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

Camille Peugny, Université de Versailles Saint-Quentin en Yvelines

Antoine Rouillard-Pérain,
Sciences Po – Observatoire sociologique du changement

Mai 2018

Agence d'objectifs IRES

Camille Peugny, UVSQ
camille.peugny@gmail.com

Antoine Rouillard-Pérain, Sciences Po – OSC
antoine.rouillardperain@gmail.com

Ce rapport a reçu le soutien financier de l'IRES (Institut de recherches économiques et sociales) et a été réalisé dans le cadre de l'Agence d'objectifs

Table des matières

Des trajectoires diverses, une même précarité 11
1.1. Femmes de ménage et agents de sécurité : un cumul de désavantages 11
1.2. Devenir femme de ménage ou agent de sécurité : des trajectoires hétérogènes 16
1.3. Les bifurcations : la sécurité et le ménage comme choix de vie 25
1.4 La sécurité comme point de chute : le cas des migrants d'Afrique subsaharienne 27
Sécurité, ménage : le marché pour seule loi 31
2.1. Des métiers structurés par la demande 31
2.1.1. La négociation des « prestas » 32
2.1.2. « Des miettes d'emploi » 34
2.1.3. L'emploi en miettes, un outil de coercition pour les employeurs 36
2.1.4. Un métier de « centimiers » 38
2.1.5. Les pratiques douteuses des employeurs 39
2.2. Les conditions de travail : une pénibilité à différentes facettes 44
2.2.1. Décrire le travail : diversité des tâches et polyvalence 44
2.2.2. La pénibilité physique 47
2.2.3. L'usure physique et psychologique du travail de nuit 51
Visages et expériences de l'isolement au travail 55
3.1. Des métiers solitaires 55
3.1.1. La solitude des femmes de ménage 55
3.1.2. Les agents de sécurité : un dégradé de situations 61
3.1.3. Les plaisirs du « relationnel » 64
3.2. Les différentes dimensions d'une relative autonomie au travail 68
3.2.1. Un travail en partie contraint 68
3.2.2. Une relative liberté dans l'organisation du travail 72
3.2.3. Une polyactivité entre libertés et contraintes 75
3.3. Les limites d'une action syndicale venue « d'en haut » 78
3.3.1. La naissance d'un mouvement syndical au siège de l'entreprise 78
3.3.2. Les limites d'une action syndicale venant d'en haut 80
Conclusion 85
Bibliographie 95

Introduction

L'avènement des sociétés post-industrielles, annoncé dès les années 1960 par Daniel Bell, devait aller de pair avec la montée des « cols blancs » et l'érosion marquée de la part des « cols bleus » dans la population active des sociétés occidentales (Bell, 1973). Indissociable de la tertiarisation rapide des économies dans les décennies d'après-guerre, portée par la forte croissance des Trente Glorieuses et rendue inéluctable par les progrès technologiques, cette diffusion rapide des emplois qualifiés dans le secteur des services devait se traduire par un puissant mouvement d'aspiration vers le haut de la structure sociale de la plupart des pays occidentaux. Cette dynamique de l'emploi s'accompagnant d'une amélioration assez généralisée des conditions de vie dans le contexte des Trente glorieuses, il est alors de bon ton de questionner la validité du concept de classes sociales, voire de prononcer leur acte de décès (Nisbet, 1959). Les sociétés de l'abondance (Goldthorpe et al., 1969) tendraient à se « moyenniser » à mesure que le style de vie des « nouvelles couches moyennes salariées » (Bidou, 1985 ; Grunberg et Schweisguth, 1983) et autres « noyaux innovateurs » (Mendras, 1988) essaimerait dans l'ensemble de la structure sociale.

Quelques décennies plus tard, ces travaux paraissent évidemment datés, étroitement liés au contexte économique de leur époque. Davantage « enterrées vivantes » que mortes (Van der Waal, Achterberg et Houtman, 2007), les classes sociales ressurgissent, du moins dans leur versant « objectif », dès lors que le mouvement positif d'ensemble cesse de dissimuler l'ampleur des inégalités. Ce « retour » des inégalités et des classes sociales (Chauvel, 2001), amplement documenté depuis le début de la décennie 2000, s'accompagne de nouveaux clivages et de nouvelles formes de polarisation sociale liées aux profondes transformations du capitalisme et à la mondialisation des échanges (Castel, 1995, 2009 ; Reich, 1991). L'émergence d'un marché mondial contribue à mettre en concurrence les entreprises et les salariés à l'échelle de la planète. Par conséquent, parmi les salariés, les trajectoires divergent de manière croissante entre une fraction des plus qualifiés, préparés à la mondialisation de l'économie, dotés des compétences et ressources qui leur permettent de se muer en « entrepreneurs de leur propre carrière » (Castel, 2003), et les ouvriers et employés peu qualifiés, travaillant dans des secteurs malmenés par l'ouverture des échanges. Si les « manipulateurs de symboles, ces professions hautement qualifiées » qui œuvrent dans le secteur juridique ou dans la finance, « toujours prêts à déplacer leurs maisons, leurs laboratoires et leurs bureaux » tirent profit de la mondialisation, ce n'est évidemment pas le cas des « travailleurs routiniers de plus en plus concurrencés par les travailleurs des pays pauvres » (Wagner, 2007, p. 25). Il est alors possible de soumettre au débat une opposition

entre « gagnants » et « perdants » de la mondialisation : particulièrement documenté par les politistes et les spécialistes de sociologie électorale, ce clivage expliquerait en partie les succès des partis populistes d'extrême-droite dans de nombreux pays européens (Kriesi et al., 2008).

Du point de vue de la structure des emplois, la montée du secteur des services se traduit quant à elle d'une manière plus générale par une augmentation assez rapide du nombre d'emplois dits « peu qualifiés » occupés par des salariés qui constituent de ce fait un segment à part de la main d'œuvre, voire une « nouvelle classe sociale » (Chardon et Amossé, 2006). Ces emplois dans lesquels sont surreprésentés les femmes, les jeunes et les immigrés représentent un risque de confinement ou d'assignation pour celles et ceux qui les occupent car « la sphère des postes non qualifiés offre peu de connexion avec la sphère des emplois qualifiés » (Alonzo et Chardon, 2006). Ce clivage entre qualifiés et non qualifiés recoupe en grande partie celui qui sépare, sur le marché du travail, les *insiders* et les *outsiders* (Emmenegger, 2009 ; Emmenegger et al., 2012 ; Lindbeck et Snower, 1989). Contrairement aux premiers, qui bénéficient de formes d'emploi relativement stables et sécurisées, les seconds font face à des conditions d'emploi et des types de contrat de travail qui les situent en grande partie à la marge du salariat.

