2017 à 2021
Maïda	Quatre ans	De 2017 à 2020
Maria	Quatre ans (Cotisations intermittentes)	De 2016 à 2019
Moina	Trois mois	En 2016
Nadja	Dix-huit mois	De 2016 à 2018
Saliha	Dix-huit mois	De 2017 à 2018
Samar	Six mois	De 2017 à 2018
Susana	Un mois	En 2016
Suzie	Quatre ans	De 2014 à 2017
Valérie	Trois ans	De 2016 à 2019
Sylvie	Quatre ans	De 2014 à 2018
Younes	Dix mois	En 2017
Total : 20	Deux ans et trois mois	De 2013 à 2021

DURÉE ET PÉRIODE DE L'ADHÉSION SYNDICALE DES ENQUÊTÉES MARSEILLAISES		
Enquêtées	Durée de l'adhésion (calcul en fonction du nombre de cotisations versées par mois)	Période de l'adhésion syndicale
Aïcha	Deux ans	De 2015 à 2017
Alcinda	Cinq ans	De 2015 à 2020
Amélia	Quatre ans	De 2016 à 2020
Dina	Neuf mois	De 2016 à 2017
Fatima	Cinq ans	De 2016 à 2021
Felicia	Dix-sept mois	De 2016 à 2017
Gilda	Quatre ans	De 2017 à 2020
Hadjira	Six mois	En 2016
Houria	Trois ans	De 2016 à 2019
Laila	Dix-sept mois	De 2016 à 2017
Leticia	Deux ans	De 2017 à 2018
Lidia	Trois ans	De 2015 à 2017
Lilicha	Dix mois	En 2016
Mariama	Cinq ans	De 2015 à 2021
Misa	Trois ans	De 2017 à 2019
Natalia	Deux ans	De 2017 à 2018
Niora	Dix-huit mois	De 2016 à 2017
Omar	Deux ans	De 2017 à 2018
Ourlizanda	Cinq ans	De 2017 à 2021
Vivianne	Six mois	En 2017
Zineb	Deux ans et demi	De 2015 à 2017
Total : 21	Un peu plus de deux ans et demi	De 2015 à 2021

ANNEXE 6 – Récapitulatif des principales propriétés sociales des enquêtées Lyon 1/2

AMINATA

- 2016** 49 ans, née au Sénégal (Moudery) en 1971 a la double nationalité franco-sénégalaise, de confession musulmane et pratiquante. A immigré en 1991, à l'âge de 20 ans pour suivre son premier mari. Non diplômée et analphabète. Veuve (mari travaillant également dans le nettoyage) puis en couple depuis le printemps 2019 (ouvrier du bâtiment). Mère d'une fille de 16 ans, s'occupe fréquemment de ses deux nièces placées en foyer. Locataire d'un T3 (HLM) dans le quartier « Grandclément » à Villeurbanne. Ancienneté dans le nettoyage de plus de 15 ans, a exercé en tant qu'agent de service des sanitaires d'un grand centre commercial. Syndiquée depuis 2015. Expérience du prud'homme. Refuse les propositions de basculer avec UNITI.

ANISSA

- 2017** 33 ans, née en Algérie en 1987, possède un titre de séjour d'un an qu'elle renouvelle chaque année, de confession musulmane, non pratiquante. A immigré en 2015 pour suivre son ex-mari. Diplômée d'une licence en communication. Issue d'une famille plutôt aisée et lettrée. Célibataire sans enfant. Écrit des romans, se présente comme « romancière ». Locataire d'un studio dans le quartier « États-Unis » à Lyon. A exercé comme chargée de communication en Algérie et travaille en tant que femme de chambre depuis 2015. N'a cotisé qu'un mois en 2017.

DANIÈLE

- 2017** 30 ans, née au Congo (Kinshasa) en 1990, possède un titre de séjour d'un an et souhaite déposer une demande d'asile. Issue d'un milieu modeste, de confession évangéliste. Victime de viol commis par les forces armées, elle fuit son pays à cause de son orientation sexuelle et par crainte de la répression. A un fils resté au pays et un second avec elle en France. Vit en foyer à Oullins. Peine à trouver un CDI. N'est pas syndiquée, a participé à une réunion car certaines de ses collègues avaient insisté.

EMEL

- 2017** 23 ans, née en France (Lyon) en 1997, possède la nationalité française. Aînée d'une famille de cinq. Vit chez sa mère. Contribue matériellement à la vie de la famille depuis que son père (gérant d'un Kebab) et sa mère (auxiliaire de vie) sont séparés. Célibataire, elle vit avec sa mère et ses quatre frères et sœurs à Albigny-sur-Saône. Travaille en tant qu'ASH dans une clinique depuis 5 ans. S'est syndiquée au moment d'un conflit sur son site de travail. N'a cotisé que le mois de la grève.

FATOU

- 2016** 56 ans, née au Mali (Bamako), possède la double nationalité franco-malienne, de confession musulmane et pratiquante. A immigré pour suivre son mari (agent du Crous) en 1998. Diplômée d'un bac +3 au Mali, elle y a exercé en tant qu'assistante de direction. Quatre enfants (coiffeuse, aide-soignante, infirmier libéral, et lycéenne). Locataire d'un T3 à Villeurbanne dans le quartier « République ». A exercé en tant que femme de chambre depuis près de 20 ans jusqu'à son accident de travail en 2019. Syndiquée depuis 2017, élue secrétaire du syndicat en 2018. Expérience du prud'homme. Refuse les propositions de basculer avec UNITI.

INÈS

- 2017** 45 ans, née en France (Lyon), convertie à l'Islam, pratiquante. 3 enfants d'un premier mariage 3 autres d'un second. Vit à Vaulx-en-Velin en HLM, voisine de Saliha. Travaille quelques mois en tant que femme de chambre et trouve ce métier trop dur et trop peu payé. Ne paye qu'un mois de cotisation.

ISABEL

- 2017** 58 ans, née en Espagne (Valencia), de confession catholique. N'a pas fait d'études. Se marie, a 3 enfants. Divorce. Travaille dans divers secteurs en particulier vente et nettoyage. Immigre en France en 2015 pour des raisons économiques. Vit dans un petit appartement en colocation à Bellecour avec une autre Espagnole de 10 ans sa cadette, puis déménage en 2018 à Vénissieux dans un grand T2. Cumule plusieurs emplois : femme de chambre et femme de ménage dans des halls d'immeubles. Se syndique en 2017. Est toujours en lien avec le syndicat, se rend régulièrement à des temps collectifs.