Gagnants et perdants de la mondialisation, qualifiés et non qualifiés, *insiders* et *outsiders* : quel que soit le registre auquel elles renvoient, ces oppositions décrivent des structures sociales confrontées à un risque de polarisation des emplois. Certes, au cours des dernières décennies, la proportion d'emplois qualifiés a fortement augmenté dans les pays occidentaux. Ce n'est toutefois pas la seule dynamique à l'œuvre : depuis quelques années, plusieurs travaux ont fourni des résultats indiquant que le mouvement d'aspiration vers le haut de la structure des emplois n'est pas univoque (Oesch et Menés, 2011). Aux Etats-Unis (Autor, Katz et Kearney, 2008 ; Wright et Dwyer, 2003) et en Grande-Bretagne (Goos et Manning, 2007), la part des emplois les moins qualifiés a elle aussi augmenté sensiblement dans la période récente, de sorte que la dynamique est celle d'une polarisation de la structure sociale.

En France, si la part des employés et des ouvriers a diminué de quelques points au cours des dernières décennies, ce vaste ensemble du salariat subalterne regroupe encore 50% de la population active. Plus encore, en valeur absolue, le nombre d'ouvriers et d'employés a augmenté de près d'un million entre 1987 et 2012, passant de 13,5 à 14,5 millions. Tandis que le nombre d'ouvriers a diminué de 800 000

sur la période, celui des employés a progressé de 1,7 millions, porté par la très forte diffusion des emplois dans le secteur des services. En un quart de siècle, le nombre des employés de commerce est ainsi passé de 800 000 à plus de 1,3 millions pendant que celui des « personnels des services directs aux particuliers » est multiplié par deux et atteint désormais 2,2 millions. Ces derniers figurent au cœur des « classes populaires du tertiaire » auxquelles une attention croissante est accordée depuis plusieurs années (Alonzo et Hugrée, 2010 ; Arborio, 2002 ; Siblot et al., 2015).

Au sein de cet « archipel » des employés (Chenu, 1990), les emplois dont les effectifs augmentent le plus rapidement sont bien souvent particulièrement précaires, imposant aux salariés qui les exercent des conditions d'emplois très dégradées. Parmi ces femmes et ces hommes travaillant ainsi bien souvent « à la marge du salariat » (Devetter et Messaoudi, 2013) les femmes, les étrangers, les immigrés et les moins diplômés sont surreprésentés. Les conditions de travail et d'emploi dans ces secteurs en expansion demeurent d'autant plus précaires que la mobilisation et l'action collective y sont extrêmement difficiles. Cette question a été placée au cœur de nombreux travaux et enquêtes décrivant les difficultés pour les organisations syndicales à pénétrer dans certains secteurs (Béroud, 2009 ; Denis, 2009) en les resituant dans la dynamique plus générale de transformation des organisations syndicales et du militantisme (Andolfatto et Labbé, 2006 ; Guillaume et Mouret, 2004 ; Guillaume et Pochic, 2009 ; Yon, 2012).

Dans ce rapport, nous proposons de contribuer à ce champ de recherche en présentant les résultats de deux enquêtes de terrain, l'une menée auprès de femmes de ménage employées par une grande entreprise de services à la personne mais travaillant au domicile de clients particuliers, l'autre auprès d'agents de sécurité (voir encadré ci-dessous). Nous avons tenté d'identifier les obstacles à l'action collective.

Dans le premier chapitre, nous rendons compte du cumul de précarités auquel doivent faire face les femmes de ménage et les agents de sécurité interrogés. Nous décrivons également la grande hétérogénéité de leurs trajectoires et parcours professionnels qui ne permet pas la construction d'une identité professionnelle qui pourrait constituer le premier ciment de l'action collective.

Dans le second chapitre, nous décrivons les conditions d'emploi et de travail de ces deux catégories de salarié.e.s. L'organisation même des secteurs du ménage à domicile et de la sécurité, qui oblige l'employeur à négocier des prestations avec les clients, « emprisonne » les salarié.e.s dans une relation d'emploi qui fait reposer sur les seules épaules de ces derniers la totalité du risque économique et prive les syndicats de réelle marge de manœuvre dans d'éventuelles négociations.

Enfin, dans le troisième chapitre, nous plaçons au cœur de l'analyse l'isolement professionnel des salarié.e.s de ces secteurs. Si dans ces derniers, les obstacles à la mobilisation et à l'action collective

sont nombreux, il en est toutefois un qui semble crucial : très souvent, les salariés travaillent seuls, loin de tout collectif de travail classique, de sorte que leur position en marge du salariat ne renvoie pas seulement à la précarité de leurs conditions d'emploi mais également à une réalité spatiale, géographique. Ces hommes et ces femmes travaillent de fait en marge, loin des autres salariés exerçant la même activité professionnelle, parfois pour le même employeur. S'il est par exemple très complexe, pour les militants syndicaux, d'accéder aux chantiers dans le cadre du nettoyage industriel par exemple, la difficulté est encore accrue lorsque les salariés ne croisent presque jamais de collègue tout au long de leurs journées de travail. Nous tentons donc de décrire la manière dont se construit cet isolement et les effets qu'il produit, délétères pour la mobilisation collective.

L'enquête de terrain auprès des femmes de ménage, réalisée par Camille Peugny, s'est déroulée de juin 2015 à décembre 2017 dans une ville de l'ouest de la France. Elle a été conduite auprès de salariées employées par une grande entreprise de services à la personne, appelée ici Services Plus, mais intervenant au domicile de clients particuliers.
Services Plus revendique une vingtaine d'années d'ancienneté dans le secteur des « prestations de confort » et plus de 10 000 salariées réparties sur l'ensemble du territoire métropolitain. L'entreprise propose les trois types de prestations classiques des services à la personne (ménage et repassage, « aide aux séniors » et garde d'enfant), le ménage constitue de loin la première activité et représente plus de 70% des heures vendues.
Les développements présentés dans ce rapport reposent sur une vingtaine d'entretiens approfondis et enregistrés, sur l'examen de documents divers (coupures de presse, documents syndicaux) et sur des nombreuses conversations non enregistrées pendant cinq séjours d'observation sur place, dans les locaux du comité d'entreprise où des salariées viennent rencontrer les déléguées syndicales). Les entretiens enregistrés ont été réalisés auprès d'une « responsable de secteur » d'une agence locale, d'une déléguée syndicale travaillant au service comptabilité de l'entreprise et de treize femmes de ménage (« assistantes ménagères » dans le vocabulaire de Services Plus). Avec quatre de ces dernières, deux entretiens ont été réalisés.
Les données des enquêtes Emploi de l'Insee permettent d'estimer que les métiers de l'entretien du domicile des particuliers sont exercés par des femmes dans plus de 90% des cas. Dans la ville où s'est déroulée l'enquête, la liste des salariées permet de recenser six hommes sur les 120 salariées employées pour le ménage. Par conséquent, nous avons féminisé l'ensemble des expressions désignant les femmes de ménage.