JOSÉPHINE

- 2017** 45 ans, née au Congo (Kinshasa) en 1975, de confession pentecôtiste. Issue d'un milieu plutôt aisé (son père était garde du corps de l'ancien président). A eu trois enfants au Congo. N'a pas fait d'étude mais se dit « éduquée » par sa famille. Était « nounou » au Congo. Son ancienne employeuse l'emmena en Italie en vacances puis les choses se compliquent, elle parvient à se rendre en France en 2014, elle obtient l'asile politique. Ses enfants sont restés au pays. Vit en foyer à Lyon pendant plusieurs années puis obtient un T2 à Lyon 8ème. Obtient un contrat en CDD en tant qu'ASH. Se syndique quelques mois. Puis son contrat prend fin, elle ne renouvelle pas son adhésion.

KRISTINA

- 2017** 60 ans, née en Pologne en 1960 possède la double nationalité franco-polonaise, de confession catholique par sa mère et de culture juive par son père. Titulaire d'un CAP-BEP de sténodactylo puis passe un diplôme d'AMP (aide médico-psychologique). A trois enfants d'une première union avec un Camerounais. Mariée une seconde fois avec un Français « grand cadre » elle a une cadette de 19 ans. Exerce en tant qu'agent de service hospitalier depuis plus de 10 ans. Syndiquée depuis 2017 (a déjà été syndiquée à la CGT auparavant).

MAÏDA

- 2017** 32 ans, née aux Comores en 1988, possède un titre de 10 ans, de confession musulmane et pratiquante. Sa mère immigré à Mayotte seule, Maïda est élevée par sa tante paternelle et son père jusqu'à ses 8 ans où elle rejoint sa mère à Mayotte. Est scolarisée durant le primaire à Mayotte. En 2002 la mère de Maïda immigré en France. Maïda poursuit sa scolarité en France jusqu'à la terminale en lycée technique. Célibataire, elle vit chez sa mère dans un T3 HLM à Vaulx-en-Velin. A commencé à travailler à 19 ans en tant que femme de ménage puis femme de chambre. Se blesse en 2018 au genou et cherche un emploi moins fatiguant que celui de femme de chambre. Ne parvient pas à trouver de travail à Lyon. À la fin d'année 2019, un oncle paternel qui vit en Bretagne lui trouve un poste dans une industrie agroalimentaire. Se syndique en 2017. Élu secrétaire du syndicat en janvier 2019.

ANNEXE 6 – Récapitulatif des principales propriétés sociales des enquêtées Lyon 2/2

MARIA

- 2016** 44 ans, née en Angola en 1976, possède un titre de 10 ans, de confession évangéliste, présidente de l'association de l'église, très pratiquante. Grandit avec sa sœur au Congo Kinshasa et s'occupe de ses enfants après son décès brutal. Scolarisée jusqu'à ses 10 ans. Se marie puis rejoint son époux au Portugal en 2000. A deux enfants. La famille immigré en France en 2010. Vit à Caluire dans un HLM. Travaille en tant que femme de chambre. Se fait licencier en 2017. Ne parvient pas à trouver de CDI dans le nettoyage. Travaille en alternance dans un collège dans une commune proche de chez elle. N'est plus syndiquée. Fréquente le culte plusieurs fois par semaine à l'Assemblée de Dieu (Saint-Fons).

MOINA

- 2017** 36 ans, née aux Comores en 1984, possède un titre de 10 ans, de confession musulmane. Orpheline, élevée par sa sœur. N'a pas de diplômes. A un premier enfant très jeune. Immigre à Mayotte en 2001, laisse son fils aux Comores. A trois autres enfants à Mayotte. Son mari la quitte. Décide d'immigrer pour ses enfants. Mais se retrouve à la rue avec ses enfants pendant plus de deux mois. Trouve une place en foyer au mois de novembre 2014. Vit deux ans en foyer et obtient un T5 en HLM à Caluire en 2016. Travaille en tant que femme de chambre depuis 2015. Cotise quelques mois pour problème de mutation. Et plus de nouvelles.

NADJA

- 2016** 35 ans, née en Algérie (Merouana) en 1985, n'obtient pas la carte de 10 ans, de confession musulmane. Élevée en Algérie dans un milieu aisé, poursuit ses études jusqu'à la licence.
2017 Devient prof de français en lycée en Algérie. Se marie, suit son époux dans le Haut-Rhin, divorce avant d'avoir les papiers.
2018 Galère à trouver un emploi. Cumule les « petits boulots » dans le nettoyage. Trouve un CDI à Lyon en tant que femme de chambre. Est hébergée chez son frère à Pierre-Bénite. Se fait licencier. Se syndique. Reprend des études, ne valide pas son master 1. Arrête de cotiser au syndicat. Ne donne plus de nouvelles.

SALIHA

- 2017** 42 ans, née en Algérie en 1978, a la carte de 10 ans, de confession musulmane. Grandit en Algérie. Vient voir sa sœur qui vit à Lyon pour des vacances en 2003 et tombe amoureuse. N'a pas fait d'études. Rencontre son mari, a trois enfants. Vit à Vaulx-en-Velin en HLM. Commence à travailler en tant que femme de chambre quand son mari est accidenté du travail. Se fait arrêter pour dépression. Cotise quelques mois.

SAMAR

- 2017** 43 ans, née en Algérie (Oran) en 1977, de confession musulmane. A la double nationalité franco-algérienne. Issue de la classe moyenne (père assistant comptable, mère au foyer). Rate son bac, rencontre son mari et le suit en France. A un fils. Divorce. Travaille d'abord à l'usine en Savoie. Puis dans le nettoyage en tant que femme de chambre et enfin en tant qu'agent de service hospitalier dans une clinique. Vit dans un HLM à Lyon 9ème, déménage à Dardilly (dans le nord-est de Lyon). Cotise quelques mois en 2017. Démissionne suite à deux mouvements de grèves ratés. Au chômage, ne parvient pas à trouver aussi bien.

SUSANA

- 2016** 38 ans, née au Ghana (Accra) en 1982, de confession catholique. Possède un titre de 10 ans. Immigre enceinte en 2013 avec sa fille aînée malade afin d'avoir accès à un système de santé.
2017 Son mari les rejoint. A deux autres enfants en France. A arrêté l'école jeune. Vit à Villefranche-sur-Saône, prend le TER tous les jours. Fait le ménage dans une salle de sport pour un sous-traitant. N'a cotisé qu'un mois pour un problème de congés.

SUZIE

- 2016** 47 ans, née au Congo (Brazzaville) en 1973, possède la double nationalité franco-congolaise, se dit athée. Immigre en 2001 pour rejoindre sa cousine. A un fils adulte d'une première union, resté au Congo puis est parti à Cuba pour ses études de médecine. Niveau collège, issue d'un milieu aisé. Mariée à un Français (agent d'accueil pour une société prestataire d'un grand musée lyonnais) après son arrivée en France. Locataire d'un T3 dans le quartier « St-Just » à Lyon. A travaillé en tant que femme de chambre durant 4 ans au Congo puis durant 3 ans en France et travaille actuellement et depuis 10 ans en tant qu'agent de service dans une cité étudiante. Syndiquée depuis 2013, arrête de cotiser en 2018. Plus aucune nouvelle ensuite.

SYLVIE

- 2015** 61 ans, née en France (Rennes) en 1959, athée. Nationalité française. N'a pas le bac, quitte le domicile familial jeune.
2016 A deux enfants jeunes. Quitte tout pour partir vivre en Allemagne, rencontre le père de sa dernière fille. Travaille dans le nettoyage. Quitte le père et l'Allemagne. S'installe à Lyon (Saint-Fons) trouve un emploi dans le nettoyage et devient peu à peu cheffe d'équipe. Se syndique. Est élue secrétaire pendant plusieurs années. S'épuise à assurer seule la plupart des permanences pendant un temps. Vit mal l'arrivée de Lucile au syndicat. Est placée en invalidité. Finit par ne plus donner de nouvelles et se désengage totalement.

VALÉRIE

- 2017** 42 ans, née en France (Lyon) en 1978, de confession catholique non pratiquante. Inscrite en CAP cuisine en 1996 mais n'a pu l'obtenir pour raisons médicales. En couple, est mariée depuis l'âge de 18 ans (forain puis cariste dans une fonderie), deux enfants. Locataire d'un T3 (HLM) dans le quartier « Cusset » à Villeurbanne. Travaille dans le nettoyage depuis près de 20 ans. A longtemps exercé en tant qu'agent de service des sanitaires d'un grand centre commercial. Arrêtée pour raisons médicales. Syndiquée durant un an et demi puis quitte l'organisation sans donner de signes et se syndique auprès d'un nouveau syndicat (UNITI).

YOUNES

- 2017** 34 ans, né en Algérie en 1986, a une carte de 10 ans, de confession musulmane, pratiquant. A immigré en France pour rejoindre sa femme franco-algérienne et 2013. Niveau lycée. Travaillait dans un cyber à Alger. Marié, a deux enfants. Locataire d'un T3 dans le quartier « Jean Macé » de Lyon. A travaillé en tant qu'agent de service dans un hypermarché de 2013 à 2018 à temps plein. A pris sa carte en 2017 au moment des élections professionnelles et s'est fait élire délégué du personnel. Il a tout arrêté en 2018 pour devenir chauffeur Uber.

ANNEXE 7 – Récapitulatif des principales propriétés sociales des enquêtées Marseille 1/2

AÏCHA

2017 51 ans, née en France (Marseille) en 1969, de nationalité française de parents algériens (père tenant une épicerie réputée dans les quartiers Nord, mère au foyer). A arrêté sa scolarité au lycée. Divorcée, mère de 3 filles. Très investie à la FCPE du collège de ses fille où enseigne Olivier (militant CNT-SO). Locataire d'un T4 dans un HLM à Bougainville. Agente d'entretien depuis 27 ans. Souhaite passer le concours pour devenir ATSEM. D'abord syndiquée à la CGT. Coupure militante à la suite d'un accident de travail, Aïcha reste enfermée dans un SAS toute une nuit. Syndiquée la CNT-SO en 2015. Ne cotise plus depuis 2020.

ALCINDA

2017 47 ans, née Cap-Vert (Paria) en 1973. Mariée à un Capverdien (maçon), 4 enfants (tous âgés d'une vingtaine d'année). Le couple immigré au Portugal en 1997. Alcinda immigré en France en 2012 pour suivre son mari qui travaillait à Marseille depuis 4 ans et enchaînait les aller-retours. Locataire T3 à La Timone. Femme de chambre depuis 2013. Syndiquée depuis 2017. Toujours adhérente.

AMÉLIA

2017 51 ans, née au Cap-Vert en 1969. De confession catholique. Immigre en France enceinte en 1992 pour suivre son conjoint qui avait de la famille à Marseille. Possède un titre de séjour de 10 ans. N'a eu qu'une fille elle-même devenue mère rapidement. S'occupe beaucoup de ses petits-enfants. A refait sa vie avec un Capverdien (plaquiste). Locataire d'un T3 à Noailles. Cumule plusieurs emplois : tous les matins elle est embauché pour assurer le nettoyage d'H&M et poursuit en tant que femme de chambre. Syndiquée depuis 2016 par l'intermédiaire de Misa.

DINA

2017 35 ans, née au Portugal (Lisbonne) en 1985, elle possède la nationalité portugaise. D'origine capverdienne par son père (ouvrier du bâtiment) et sa mère (ASH), elle a eu une éducation catholique et s'est convertie à l'évangélisme depuis son arrivée à Marseille. Immigrée dans la cité phocéenne en 2008 à l'âge de 23 ans pour rejoindre ses parents. Mariée jeune avec un Capverdien, le couple a 3 enfants puis se sépare. Dina immigré seule avec ses enfants. Locataire d'un T4 à la Belle de Mai. Trouve un emploi de femme de chambre. Rêve d'ouvrir son restaurant. Trouve un poste dans la restauration. Elle se syndique et participe à une grève par l'intermédiaire de son amie, Misa. Ne cotise que quelques mois.

FATIMA

2017 55 ans, née en Algérie en 1965, a une carte de 10 ans, de confession musulmane. Est arrivée à Marseille en 1985 pour rejoindre son mari qui y travaillait (bâtiment). Non diplômée, issue d'un milieu modeste (père : ouvrier agricole, mère au foyer). Veuve, mère d'un fils lycéen au moment de l'unique entretien. Locataire d'un T2 (non-HLM) à « Castellane ». Travaille dans une salle de sport de 05h du matin à 09h du lundi au samedi. A rencontré le syndicat parce qu'elle a fait un remplacement dans une association, une des salariées de l'association connaissait Anouck.

FELICIA

2016 50 ans, née au Cap-Vert en 1970. De confession catholique. Mère de 2 grandes filles au Cap-Vert qu'elle n'a pas élevée. Immigre
2017 à 25 ans rejoindre sa marraine. Exerce en tant qu'employée de

2018 maison. Puis trouve un emploi de femme de chambre à la fin des années 2000. Mère une troisième fois d'une fille âgée de 13 ans qu'elle élève seule. Locataire d'un T3 près de la Joliette. Syndiquée depuis 2017 par l'intermédiaire de Lilicha. Ne cotise plus depuis 2019.