Dans la sécurité privée, l'enquête réalisée par Antoine Rouillard-Pérain ne s'est pas focalisée sur une seule entreprise, en raison des difficultés d'entrée sur le terrain, mais sur deux établissements de deux entreprises distinctes, l'un situé dans l'ouest de la France, l'autre dans le centre. Ces deux entreprises figurent parmi les dix plus grandes entreprises de sécurité privée françaises. L'enquête s'est déroulée pendant treize mois, entre septembre 2015 et octobre 2016, au cours desquels 34 agents, dont 4 syndicalistes ont été interrogés. La quasi-totalité de ces agents travaille dans les filières dites de la surveillance (gardiennage) ou de la distribution (boutiques, grandes et moyennes surfaces) au moment de l'enquête, même si nombre d'entre eux ont effectué d'autres missions, notamment dans la filière sécurité incendie. Les entretiens avec des salariés ont été complétés par trois entretiens avec des responsables syndicaux et patronaux de la sécurité privée.
Deux femmes seulement ont été interrogées dans une filière où 91% des salariés sont des hommes.

Les prénoms des enquêtés ont été anonymisés grâce à l'outil mis au point par Baptiste Coulmont à partir des données des enquêtes Emploi de l'Insee pour les individus nés entre 1960 et 1980. A partir de la répartition des prénoms en fonction de la PCS du père, une classification ascendante hiérarchique permet d'obtenir des groupes de prénoms présentant des caractéristiques comparables. Les noms des enquêtés ont été choisis parmi les noms de famille les plus fréquents en France.

Chapitre 1

Des trajectoires diverses, une même précarité

A partir des données des enquêtes Emploi de l'Insee ainsi que de notre travail de terrain, il s'agit tout d'abord dans ce premier chapitre de décrire rapidement les principales caractéristiques sociodémographiques des salarié.e.s interrogé.e.s. Ces hommes et ces femmes cumulent un certain nombre de désavantages sociaux qui contribuent à les éloigner de l'action collective. En effet, même si des mobilisations collectives peuvent émerger dans des secteurs où les salarié.e.s occupent une situation particulièrement précaire, l'engagement nécessite un certain nombre de ressources. Ce résultat classique figure au cœur des travaux qui se sont penchés sur la participation électorale : participer à un scrutin nécessite des capitaux et des compétences socialement marqués et inégalement répartis. Autour de la notion de « cens caché » (Gaxie, 1978), de nombreux travaux ont ainsi analysé la manière dont les individus les plus dépourvus en capital scolaire s'auto-excluent d'un champ politique (Bourdieu, 1979) qui les maintiendrait d'autant plus facilement à distance que l'incompétence subjective et l'indifférence constituent une barrière invisible, nourrissant notamment parmi les groupes dominés une abstention massive (Collovald et Sawicki, 1991). Les mêmes déterminants sont à l'œuvre lorsqu'il s'agit d'étudier l'adhésion à un syndicat, voire la participation à une action collective.

Nous rendrons également compte dans ce chapitre de la grande diversité des trajectoires et des parcours professionnels des femmes de ménage et des agents de sécurité que nous avons rencontrés car cette dernière nuit à la construction d'une identité professionnelle qui pourrait constituer l'un des ciments de l'action collective.

1.1. Femmes de ménage et agents de sécurité : un cumul de désavantages

Agents de sécurité et femmes de ménage constituent deux professions qui s'inscrivent au sein de ce que le sociologue Alain Chenu a nommé « l'archipel des employés » (Chenu, 1990) : un ensemble assez disparate de métiers qu'il est plus aisé de définir en négatif qu'en positif. Ni cadres, ni professions intermédiaires, ni ouvriers, ils regroupent aussi bien des agents des trois fonctions publiques que des salariés exerçant des fonctions administratives dans le privé, des salariés du commerce ou encore des

services à la personne, etc. L'une des caractéristiques de cet ensemble est d'être fortement féminisé : plus des trois quarts des employés sont des femmes en 2014, un chiffre très stable depuis trente ans. En ce sens, les employées constituent le pendant du groupe ouvrier, masculin dans des proportions équivalentes. Le groupe employé est caractérisé depuis plusieurs décennies par une très forte hétérogénéité qui s'est encore accrue depuis lors sous l'effet de la polarisation des emplois (Peugny, 2016a ; Verdugo, 2017) : certaines professions classées parmi les employés se rattachent assez nettement aux classes moyennes (agents de police, employés de la banque et des assurances par exemple) tandis que d'autres sont exercées par des hommes et des femmes présentant des caractéristiques les situant assez clairement au sein des classes populaires, parfois parmi les strates les plus modestes de celles-ci. Les femmes de ménage et les agents de sécurité s'inscrivent clairement dans cette dernière catégorie, tant leur situation semble précaire.

Dans la nomenclature des catégories socioprofessionnelles de l'Insee, les femmes de ménage sont classées parmi les « personnels des services directs aux particuliers » dont les effectifs ont presque doublé au cours des vingt-cinq dernières années, passant de 1,2 à 2,2 millions de salariés (Peugny, 2016b). Ces employés des services directs aux particuliers constituent une catégorie particulièrement hétérogène qui porte relativement mal son nom dans la mesure où elle comprend des métiers qui débordent assez largement du champ des services à la personne, tels que les métiers de l'hôtellerie et de la restauration ou les coiffeurs et esthéticiennes salariés (TAB.1). Hormis ces deux groupes que nous isolons, trois catégories peuvent être distinguées en fonction du type de prestation : soin et garde des enfants, aide à domicile auprès des personnes âgées essentiellement et nettoyage – entretien du domicile des particuliers. L'Insee distingue clairement les professions du nettoyage à domicile, qu'il rattache au groupe des employés, du nettoyage « industriel » (entreprises, lieux publics, etc.), qu'il rattache au groupe ouvrier. C'est bien le faible niveau de diplôme qui constitue le principal point commun aux salariés de ces 5 groupes (moins de 10% de diplômés de l'enseignement supérieur) même si les employés de l'hôtellerie-restauration et ceux du soin sont beaucoup plus fréquemment bacheliers que les trois catégories de salariés des services à la personne. Parmi ces derniers, on observe néanmoins une gradation : le travail auprès des enfants est plus souvent effectué par des diplômés de l'enseignement supérieur (plus d'un cas sur dix, ce qui n'est tout de même pas négligeable) ou des bacheliers que le travail auprès des personnes âgées. Le travail de ménage figure tout en bas de cette hiérarchie dans la mesure où six salariés sur dix y sont sans diplôme ou titulaires du seul CEP. Cette proportion est de 36% pour les aides à domicile et de 27% pour les gardiennes d'enfants.

TAB.1. Niveau de diplôme de 16 catégories d'employés

	Diplôme de l'enseignement supérieur	Baccalauréat	CAP/BEP	BEPC	Aucun diplôme ou CEP
Employés des entreprises publiques et agents administratifs (N=1116)	22,9	27,5	28,1	12,5	9,1
Agents de service de la fonction publique (N=1474)	5	12,5	38,5	9,2	34,9
Autres employés de la fonction publique (soin) (N=996)	7,8	25,7	49,3	8,6	8,5
Policiers, gendarmes, pompiers, agents des administrations (N=453)	20,5	44,8	19,9	10,8	4
Agents civils de sécurité (N=246)	10,2	21,5	32,1	13	23,2
Secrétaires, agents d'accueil, standardistes	23,1	36,6	24,3	9	7
Employés administratifs des entreprises	39,5	26,4	20,6	7,5	6
Employés des banques et des assurances	49,4	27,4	15,1	5,4	2,6
Employés du secteur des transports	33,2	29,3	21	8,3	8,3
Caissiers et employés de libre-service (N=458)	12	30,6	29,7	10,9	16,8
Vendeurs (N=1381)	23,4	27	25,4	11,5	12,7
Employés de l'hôtellerie et de la restauration (N=830)	9,9	26	24,9	12,3	26,9
Employés du soin, coiffeurs, etc. (N=204)	5,9	36,8	42,2	7,4	7,8
Assistantes maternelles, gardiennes d'enfants (N=681)	11	18,5	32,5	11,3	26,7
Aides à domicile, aides ménagères (N=873)	4,5	11,7	36,2	11,2	36,4
Employés de maison, personnels de ménage chez des particuliers (N=424)	3,1	7,3	21,5	9,2	59

Source : enquête Emploi 2014

TAB.2. Quelques caractéristiques sociodémographiques des employés

	Part de femmes	Part d'immigrés	Part d'étrangers hors UE	Age moyen
Employés des entreprises publiques et agents administratifs (N=1116)	75,2	3,1	0,5	44,3
Agents de service de la fonction publique (N=1474)	75,6	9,6	2,5	44,2
Autres employés de la fonction publique (soin) (N=996)	87,9	6,6	1,4	40,6
Policiers, gendarmes, pompiers, agents des administrations (N=453)	15,5	1,1	0	36,2
Agents civils de sécurité (N=246)	12,6	26,4	15,5	39,7
Secrétaires, agents d'accueil, standardistes	94,2	5,2	1	42,4
Employés administratifs des entreprises	78,5	5,9	1	40,3
Employés des banques et des assurances	78,1	3,7	1,1	40,5
Employés du secteur des transports	50,2	7,8	3,9	39,4
Caissiers et employés de libre-service (N=458)	82,5	8,1	2,6	35,6
Vendeurs (N=1381)	72,7	8,1	3,7	35,5
Employés de l'hôtellerie et de la restauration (N=830)	65,8	19	8,7	35,2
Employés du soin, coiffeurs, etc. (N=204)	93,6	5,9	3,4	31,4
Assistantes maternelles, gardiennes d'enfants (N=681)	99,4	13,2	5,6	44,9
Aides à domicile, aides ménagères (N=873)	97,4	14,8	6	46,5
Employés de maison, personnels de ménage chez des particuliers (N=424)	92	31,8	12,5	49

Source : enquête Emploi 2014

Au-delà du diplôme, il faut prendre en compte d'autres lignes de clivage, faisant notamment intervenir le sexe et l'origine ethno-raciale (TAB.2). Si dans son ensemble, la catégorie socioprofessionnelle des

employés est féminine à plus de 75%, les trois professions du secteur des services à la personne (garde d'enfants, aides à domicile et personnels de ménage) sont les plus féminisées avec plus de 90% de salariées. Inversement, les femmes ne représentent que 10,8% des agents de sécurité, une proportion qui faiblit encore quand on observe uniquement ceux qui travaillent au sein de la branche externalisée. Toutefois, il faut noter que ce chiffre, si bas soit-il, traduit une ouverture progressive du métier. Totalement absentes de la branche externalisée de la sécurité dans les années 1980 (le taux de féminisation de la profession est alors proche de zéro), le métier se féminise peu à peu à partir des années 2000, bien que la place des femmes y reste très marginale. Parmi les employés, un seul ensemble de professions approche la situation des agents de sécurité par sa composition en termes de sexe : celui qui regroupe les policiers, gendarmes et pompiers. Il n'y a donc rien de très étonnant à ce que l'INSEE les aient regroupés dans un même ensemble de professions de la sécurité. Cependant, ces deux groupes sont évidemment très différents : si les uns sont fonctionnaires ou militaires, et donc plutôt diplômés, les autres sont beaucoup plus fréquemment non diplômés (TAB.1). Ainsi, près des deux tiers des pompiers, gendarmes et policiers sont bacheliers ou diplômés de l'enseignement supérieur, proportion qui n'est que d'un tiers parmi les agents civils de sécurité, qui sont en revanche environ 23% à n'avoir aucun diplôme.

Si ces métiers sont fortement genrés, ils sont aussi caractérisés par une surreprésentation des étrangers et des immigrés. 32% des femmes de ménage sont immigrées au sens de l'Insee, tout comme 26% des agents de sécurité. 16% de ces derniers ont la nationalité d'un pays en dehors de l'Union Européenne, à l'instar de 13% des femmes de ménages.
Une troisième caractéristique distinctive de ces professions est l'âge des salariés. Les femmes de ménage ont toujours été nettement plus âgées que la moyenne des salariés : de 43,5 ans en moyenne au milieu des années 1980 (contre 36 ans pour le reste de la population en emploi), elles sont passées à 50 ans (contre 41) aujourd'hui. L'écart s'est donc creusé, et dessine en creux ce qui va apparaître dans la deuxième partie de ce chapitre : un métier de femmes plutôt âgées, issues des classes populaires et pour lesquelles l'emploi de femme de ménage succède à d'autres expériences professionnelles au cours de trajectoires parfois très heurtées.

Les agents de sécurité présentent des caractéristiques d'âge relativement proches de celles de la moyenne de la population en emploi : ils passent de 35 à 40 ans d'âge en moyenne entre le milieu des années 1980 et celui des années 2000. Toutefois, ces moyennes masquent de profondes évolutions, et de fortes différences entre les agents de sécurité embauchés directement et ceux qui travaillent dans la branche sous-traitante. Les agents de sécurité avaient en effet, jusqu'au début des années 1980, des profils relativement semblables à celui des femmes de ménage : il s'agissait d'hommes en

deuxième partie de carrière, qui ne pouvaient plus exercer leur métier initial (qu'ils aient perdu leur emploi ou que la pénibilité soit devenue trop forte). La branche externalisée de la sécurité privée va impulser à ce moment-là un profond renouvellement du recrutement des agents de sécurité : à ces profils « reclassés », elle va préférer des hommes beaucoup plus jeunes, souvent en début de carrière : en 1986, les moins de 35 ans représentent 58% des effectifs de la branche. Cette dynamique de rajeunissement est ensuite copiée par les services de sécurité internalisés, qui commencent à leurs tours à rajeunir leurs effectifs. Cependant, dès le début des années 1990, les entreprises de sécurité privée infléchissent fortement leurs stratégies de recrutement, et délaissent les profils les plus jeunes. Cette évolution s'explique à la fois par l'abandon des emplois-jeunes (qui ont représenté jusqu'à 10% des emplois de la branche) en 2003 et par une volonté des employeurs, confrontés à un fort turn-over, de miser sur des profils plus stables. Cela se traduit par un rapide vieillissement de la branche (+4,5 ans en 12 ans). Autrement dit, alors que le profil sociodémographique des femmes de ménage paraît être resté assez stable au cours de ces trente dernières années, celui des agents de sécurité a été confronté à de profondes évolutions.