GILDA

2017 29 ans, née au Cap-Vert en 1991. De confession catholique. Arrête le lycée. Immigre en France à Marseille en 2015 pour retrouver sa mère et ses sœurs. Cohabite avec une partie de sa famille (6 personnes) vers Cinq-Avenues. Trouve un emploi de femme de chambre. Se syndique, une de ses cousines (femme de chambre dans un autre hôtel) est aussi au syndicat. Se marie à un Capverdien en France, devient mère en 2018. Locataire d'un T3 à Baïlle. Toujours adhérente.

HADJIRA

2017 28 ans, née en 1992 aux Comores. Élevée par sa tante, car sa mère (dans le nettoyage) a immigré à Mayotte puis en France, à Chambéry. Mandani l'a rejoint en 2011 à l'âge de 19 ans. Rencontre un Comorien, le couple a une fille. Se sépare. Ne trouvant pas d'emploi à Chambéry, elle se rend à Marseille où vit de la famille éloignée. Elle trouve un emploi de femme de chambre. Fréquente la communauté comorienne de Marseille, rencontre un jeune homme par ce biais et débute une nouvelle relation. Ne reste pas syndiquée.

HOURIA

2017 35 ans, née aux Comores en 1985, possède une carte de 10 ans, de confession musulmane. A immigré à Mayotte en 2008 où elle occupait un emploi d'aide à domicile. Divorce avec son mari et quitte Mayotte pour Marseille en 2014 avec son fils. N'a pas de diplômes. A vécu hébergée dans un T2 chez sa belle-sœur et ses trois enfants pendant 2 ans avec son fils. Locataire d'un T3 HLM dans le 15ème arrondissement de Marseille. Travaille dans un hôtel en tant que femme de chambre depuis 2016. Syndiquée depuis 2016, elle a suivi plusieurs grèves et a une expérience prud'homale.

LAILA

2017 37 ans, née au Maroc (Kinitra) en 1983, elle possède un titre de séjour (10 ans), de confession musulmane. Immigrée en Allemagne en 2003 à l'âge de 20 ans, pour suivre son frère, elle y reste 3 ans puis rejoint son futur mari qui possède la double nationalité franco-marocaine. Le couple a deux enfants. Laila travaille à mi-temps (88 heures/mois) en tant que femme de chambre, lui est ouvrier dans le bâtiment. Il la bat. Ils se séparent. Locataire avec son mari d'un T2 à la Belle-de-Mai, Laila fait l'expérience de la rue puis du foyer avec ses deux enfants (scolarisés dans le primaire). Syndiquée par alternance depuis 2016.

LETICIA

2017 34 ans, née en 1986 au Cap-Vert (père travaille dans les carrières de pierre ; mère au foyer). Catholique pratiquante. Titre de séjour d'un an (attend de se marier). Mariée à un Capverdien qui a la nationalité française (travaille dans le bâtiment). Ont une fille. Est enceinte du deuxième au moment de l'entretien. Locataire d'un T3 dans un appartement typique des résidences des années 1960 organisées par îlots. Le mari de Leticia a rénové avec des amis l'ancien cabinet dentaire. Femme de chambre (a trouvé l'emploi par Mariama, une amie) et syndiquée à la suite d'une grève.

ANNEXE 7 – Récapitulatif des principales propriétés sociales des enquêtées Marseille 2/2

LIDIA

2016 38 ans, née en 1982 au Portugal de parents capverdiens récemment immigrés. N'a pas pu finir sa scolarité pour aider sa famille financièrement. Trouve un travail dans la vente, chez Zara où elle exerce pendant plusieurs années. Encombrée par les responsabilités familiales, Lidia décide d'immigrer à Marseille où réside une tante éloignée. Trouve un emploi de femme de chambre. Locataire d'un studio vers Castellane, plus d'un an et demi après sont emménagement, tous les cartons ne sont pas déballés. Se syndique rapidement et prend des responsabilités elle a été élue durant plusieurs années secrétaire puis décide de se distancier. N'a pas de conjoint et d'enfant et ressent une injonction très forte de la part de ses collègues.

LILICHA

2017 38 ans, née en 1982 au Cap-Vert. Élevée par sa grand-mère car mère malade. Au décès de sa grand-mère, alors âgée de 16 ans, Lilicha tombe enceinte deux fois de suite. Le père des enfants a un emploi stable (au sein d'un tribunal) et élève les deux grands. Lilicha immigre en France à 20 ans. Trouve un emploi chez des particuliers pour garder leurs enfants. Le couple souhaite vivre en Floride et organisent un mariage arrangé pour que Lilicha obtienne ses papiers (ils sont les témoins du mariage). Lilicha obtient ses papiers trop tardivement. Le couple déménage sans elle. Elle trouve un emploi de femme de chambre. Rencontre un Sénégalais, a un fils puis le couple se sépare. Rencontre un Capverdien et ont une fille, le couple est toujours ensemble. Son conjoint est malade et fait de long séjours à l'hôpital. Locataire d'un T3 vers la Préfecture. Participe à une grève puis arrête de cotiser après un an de suivi syndical.

MARIAMA

2017 38 ans, née en 1982 en Guinée-Bissau de parents Capverdiens. Immigre au Portugal lorsqu'elle est encore enfant avec ses parents (père : mécanicien ; mère : institutrice). La famille obtient la nationalité portugaise. Va au lycée puis rencontre un Capverdien (dans le bâtiment) dont elle tombe amoureuse. Trouve un emploi de serveuse. Ont 2 enfants (jumeaux). Le couple immigre en France à Marseille. Vivent dans un tout petit T2 à la Belle de Mai (voisine de Natalia). Mariama trouve un emploi de femme de chambre. Se syndique. Devient trésorière du syndicat du nettoyage. Tombe enceinte. Le couple déménage dans le 14ème arr dans un grand T4. Toujours adhérente.

MISA

2017 35 ans, née en 1986 au Cap-Vert (mère femme de ménage). Évangéliste très pratiquante. Immigre au Portugal avec sa mère lorsqu'elle est enfant. Après un bac, entame une formation d'informatique puis arrête. Se marie à un Capverdien et a trois enfants. Sa dernière est née en France. Misa a rejoint son mari (maçon) à Marseille en 2011 et trouve un emploi de femme de chambre. Locataire T3 près de la Belle de Mai. Gréviste puis adhérente pendant deux ans et cesse de cotiser.

NATALIA

2017 51 ans, née en 1969 en Guinée-Bissau puis, à l'âge de 7 ans, élevée par sa tante vivant au Sénégal. A débuté à travailler à l'âge de 9 ans. Mariée de force à l'âge de 22 ans à un Guinéen vivant au Portugal. Travaille dans des abattoirs. Se sépare. Rencontre son actuel mari avec lequel elle a un troisième enfant. Ne trouvant pas de travail, ce dernier immigre à Marseille. Natalia et les enfants le rejoignent. Voisine de Mariama. Locataire à la Belle de Mai. Employée des années en tant que femme de chambre. Syndiquée plusieurs années. Arrêt de travail à cause d'une douleur aiguë au dos.

NIORA

2017 40 ans, née en 1980 aux Comores (père employé à la Préfecture ; mère au foyer). Confession musulmane. Titre de séjour de 10 ans. Immigre seule à Mayotte à 21 ans pour raisons économiques. Rencontre son ex-mari (qui a la nationalité française) avec qui elle a 2 enfants. Travaille dans les cantines scolaires. La famille immigre à Marseille. En 2015, un an seulement après leur arrivée, le père les abandonne. Niora trouve un emploi de femme de chambre (par les connaissances de sa cousine). Locataire d'un petit appartement à la Belle de Mai puis déménage dans le 14ème arr (T4). Syndiquée très rapidement après son embauche (hôtel Easy House). Se blesse au poignet. En arrêt de travail de plusieurs mois. Perd son emploi. Rencontre un Comorien et se lance dans une « relation sérieuse ».

OMAR

2017 59 ans, né en 1961 aux Comores (parents agriculteurs). Musulman très pratiquant (mosquée plusieurs fois par jours ; jeun hebdomadaire). N'a pas le bac. Immigre en France à l'âge de 26 ans. Se fait embaucher sous alias dans l'Éducation Nationale en tant qu'agent de service titulaire de 1991 à 2006. Rencontre une Comorienne (qu'il connaissait déjà) mère de 4 enfants et divorcée, tombe amoureux. Le couple a 6 enfants supplémentaires. Locataire d'un T7 dans les quartiers Nord où ils vivent à 9. Employé en tant qu'équipier dans un hôtel par une société de nettoyage puis licencié suite à une grève. Syndiqué et très investi dans une association comorienne.

OURLIZANDA

2017 45 ans, née en 1975 au Cap-Vert. De confession catholique. Titre de séjour 10 ans. Occupait un emploi qualifié au Cap-Vert (responsable de la vie associative à la mairie de sa ville). A élevé 2 grands enfants vivant au Cap-Vert. Son dernier est gravement brûlé et nécessite des soins spécifiques. C'est pour cette raison qu'Ourlizanda immigre à Marseille. Elle trouve un emploi de femme de chambre et se voit imposé une cadence très soutenue pour pouvoir espérer obtenir des jours de repos fixes et aller voir son fils. Elle vit à Notre Dame du Mont dans un T1 avec son conjoint, un Capverdien rencontré à Marseille dès son arrivée. Toujours adhérente du syndicat.

VIVIANE

2017 53 ans, née en France (Bordeaux) en 1967 (père carreleur, mère au foyer), athée. CAP Coiffure. Exerce plusieurs années en qualité de coiffeuse en région parisienne puis à Avignon où elle rencontre son premier mari (employé d'un magasin de bricolage). Ils ont deux filles (d'une vingtaine d'années) puis divorcent. Viviane rencontre le père (chauffeur de bus RTM) de son fils (onze ans), déménage à Marseille pour le suivre. Se sépare à nouveau. Élève seule son fils. Locataire T3 près de la plage de Catalans. Cherche un temps plein dans un autre secteur que la coiffure et trouve « par hasard » une annonce de femme de chambre. Obtient rapidement un temps plein puis un poste de gouvernante. Licenciée à la suite d'une grève. Au chômage. Syndiquée de 2016 à 2018.

ZINEB

2017 64 ans, née au Maroc (Béni-Mellal) en 1956, a la nationalité française. A immigré en France en 1978, alors âgée de 22 ans pour accompagner la famille pour laquelle elle travaillait venue prendre des vacances. Rencontre le père de sa fille (.). Son mari la quitte. Elle travaille en tant que femme de chambre depuis près de 40 ans. Se blesse gravement à la suite d'un accident de travail (chute dans les escaliers). En invalidité. Propriétaire d'un T3 dans le 4ème arr. Syndiquée depuis 2015.

LISTE DES FIGURES

<i>Figure 1 « De bon matin » - Illustration d'Amélie Bridel</i>	35
<i>Figure 2 Photographie - 10 décembre 2019, manifestation interprofessionnelle contre la réforme des retraites, Lyon</i>	55
<i>Figure 3 Photographie - 04 juillet 2017, piquet de grève de femmes de chambre de l'hôtel Pizzicato, Marseille</i>	87
<i>Figure 4 « Travailleuses invisibles » - Illustration d'Amélie Bridel</i>	113
<i>Figure 5 Photographie - Novembre 2016, salariée en tenue de travail, centre commercial, Lyon</i>	124
<i>Figure 6 Photographie - été 2019, Collage dans les rues de Marseille durant la grève de cinq mois de l'hôtel NH</i>	135
<i>Figure 7 Interconnaissance des femmes de chambre à Marseille, "l'effet tache d'huile"</i>	138
<i>Figure 8 « Le nettoyage hôtelier » - Illustration d'Amélie Bridel</i>	154
<i>Figure 9 « Debrief' de grève » - Illustration d'Amélie Bridel</i>	159
<i>Figure 10 Photographie - été 2019, Devanture de l'hôtel NH pendant la grève</i>	216
<i>Figure 11 Photographie - Entrée du local de la CNT-SO, rue de l'Évêché à Marseille</i>	242
<i>Figure 12 Photographie - Mars 2019, Assemblée générale du syndicat du nettoyage CNT-SO 13</i>	243
<i>Figure 13 Photographie - Carte du développement syndical, nouveau local CNT-SO 13</i>	247
<i>Figure 14 Photographie - Nouveau local CNT-SO 13</i>	248
<i>Figure 15 Photographie - Nouveau local CNT-SO</i>	248
<i>Figure 16 Photographie - 1er mai 2019, inauguration du nouveau local CNT-SO 13</i>	248
<i>Figure 17 Photographie - printemps 2020, Local de la CNT-SO à Villeurbanne</i>	250
<i>Figure 18 Photographie - permanence juridique</i>	69
<i>Figure 19 Photographie - CNT-SO</i>	250
<i>Figure 20 Photographie - 16 octobre 2016, action au centre commercial de la Part-Dieu</i>	258
<i>Figure 21 Tract - Action 16 octobre 2016, centre commercial de la Part-Dieu</i>	260
<i>Figure 22 Planches extraites de la BD Sous-traitées - Illustration Amélie Bridel</i>	289
<i>Figure 23 Planches extraites de la BD Sous-traitées - Illustration Amélie Bridel</i>	296
<i>Figure 24 Planches extraites de la BD Sous-traitées - Illustration Amélie Bridel</i>	301
<i>Figure 25 Planches extraites de la BD Sous-traitées - Illustration Amélie Bridel</i>	304
<i>Figure 26 Photographies - Banderoles sur les piquets de grève, Marseille et Lyon</i>	309
<i>Figure 27 Photographie - 10 octobre 2017, Inauguration de l'exposition photo, Villeurbanne</i>	322
<i>Figure 28 Photographie - septembre 2016, repas solidaire devant l'hôtel Easy House, Marseille</i>	333
<i>Figure 29 Photographie - décembre 2017, piquet de grève Holiday Inn, Paris</i>	337
<i>Figure 30 Photographie - La « pétition » de Nadja, Lyon</i>	362
<i>Figure 31 Photographie - défilé du 1er mai 2017, cortège Rouge et Noir, Lyon</i>	377
<i>Figure 32 Photographie - Aminata et Chaïma, 22 décembre 2016, Lyon</i>	387
<i>Figure 33 Février 2019 - Fête des grève, local CNT-SO 13</i>	428
<i>Figure 34 Interconnaissance des femmes de chambre à Marseille, "l'effet tache d'huile"</i>	442
<i>Figure 35 Trajet hôtel NH - CNT-SO 13</i>	444