1.2. Devenir femme de ménage ou agent de sécurité : des trajectoires hétérogènes

Au-delà de ces régularités statistiques, les enquêtes de terrain que nous avons réalisées permettent de dessiner un portrait plus fin de ces deux métiers et des salariés qui les exercent. Même si la précarité caractérise l'essentiel des parcours de ces derniers, il ne faudrait pas sous-estimer la diversité des trajectoires. En effet, chez les femmes de ménage comme chez les agents de sécurité, les niveaux de formation initiale ainsi que les trajectoires professionnelles sont marqués par une assez forte hétérogénéité.

1.2.1. Une hétérogénéité des formations et des diplômes

Si les non diplômés sont très nombreux dans ces deux métiers, comme l'ont montré les données de l'enquête Emploi de l'Insee, certaines femmes de ménages et certains agents de sécurité ont fréquenté plus longuement l'école et possèdent des titres scolaires parfois non négligeables. Peut-être sont-ils surreprésentés parmi les hommes et femmes ayant accepté de répondre à nos questions, dont on peut faire l'hypothèse qu'ils n'appartiennent pas toujours aux franges les plus dominées ou précaires des salariés de leur secteur. Toujours est-il, par exemple, que deux des femmes de ménage enquêtées sont bachelières (baccalauréat technologique), ce qui constitue un niveau de qualification scolaire non

négligeable, surtout pour l'une des deux, née en 1960. Quatre de leurs collègues interrogées sont également titulaires d'un CAP ou d'un BEP (CAP boulangerie pour le seul homme de notre échantillon, BEP « comptabilité », BEP « services à la personne » et BEP « sanitaire et social » pour trois des intervenantes). Seules deux enquêtées ont quitté l'école en fin de troisième. Paradoxalement, c'est l'une de ces deux femmes de ménage qui a l'origine sociale la plus élevée, ses parents étant enseignants et son frère titulaire d'un bac +5. Pour le reste, les pères étaient clairement ouvriers pour quatre d'entre-elles (carrossier-peintre, ouvrier sur un chantier naval, tourneur, ajusteur), l'une a un père cheminot, l'autre un père maçon puis laborantin dans un lycée suite à des problèmes de santé. Quant aux mères, elles ne travaillaient pas pour cinq d'entre-elles, l'une était caissière dans un supermarché, une autre enseignante et une dernière cuisinière dans un collège. Si dans leur ensemble, les femmes de ménage que nous avons interrogées sont indéniablement issues des classes populaires (« nous, c'était la classe ouvrière ! », dit ainsi Juliette Fournier, fille d'ouvrier sur les chantiers navals), certaines peuvent être caractérisées comme ayant grandi dans les fractions les plus stables de ces dernières, voire dans des familles de « petits-moyens », situées à l'interface entre le haut des classes populaires et le bas des classes moyennes (Cartier et al., 2008).

Au sein des agents de sécurité, une telle diversité s'observe également, mais elle est fortement clivée par le fait d'avoir vécu ou non une trajectoire d'immigration récente (Péroumal, 2008 ; Bauvet, 2015). Nombre d'agents de sécurité issus de l'immigration peuvent faire valoir des diplômes du supérieur obtenus dans leur pays d'origine. Inversement, les agents de sécurité qui n'appartiennent pas à l'immigration récente, ayant grandi et suivi un cursus de formation initiale en France se trouvent le plus souvent titulaires de diplômes de l'enseignement professionnel inférieur ou équivalent au baccalauréat. Mais l'hétérogénéité des domaines de formation est aussi forte à un bout qu'à un autre de l'échelle des diplômes : parmi les immigrés rencontrés, on trouve aussi bien Lucien, qui a reçu une formation dans une école de mode, que Jérémy Siaka, diplômé de la faculté de médecine ou encore Seydou, titulaire d'une maîtrise de droit du travail. Du côté des agents de sécurité n'ayant pas connu de trajectoire migratoire, divers domaines de formation initiale coexistent là aussi : vente, menuiserie, entraîneur sportif, comptabilité etc., essentiellement de niveau CAP ou BEP, voire bac professionnel. Cependant, bien que minoritaire, les profils plus qualifiés sont également présents, comme celui de Delphine Legrand, titulaire d'un DEA de comptabilité, ou de René Masson, diplômé du conservatoire. Mais ces niveaux de diplômes doivent être pris avec prudence : les diplômes du supérieur obtenus en Afrique subsaharienne ne sont pas reconnus en France, et, d'un point de vue économique, leur utilité est à peu près nulle dans l'accès au marché du travail français. En revanche, ils accroissent singulièrement l'hétérogénéité du groupe professionnel des agents de sécurité.

1.2.2. Des parcours professionnels non maîtrisés

Les parcours professionnels des salariés du ménage à domicile ou de la sécurité privée dessinent des trajectoires heurtées, faites d'insertion difficile sur le marché du travail, de bifurcations fréquentes et de stabilisations le plus souvent aléatoires dans l'emploi. Au moment où nous les rencontrons, les enquêtés sont toutefois engagés dans des trajectoires différentes. Le métier de femme de ménage ou d'agent de sécurité arrive dans des contextes divers, il est également plus ou moins durable. Pour essayer de rendre compte de cette hétérogénéité, nous esquissons quatre types de trajectoires.

Une stabilisation dans les marges du salariat

Pour un certain nombre de salariés, l'emploi de femme de ménage ou celui d'agent de sécurité est obtenu après une période plus ou moins prolongée de précarité voire d'errance sur le marché du travail. De ce point de vue, il est synonyme d'une certaine stabilisation. La plupart de ces hommes et de ces femmes ont quitté le système éducatif sans titre scolaire, même si certains détiennent tout de même un diplôme professionnel obtenu à l'issue d'une formation courte qui ne se traduit pas par une insertion professionnelle dans le secteur correspondant. Les raisons en sont assez variées : découverte d'une absence d'appétence pour le travail ou le milieu professionnel en question, absence d'offres d'emploi ou encore événements personnels. L'arrivée dans l'emploi occupé au moment de l'enquête, dans le ménage ou dans la sécurité, ne s'est ainsi jamais faite immédiatement : elle est le plus souvent l'aboutissement d'un enchaînement d'emplois précaires, dans des domaines variés : la vente et le commerce, la restauration, les services à la personne, la propreté, etc. Pour la plupart de ces salariés, cette stabilisation semble plutôt la conséquence d'événements fortuits et d'opportunités que de choix réels.