LISTE DES CARTES

<i>Carte 1 Lieux d'habitation des enquêtées marseillaises.....</i>	<i>437</i>
<i>Carte 2 Ancrages et liens de sociabilités de trois femmes de chambre marseillaises</i>	<i>439</i>
<i>Carte 3 Hôtels ayant connu un ou plusieurs conflits depuis 2016.....</i>	<i>441</i>
<i>Carte 4 Lieux d'habitation des enquêtées de l'agglomération lyonnaise</i>	<i>448</i>
<i>Carte 5 Ancrages et liens de sociabilités de trois femmes de ménage au sein du territoire lyonnais</i>	<i>451</i>
<i>Carte 6 Ancrages et liens de sociabilité sur le territoire villeurbannais.....</i>	<i>458</i>

LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau 1 Évolution des salaires applicables dans le secteur du nettoyage entre 2016 et 2019 _____</i>	<i>48</i>
<i>Tableau 2 Répartition des enquêtées en fonction de leur situation _____</i>	<i>57</i>
<i>Tableau 3 Répartition des enquêtées en fonction de leur origine nationale _____</i>	<i>57</i>
<i>Tableau 4 Trajectoires professionnelles des enquêtées _____</i>	<i>61</i>
<i>Tableau 5 Répartition des enquêtées par segment d'activité dans le nettoyage (situation professionnelle au moment du premier entretien, activité principale) _____</i>	<i>112</i>
<i>Tableau 6 Répartition des ménages _____</i>	<i>144</i>
<i>Tableau 7 Décompte des formes ordinaires du recours à la ressource syndicale mentionnées par les enquêtées _____</i>	<i>283</i>
<i>Tableau 8 Liste des grèves suivies et menées dans des hôtels au sein desquels travaille au moins une enquêtée rencontrée _____</i>	<i>328</i>
<i>Tableau 9 Répartition des enquêtées ayant ou non le droit de vote en France _____</i>	<i>380</i>
<i>Tableau 10 Obédiences religieuses et non-religiosité _____</i>	<i>398</i>
<i>Tableau 11 Appartenance à des groupes de référence antérieure à l'adhésion syndicale (possibilité de cumul par enquêtées) _____</i>	<i>422</i>

LISTE DES SIGLES

Anact	Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
AMBL	Agent de maintenance des bâtiments et des locaux
AMP	Aide médico-psychologique
APC	Accord de performance collective
AS	Agent-e de service
ASH	Agent-e de service hospitalier
ASSO	Action des salarié-e-s du secteur associatif

ATQS	Agent·e très qualifié·e de service
ATSEM	Agent·e territorial·e spécialisé·e des écoles maternelles
AQS	Agent·e qualifié·e de service
BEP	Brevet d'études professionnelles
BTP	Bâtiment et travaux publics
Caces	Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité
CAF	Caisse d'allocations familiales
CAP	Certificat d'aptitude professionnelle
CAPA	Certificat d'aptitude à la profession d'avocat
CCN	Convention collective du nettoyage
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CICE	Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi
CE	Comité d'entreprise
CESE	Conseil économique, social et environnemental
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
CGT	Confédération générale du travail
CGT-HPE	Confédération générale du travail – Hôtels de prestige et économiques
CGT-FO	Confédération du travail-Force ouvrière
CGT-SR	Confédération générale du travail – Syndicalistes révolutionnaires
CNT	Confédération nationale du travail
CNT-AIT	Confédération nationale du travail – Association internationale des travailleurs
CNT-SO	Confédération nationale des travailleurs – Solidarité Ouvrière
CPH	Conseil de Prud'hommes
CSC	Confédération des syndicats chrétiens
CSE	Comité social et économique
DARES	Direction de l'animation de la recherche et des études statistiques
DS	Délégué·e syndical·e
Gestes	Groupe d'étude sur le travail et la santé au travail
GIS	Groupement d'intérêt scientifique
HCR	Hôtels, cafés restaurants (Hôtellerie-restauration)
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
INRS	Institut national de recherche et de sécurité
IRP	Instances représentatives du personnel
FEP	Fédération des entreprises de propreté et services associés
MJC	Mouvement des jeunes communistes

MJS	Mouvement des jeunes socialistes
OIT	Organisation internationale du travail
PCS	Professions et catégories socioprofessionnelles
PME	Petites et moyennes entreprises
PSB	Portraits statistiques de branche
RPS	Risques psychosociaux
RSE	Responsabilité sociale des entreprises
RSS	Représentant·e de section syndicale
SMIC	Salaire minimum de croissance
SNPRO	Syndicat national des professionnels de la propreté et services associés
SNAPMRASA	Syndicat national autonome de la propreté manutentions-RATP-aéroportuaire et services associés
STAA	Syndicat des travailleur·euse·s artistes-auteurs
SUMER	Surveillance médicale des expositions des salariés aux risques professionnels
TMS	Trouble musculo-squelettique
TPE	Très petites entreprises
UCL	Union communiste libertaire
UL	Union locale
UNEF	Union nationale des étudiant·e·s de France
UNITI	Union des travailleur·euse·s isolé·e·s
UNSA	Union nationale des syndicats autonomes
US	Union syndicale
USS	Union syndicale Solidaires
QPC	Question prioritaire de constitutionnalité
ZUS	Zone urbaine sensible

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	6
Introduction générale	8
Quelques éléments pour déconstruire la notion de « luttes improbables »	11
Saisir une configuration sociale dynamique par l'approche intersectionnelle	16
Appréhender ensemble le travail et le hors travail	20
Crise du syndicalisme de lutte de classe ? La CNT-SO un modèle des recompositions syndicales contemporaines	23
L'approche comparative pour inscrire les (non-)mobilisations dans des configurations spatiales	25
Présentation des matériaux et de la démarche d'enquête	27
Plan détaillé de la thèse	32
Première partie	35
Femmes de ménage Un prolétariat de service féminin et immigré	35
Chapitre 1. (En)quête d'un emploi dans le nettoyage	40
1. À la recherche d'une main-d'œuvre « disqualifiée »	42
1.1. Les sociétés de nettoyage : de quoi parle-t-on ?	42
1.2. L'externalisation du « sale boulot » : une rentabilité économique	49
1.3. Une main-d'œuvre fortement précarisée	53
2. Les ressorts sociaux de « l'engagement » dans le nettoyage	60
2.1. Réintégrer les recrutements dans des parcours biographiques	60
Dina et Misa : Des « carrières » entrecoupées	60
Nadja et Anissa : Des « déclassées mobiles » dans le nettoyage	63
2.2. Des difficultés à trouver un travail dans un secteur pourtant « en tension »	66
Maria à l'épreuve du chômage et de la recherche d'emploi	66
3. Les incidences d'un recrutement par interconnaissance	73
3.1. La communauté comme première « agence de placement »	73
Maïda : trouver un emploi à l'autre bout de la France	73
Aminata : le refus du métier de femme de chambre	76
Houria : devenir femme de chambre par bouche-à-oreille	80
3.2. À bon entendeur... Les répercussions de l'embauche par « bouche-à-oreille »	82
Quand les chef-fe-s d'équipe jouent le jeu de l'ethnicisation	82
L'arroseur arrosé : la grève du Pizzicato à Marseille	86
Conclusion du chapitre 1	89
Chapitre 2. Travailler dans le nettoyage	92
1. La convention collective du nettoyage : une protection à minima	94
1.1. Les relations professionnelles et l'externalisation	94

Maîtriser les règles de la sous-traitance : l'expérience de Fatou	99
1.2. La place de la CGT-Propreté dans la branche d'activité	102
1.3. Du côté des salariées : quelles sécurités juridiques ?	106
2. « Faire les ménages » : une réalité plurielle	112
2.1. L'isolement au travail : une relégation temporelle et spatiale	113
La relégation et l'isolement en guise de sanction : les cas de Suzie et Sylvie	115
2.2. Travailler face à une clientèle : des injonctions contradictoires ?	120
Privilégier la relation clientélaire : le choix risqué d'Aminata	121
Valérie au centre commercial : la cravate et la « brosse à chiottes »	124
2.3. La spécialité, un indicateur du sens au travail ? : le cas des ASH	127
L'opportunité d'appartenir à un corps de métier honorable : le cas de Samar	128
Le « sale boulot » exacerbé par un déclassement social : Joséphine et Kristina	130
3. « Faire les chambres ». Le bas de l'échelle	135
3.1. Sociographie des déshéritées du nettoyage	136
À Marseille : un syndicat de femmes de chambre	136
Des travailleuses immigrées issues des Comores et du Cap-Vert	140
3.2. Les conditions de travail et de rémunération des plus précaires	146
Les effets de la sous-traitance sur le travail de femmes de chambre	146
De possibles espaces de sociabilité au travail	158
Conclusion du chapitre 2	161

Chapitre 3. Se « ménager » au travail ? 163

1. L'état de santé des femmes de ménage	165
1.1. Appréhender les dimensions du genre, de la classe et de la race dans l'exposition aux risques professionnels	166
1.2. Le déficit de reconnaissance comme vecteur de souffrance au travail	171
Endurer son activité pour palier l'urgence d'une situation : le cas de Laila	171
1.3. L'isolement au travail, un facteur aggravant ?	175
« J'ai l'habitude de tomber. Mais ce jour-là... » : l'invalidité de Zineb	175
Piégée dans un sas jusqu'au lendemain : Aïcha au paroxysme de l'isolement	179
2. Celles qui partent. Vers de nouveaux horizons ?	183
2.1. Les socialisations antérieures et le refus de la situation	183
Une ouverture des possibles : les alternatives de Nadja	184
Se distinguer par son milieu d'origine : Inès et la double identification sociale	185
2.2. L'arrêt maladie comme « voie de sortie » pour celles qui n'ont que ça	188
La fragilité du sens au travail : le démenti de Saliha	189
L'arrêt maladie comme lente voie de sortie : Younes et le choix de l'auto-entrepreneuriat	192
2.3. Les incidences du hors-travail	194
La grossesse et la maternité : une échappatoire ?	194
Pouvoir se reposer sur son conjoint : Niora et la satisfaction d'une nouvelle ressource	198
3. Des formes discrètes de résistance : à la recherche du temps chômé	201

3.1.	Des « Rébellions silencieuses » au travail _____	202
3.2.	Dire « non » et risquer le licenciement _____	206
	Conclusion du chapitre 3 _____	212
	Conclusion de la première partie _____	214
	Deuxième partie _____	216
	Femmes de ménage en colère _____	216
	De l'adhésion aux incidences socialisatrices de la participation syndicale _____	216
	Chapitre 4. La syndicalisation dans le nettoyage : une opportunité pour la CNT-SO _____	219
1.	Le secteur du nettoyage : un enjeu pour les organisations syndicales _____	221
1.1.	Vers une syndicalisation dans les secteurs précarisés... _____	221
1.2.	...et féminisés _____	226
2.	La genèse et le développement de la CNT-SO _____	231
2.1.	L'évolution des pratiques de la CNT-SO : un anarcho-syndicalisme renégocié _____	232
	Le nettoyage : Une spécialisation de fait _____	232
2.2.	(Sur)vivre dans le champ syndical : entre adaptation et nouvelles formes de contestation _____	236
3.	Une implantation socio-spatiale différenciée _____	241
3.1.	Marseille : une structure militante active _____	241
3.2.	Lyon : un contexte fragilisé _____	249
3.3.	La tentation de l' <i>union organizing</i> _____	253
	Les méthodes du ReAct, inspirées de l' <i>union organizing</i> _____	256
	Un partenariat qui tourne mal : convergence ou concurrence des luttes ? _____	262
	Conclusion du chapitre 4 _____	269
	Chapitre 5. Découverte et usages sociaux de la ressource syndicale _____	271
1.	Un recours pour combattre le non-respect du droit du travail dans le secteur _____	273
1.1.	Le syndicat : une ressource qui ne va pas de soi _____	273
	De l'assistance sociale à l'Inspection du travail : les chemins sinueux de la syndicalisation _____	274
	Aller au syndicat quand on a des problèmes _____	281
1.2.	Les permanences juridiques de la CNT-SO _____	283
	Le suivi individuel : des juristes au service des femmes de ménage _____	284
	Prendre conscience de ses droits pour mieux les réclamer _____	292
2.	Obtenir une reconnaissance symbolique et matérielle _____	296
2.1.	Le prud'homme : une nécessité syndicale faite vertu politique _____	296
2.2.	« Gréver » : construire une dynamique collective de la conflictualité au travail _____	300
	Les préludes de la mobilisation _____	301
	Organiser le piquet de grève _____	304
	L'arrêt du conflit : la négociation ou l'enlèvement _____	309
3.	Le syndicat comme vecteur d'intégration sociale _____	317
3.1.	Le syndicat à l'origine d'une appropriation variée _____	318
3.2.	L'appropriation collective de l'espace syndical _____	320