Les moins diplômés sont évidemment ceux dont les parcours ont été les plus complexes. Par exemple, à 33 ans, Manuela Richard est employée par l'entreprise Services Plus depuis déjà dix ans. Après avoir arrêté l'école à seize ans (« les études, c'était très court chez moi, ça a été très chaotique, j'ai arrêté l'école en troisième »), elle travaille un peu avec son oncle qui est « commercial » et vend des fenêtres. Ensuite, elle est employée par une association caritative qui œuvre pour les aveugles. Son travail consiste à récolter des dons à domicile (« on vend du vent, c'est vraiment de la récolte de dons »). Même si l'activité en elle-même ne lui déplaît pas, « ça ne faisait pas des salaires fixes », ce qui la pousse à tenter sa chance comme vendeuse dans un salon de thé-boulangerie. L'expérience n'est pas concluante, et « par piston » (« il n'y a pas d'autres mots »), grâce aux relations de sa belle-mère, infirmière à l'hôpital, elle se fait embaucher par une association de services à la personne, où sans aucun diplôme (« à cette époque-là, on ne demandait pas de diplôme, on demandait rien, on mettait

n'importe qui n'importe où… ce qui était un peu aberrant, surtout que j'avais 19 ans… »), elle effectue quelques prestations comme aide à domicile auprès de personnes âgées. Suite à un déménagement dans une ville située à quelques dizaines de kilomètres, elle quitte l'association et « refait un peu de commercial dans les aspirateurs ». Revenue dans sa ville initiale, sur la suggestion de la mission locale, elle suit une formation d'assistante de vie proposée par l'AFPA. Durant les deux ans de cette formation, elle continue à faire quelques prestations auprès de personnes âgées pour l'association qui l'avait employée quelques mois plus tôt. Après sa formation, « recommandée par une amie qui travaille en garderie », elle trouve des enfants à garder, employée directement par des particuliers et rémunérée en chèque emploi services. Le même mois, elle entre chez « Services plus » où elle est employée en tant qu'aide-ménagère. Dix ans après sa formation d'assistante de vie auprès de personnes âgées, elle n'a de fait pas utilisé son diplôme, affirmant préférer le ménage en raison de la difficulté du métier d'aide à domicile auprès des personnes âgées.

Même si elle a exercé moins de métiers, le parcours de Sophie Thomas, âgée de 34 ans, présente des similitudes. Son rêve était de devenir aide-soignante, mais « les études étaient trop chères » pour sa mère qui ne travaille pas et élève seule ses trois filles. Après un BEP « services à la personne » réalisé dans un lycée agricole, elle trouve un emploi dans la restauration, dans les cuisines d'un restaurant appartenant à une grande chaîne. Elle quitte cet emploi à la naissance de son enfant en raison d'horaires de travail incompatibles avec sa maternité. Elle reste au chômage durant un an et demi, avant que Pôle Emploi ne lui propose un contrat d'employée de vie scolaire (EVS) dans une école maternelle où elle est chargée d'accompagner un enfant handicapé dans une classe. Ces emplois aidés sont proposés sous la forme de contrats d'un an renouvelable trois fois. A l'issue des trois ans, son contrat n'est pas reconduit, et malgré des tentatives de la directrice et des enseignants auprès de l'éducation nationale, elle est à nouveau au chômage :

> « Avec des contrats aidés, en fait, ils nous payaient pas grand-chose parce qu'ils avaient plein d'aides derrière ; et donc, du coup, tous les trois ans, ils renouvelaient… les contrats mais ils ne nous gardaient pas. Ils prenaient d'autres personnes. Donc oui, ça a été dur parce que… parce que les directrices, je sais qu'on était trois dans cette école-là et du coup les directrices voulaient nous garder, et après ça a été vraiment de la bureaucratie quoi… c'était l'éducation nationale qui a dit non parce qu'ils n'avaient pas les moyens de payer des gens en CDI. »

Elle est alors orientée chez « Services plus » par Pôle Emploi.

Parmi les femmes de ménage interrogées, la succession d'emploi peu qualifiés caractéristiques du salariat féminin peu qualifié est par ailleurs assez fréquemment liées aux inégalités de genre : bien souvent, au sein du couple, priorité a été donnée à la carrière professionnelle et à l'emploi du conjoint, les femmes étant assignées à leur rôle de mère en charge des enfants.

Ainsi, Jocelyne Bertrand arrête de fréquenter l'école au collège, suit « l'école ménagère » et est embauchée à l'âge de dix-sept ans comme surveillante dans une école privée dans laquelle elle avait été inscrite en classe de sixième. Elle se marie et a des enfants très jeune mais reste plusieurs années dans cet emploi. C'est au retour d'un de ses congés maternité qu'on modifie son contrat en ne lui proposant plus qu'un mi-temps. Dans la mesure où cela ne lui permet pas de vivre, elle choisit de quitter cet emploi et demande l'agrément pour être assistante maternelle, métier qu'elle exerce chez elle durant cinq ans. Fatiguée, désireuse de « sortir » de chez elle, elle trouve un emploi d'aide à domicile chez un couple de personnes âgées qui lui assure une quinzaine d'heures de travail par semaine. Elle s'attache au couple en question, devient bien plus qu'une aide à domicile et a le sentiment d'enfin réaliser son « rêve » de devenir aide-soignante. Elle commence par du ménage, puis l'homme commençant à devenir dépendant, la nature de ses tâches se modifie :

> « Je me suis occupée de son mari pendant cinq ans, je faisais la toilette, je lui donnais ses médicaments, je m'occupais de son linge, je faisais son lit, enfin, je faisais tout quoi (…) et c'est vrai que j'aimais beaucoup ce que je faisais, parce qu'en fait je réalisais que je faisais mon métier en fait, c'est ce que j'avais toujours voulu faire. »

Après onze ans au service du couple, très affectée par la mort de cet homme, elle doit retrouver un emploi et postule chez « Services plus » sur la suggestion de sa fille, employée au centre d'appel de l'entreprise.

A ses contraintes féminines liées aux enfants, très présentes dans l'histoire de Sophie Thomas et Jocelyne Bertrand, il faut ajouter, pour deux enquêtées quinquagénaires, des divorces qui les ont précipitées dans la précarité.

C'est le cas de Catherine David, âgée de 55 ans au moment de l'entretien. Après l'obtention d'un baccalauréat technologique, elle trouve un emploi de caissière et d'employée dans les rayons d'un magasin d'une chaîne de la grande distribution. A la naissance de ses enfants, elle arrête de travailler, puis lorsqu'ils grandissent, « pour l'occupation », prend soin durant dix ans d'une personne âgée. Lorsque son mari crée son entreprise « de construction de maison », elle travaille pour ce dernier, « comme commerciale ». L'opération tourne très mal : l'entreprise de son mari fait faillite et ce dernier la quitte, la laissant sans endroit où dormir puisque la maison dans laquelle ils habitaient était encore en construction. Seule avec sa dernière fille adolescente, elle vit pendant six mois dans une caravane avant d'obtenir un HLM avec l'aide d'une assistante sociale. Après des moments très difficiles, elle décide de « reprendre sa vie en main » et postule pour entrer chez « Services plus » à l'âge de 49 ans.