Conclusion du chapitre 5	323
Chapitre 6. Sens politiques de l'engagement syndical	325
1. Les effets de politisation des grèves	328
1.1. Être visibles. S'appropriier l'espace le temps d'un conflit, un marqueur de la socialisation politique	329
Revendiquer le droit à être vues : la revanche des invisibles	329
L'apprentissage d'une posture sensible revendicative : la place du corps et de la voix	334
1.2. Être audibles. La médiatisation des grèves dans le processus de construction d'un groupe mobilisé	337
Les invisibles sur le devant de la scène : l'importance des groupes de soutien	337
Être parlées : les tensions de la représentation médiatique	340
1.3. Être ensemble. Les répercussions des formes de répression sur le collectif mobilisé	343
2. Une socialisation politique par le recours au droit	348
2.1. Le juridique au service de la lutte	348
Une lutte politique « par le haut » : l'exemple de la campagne contre l'abatement forfaitaire	348
L'alliance (ponctuelle) de salariées isolées : le cas des prud'hommes collectifs	349
2.2. Les incidences d'un passage devant le conseil de Prud'hommes	353
Plaider pour défendre ses camarades : l'apprentissage syndical de Lidia	353
La politisation par l'expérience prud'homale : les cas de Diljan et Omar	354
3. Vers un groupe politique ?	358
3.1. Le syndicat : une instance de socialisation politique	358
Harmonisation d'une communauté de destins professionnels	359
Syndicalisme et sentiment d'(il)légitimité politique	361
Le syndicalisme comme syntaxe d'intelligibilité du monde social	365
3.2. De la syndicalisation à la politisation : une évidence discutable	366
Un syndicat anarchiste = des adhérentes libertaires ?	366
L'émergence de positions contradictoires	369
3.3. Syndiquées à la CNT-SO : des sensibilités électorales particulières ?	371
Bastion syndical : le maintien d'une préférence politique de gauche	372
Une attirance assumée pour l'extrême droite	374
Sentiment de brouillage politique : le besoin de repères de Zineb	378
Auto-exclusion de la participation politique française	380
Conclusion du chapitre 6	383
Conclusion de la deuxième partie	385
Troisième partie	387
Femmes de ménage par-delà le travail :	387
contribution à l'analyse des ressorts sociaux de l'engagement syndical	387

Chapitre 7. Des ressources sociales plurielles, entre complémentarité et concurrence des cercles de sociabilité et d'engagement _____ 391

1. Le syndicat, une ressource sociale parmi d'autre _____ 393
 - 1.1. Les ressources communautaires et familiales, un recours pour les classes populaires 393
 - Des configurations familialistes comme rempart face à la précarité _____ 395
 - Le culte dans le quotidien des femmes de classes populaires _____ 398
 - La famille, la communauté et le projet du retour au pays : relativiser sa présence et les difficultés _____ 402
 - 1.2. L'importance du travail de subsistance comme garantie d'une relative insertion sociale 405
 - Une culture de l'alternative basée sur des réseaux d'interconnaissance pluriels _____ 407
 - Constructions et préservations d'entre soi féminins et communautaires _____ 410
 2. La ressource syndicale dépendante des autres types de ressource ? _____ 413
 - 2.1. Le syndicalisme, une ressource à défaut de tout le reste _____ 413
 - S'investir au syndicat pour pallier l'isolement de la migration : la solitude d'Isabel _____ 414
 - Quand les socles s'érodent : le syndicat comme dernier recours _____ 416
 - Vers le désengagement syndical : quand la ressource syndicale n'est plus l'ultime recours 419
 - 2.2. Le syndicalisme, une ressource appuyée sur d'autres _____ 421
 - Transférabilité des « dispositions à agir » entre les différentes sphères sociales _____ 422
 - Cumulativité des ressources dans l'engagement syndical _____ 424
- Conclusion du chapitre 7 _____ 429

Chapitre 8. La dimension spatiale des (non-)mobilisations _____ 431

1. Le cercle vertueux des grèves de femmes de chambre marseillaises _____ 434
 - 1.1. Marseille : une centralité populaire et immigrée _____ 435
 - 1.2. L'effet « tache d'huile » des mobilisations dans le nettoyage _____ 440
 - Un recrutement syndical par « bouche-à-oreille » _____ 440
 - La grève de l'hôtel NH au paroxysme des luttes syndicales de femmes de chambre de CNT-SO 13 _____ 443
 - L'importance des contextes dans les mobilisations syndicales _____ 445
2. La difficile mobilisation du syndicat du nettoyage lyonnais _____ 447
 - 2.1. Lyon : des centralités populaires plus périphériques _____ 447
 - Une histoire ouvrière et migratoire aux marges de la ville _____ 447
 - Éviction des classes populaire du centre-ville, un frein à la mobilisation syndicale ? _____ 449
 - Auto-exclusion des espaces plus centraux par les classes populaires _____ 452
 - 2.2. Villeurbanne, la petite Marseille du Lyonnais ? _____ 455
 - Une identité territoriale forte _____ 455
 - La constitution d'espaces d'entre soi populaires et migratoires à Villeurbanne _____ 457
3. Reterritorialiser l'action syndicale à destination des précaires _____ 459
 - 3.1. Ancrage local et mobilisations syndicales _____ 459
 - L'héritage de la « double intégration » sectorielle et territoriale _____ 459
 - 1936 et 1968 : Les leçons de l'histoire _____ 461

3.2. Comprendre la tentation lyonnaise de l' <i>union organizing</i>	465
Conclusion du chapitre 8	469
Conclusion de la troisième partie	471
Conclusion générale	473
Bibliographie	480
Annexes	511
Liste des figures	521
Liste des cartes	522
Liste des tableaux	522
Liste des sigles	522
Table des matières	525