On retrouve de manière moins dramatique le poids du divorce dans le parcours de Roseline Petit, âgée de 55 ans et employée par l'entreprise depuis cinq ans. Titulaire d'un BEP « comptabilité », elle ne trouve pas d'emploi dans ce domaine à la fin de ses études car « on demandait toujours de l'expérience ». Elle trouve un emploi de caissière qu'elle occupe pendant deux ans. Puis, mariée à un militaire, elle déménage fréquemment au gré des affectations de ce dernier. « Par hasard » (« Jusque-là, j'ai toujours eu mes boulots franchement au hasard »), elle exerce de nombreux métiers : assistante d'un dentiste, caissière dans un supermarché, garde d'enfant à domicile, opératrice de saisie, ATSEM dans une école maternelle, vendeuse dans une maison de la presse. Revenue dans sa région d'origine après son divorce, elle se résout à postuler chez « Services plus » (« je ne trouvais rien d'autre ») et prend conscience lors de l'entretien, assez amère, qu'il s'agit à ce jour de son emploi le plus long :

> « C'est celui-là que j'ai gardé le plus longtemps. Ça me fait bizarre parce que… c'est vrai qu'au bout de deux ans ici, j'ai dit : « Je vais peut-être trouver autre chose parce que… ça commence à faire long » et puis ben non, les années passent et je suis toujours là. »

Dans ces trois derniers cas, l'emploi de femme de ménage chez Services Plus représente une forme de stabilité pour des femmes contraintes de revenir sur le marché du travail après avoir élevé leurs enfants et/ou après un divorce qui précarise fortement leurs conditions d'existence. Ces trajectoires donnent à voir les effets persistants des inégalités de genre sur le parcours de vie des femmes.

Les agents de sécurité connaissent également ce type de trajectoires cumulant une multitude d'emplois, comme en témoigne le récit de Cédric Leblanc. Après un bac professionnel en comptabilité, il effectue son service militaire, au terme duquel il cherche un emploi, sans parvenir à en trouver un dans sa branche, faute d'expérience et handicapé par l'absence de permis de conduire.

> « J'ai été secrétaire. J'ai été agent d'entretien. J'ai été préparateur de commandes, j'ai été employé de libre-service dans une grande surface, j'ai fait des tas de petites boulots à droite et à gauche pour pouvoir acquérir un petit peu d'expérience et puis pour pouvoir payer aussi mon permis de conduire »

Même s'il ne parvient pas à en dater précisément les étapes successives, cette période de « galère » (Dubet, 1987) dure une petite dizaine d'années, entre la fin de son service militaire et le début de la trentaine, où on lui propose un premier emploi stable dans la sécurité privée. Les deux tiers des agents de sécurité travaillent pour des entreprises de sécurité privée qui opèrent comme sous-traitants pour le compte de tiers. Cependant, Cédric Leblanc est lui embauché directement par une institution publique disposant de son propre service de sécurité (lequel coopère néanmoins avec des agents de sécurité privée présents sur le site comme prestataire). Il reste en poste trois ans, puis, son contrat s'étant achevé, il prend un congé parental pendant lequel il prépare plusieurs concours de la fonction publique, sans succès. A la suite de cette échec, il cherche à nouveau un emploi dans la sécurité, et est

embauché comme agent de sécurité, et revient sur le site où il travaillait initialement, mais comme prestataire, dans des conditions d'emploi et de travail moins confortables. Loin de vivre sa propre trajectoire comme particulière, Cédric Leblanc insiste sur le fait qu'elle est celle de la grande majorité de ses collègues :

> « A la base, on n'est pas agent de sécurité. On a tous une formation à la base, autre. Moi, j'ai des collègues, j'ai un collègue qui est artiste peintre. Il a une formation euh… il a fait de peinture [N.B. : Les Arts Déco]. Il a une formation. Il est diplômé. Mais il arrive pas à vivre de sa formation et il est obligé de compléter en travaillant en tant qu'agent de sécurité, quoi. […] J'ai un autre collègue qui avait une formation dans la bijouterie, un autre collègue à moi qui a un BTS dans la compta. […]. Un autre qui est photographe. Mais voilà, mais tout ça, c'est des, c'est des gens qui, qui à la base ben ont pas eu assez d'expérience ou, ou sont passés par d'autres chemins. Et à un moment, ils ont trouvé ben un contrat à durée indéterminée dans la sécurité parce que il faut savoir que dans la sécurité, y a pas mal de, de, d'offres, et on, et on vous propose si vous convenez ben souvent après un CDD, tout de suite un, un contrat à durée indéterminée. Donc quelque part, vous vous dites : "Mince !" Quand vous avez un petit peu fait des petits boulots à droite et à gauche dans, dans quelques secteurs. Et puis tout à coup, on vous propose un CDI, ben vous vous dites : "Ben, écoutez, ma foi, je prends". »

Fred Lemoine, ouvrier agricole de formation, spécialisé dans l'élevage, a lui aussi jeté l'éponge face à des conditions d'emploi jugées inacceptables :

> « J'ai été un an ouvrier et puis j'ai dit : non, je ne vais passer ma vie là-dedans. Parce que c'est 80 heures par semaine et tu n'as rien au bout du compte. Donc quand j'étais ouvrier, l'autre il me retenait donc euh… il me retenait ma chambre chez lui, un vulgaire matelas et mes repas. Et les repas c'était patates tout le temps […]. Alors bon, déjà ce n'était pas des gros salaires, quand tu vois tout, tu dis je ne sais pas »

Il multiplie alors les « petits boulots », essentiellement guidé par la volonté d'éviter toute période de chômage, même brève. Il travaille essentiellement dans les travaux agricoles ou le bâtiment : ouvrier polyvalent, peintre en bâtiment, couvreur, etc., là aussi dans des conditions de travail particulièrement pénibles.

> « J'ai toujours trouvé du boulot, mais n'importe quoi, quoi. J'ai fait un mois de vendanges. Je n'avais plus de boulot, l'autre il me dit : "Ben il y a du taf, il faut les cabanes à cochons", ben ok, je prends. J'étais content de travailler. Je vais faire des cabanes à cochon pendant un mois, puis après ce sera un moi à faire du… la maçonnerie, un mois de peinture. Je n'ai jamais été au chômage, jamais, jamais. Quand je suis au chômage, c'est 15 jours.

C'est finalement la volonté de renouer avec un travail au contact des animaux qui amènera Fred Lemoine à se diriger vers la sécurité, spécifiquement le métier de maître-chien.

Toutes les reconversions n'impliquent néanmoins pas des périodes de précarité aussi longues, et, tout en restant fortuite, la rencontre avec les métiers de la sécurité peut s'opérer plus rapidement. Ainsi, Maxime Boucheaud a obtenu initialement un CAP dans le domaine de la vente. Mais la longueur des journées, et le peu d'attrait pour les métiers du secteur l'on détourné de ce projet initial. La rencontre avec des agents de sécurité, à sa salle de sport ou au magasin au sein duquel il effectuait son stage l'a poussé à embrasser cette nouvelle carrière, mu notamment par l'attrait de la tenue et le plaisir de porter, selon les cas, un costume ou un uniforme. Néanmoins, l'entrée dans la sécurité peut aussi être le fruit d'une rupture plus tardive dans une trajectoire professionnelle. Ainsi, Fabrice Guillaume, après une formation aux métiers du bois, avait trouvé un emploi dans un magasin de bricolage. La crise économique du début des années 1990 oblige néanmoins son employeur à mettre la clef sous la porte. Il se retrouve au chômage, sans parvenir à retrouver un emploi qui corresponde à ses aspirations. Un ami agent de sécurité lui propose alors d'effectuer une mission de quelques mois au sein de l'entreprise où lui-même travaille : « je me suis dit : bon, pour l'été, ça je vais essayer ; et puis en fait, je suis resté, voilà ».

Dans leur pluralité, ces trajectoires dessinent le parcours de salariés ayant vécu une période plus ou moins longue d'instabilité sur le marché de l'emploi, fait d'un enchaînement de petits boulots de courte durée, et durant laquelle ils étaient exposés à la menace prégnante du chômage. Dans ces trajectoires, les emplois dans la sécurité privée ou la propreté à domicile n'ont jamais été considérés ni comme des projets personnels, ni comme des opportunités particulièrement attrayantes lorsqu'ils se sont présentés. Mais ils ont constitué une possibilité de stabilisation, certes toute relative du fait de la modestie des salaires et des contraintes qui pèsent sur ces emplois, mais néanmoins réelle par rapport aux conditions d'emploi précédemment rencontrées.

Un emploi de passage

Dans ces deux professions, un certain nombre de salariés se vivent à l'inverse comme étant « de passage » dans leur activité présente, et se projettent déjà dans une activité ultérieure. Thierry Mercier a 42 ans. Titulaire d'un CAP de boulangerie, il s'installe assez rapidement à son compte, avec sa femme. Leur affaire fonctionne bien pendant les premières années (« j'ai vécu très bien les trois premières années ») mais il perd ensuite un gros client institutionnel et par la suite ne parvient pas à « redresser la barre » :

« On a essuyé les plâtres, c'était notre première affaire, un manque d'expérience du domaine des affaires… Ce coup dur de perdre un chiffre d'affaires qui a fait que mes trois ou quatre dernières années d'installation ont été très, très dures psychologiquement. Financièrement bien sûr aussi… quand j'ai vendu mon commerce, j'ai pas fait le tour de mes dettes, donc je

suis parti, pas en dépôt de bilan parce que j'ai assumé mes dettes d'une autre manière, mais sans avoir récupéré financièrement le fruit de mon travail… donc… d'ailleurs je me traîne encore financièrement. » Après cette épreuve, il trouve un emploi de « commercial » puisqu'il est chargé de vendre des fonds de commerce de boulangerie pâtisserie. Il parvient à relativement bien en vivre pendant huit ans, puis las de devoir toujours « faire du chiffre » et vendre des fonds de commerce pas toujours rentables (« moi, je n'arrive pas à me prostituer pour faire plus de volume »), il décide de démissionner afin de se consacrer à une passion qu'il cherche à transformer en activité professionnelle : les « soins énergétiques » qu'il espère dispenser chez lui. Le temps de développer son activité et de se construire une clientèle, il cherche une activité professionnelle complémentaire (« je ne voulais pas de quelque chose de spécialement… qualifié, je voulais quelque chose qui corresponde tout de suite à ma demande »), il frappe à la porte de « Services plus » où il obtiendra assez facilement une vingtaine d'heures de ménage. Lorsque je le rencontre, il vient de démissionner, après un an dans cet emploi.
Jérémy Siaka, quant à lui, occupait la fonction de « visiteur thérapeutique » dans son pays d'origine. A son arrivée en France, devant l'impossibilité de trouver un emploi similaire à celui qu'il occupait précédemment, il se tourne vers la sécurité privée, pour des raisons très pragmatiques (« c'est la seule formation que je pouvais payer en fait »).
Au moment de l'entretien, il exerce ce métier depuis un an, mais manifeste, au cours des échanges, un grand détachement à son endroit, allant jusqu'à une certaine répugnance à en parler. Il assume n'occuper cet emploi que pour pouvoir vivre et envoyer de l'argent à sa femme, restée dans leur pays d'origine. Il est conscient de l'impossibilité dans laquelle il se trouve d'exercer à nouveau son métier d'origine, mais prépare déjà une reconversion « dans la fibre optique ».

Pour ces enquêtés, le métier d'agent de sécurité ou d'aide-ménagère est un emploi essentiellement alimentaire. L'absence d'intérêt est assumée et revendiquée : Thierry Mercier comme Jérémy Siaka mettent en avant le faible investissement nécessaire pour occuper cet emploi, qui n'est perçu que comme transitoire. Les salariés précédemment évoqués ne se projetaient pas non plus dans une carrière d'agent de sécurité ou de femme de ménage au moment de leur entrée dans le métier, et leurs récits laissent transparaître que c'est « par la force des choses » que cette mutation s'est opérée. Inversement, T. Mercier comme Jérémy Siaka, ces trajectoires se justifient par l'existence d'un projet ultérieur, développé avant même l'occupation de l'emploi actuel et qui montrent que leur rapport au métier qu'ils occupent actuellement est celui d'un emploi de passage, inscrit dans un projet professionnel beaucoup plus maîtrisé.

1.3. Les bifurcations : la sécurité et le ménage comme choix de vie

Dans les deux premiers types de trajectoires décrits ci-dessus, le ménage ou la sécurité ne constituent pas réellement un choix positif, qu'il s'agisse d'un emploi de passage ou d'un emploi dans lequel il est possible de se stabiliser. En revanche, pour un petit nombre de salariés, ces deux secteurs d'activité constituent des choix durables, réfléchis et investis plus positivement. Ces trajectoires sont essentiellement liées à une volonté de rompre avec un métier occupé longuement, mais aux conditions de travail précédentes jugées trop éprouvantes. Hervé Rey entre ainsi dans la sécurité après une longue période à travailler dans la restauration, comme commis de cuisine. Dans les motivations de ce changement, il invoque :

> « Ben, il y a… il n'y a pas 36 solutions hein en restauration. C'est soit tu montes une euh… soit toi, tu deviens patron ou tu deviens un gérant d'un truc et puis c'est toi ton propre chef ou soit ben tu te fais toujours euh… monter sur les pieds. Et puis tu vois que le fric il rentre et puis que toi tu es… tu n'es pas super bien payé, parce qu'à l'époque c'était… il n'y avait pas encore de syndicat pro dans l'hôtellerie. Et puis euh… tu faisais des heures à ne plus finir quoi. Et puis euh… la coupure euh… la coupure de l'après-midi elle est pénible quoi. Tu commences le matin à 8H ou 9H et tu finis à 15H. À Paris euh… si tu prends le métro euh… tu fais juste un aller-retour chez toi et tu reviens. Si tu as un vélo euh… ça passe mieux. Si tu as une moto, encore mieux, parce que tu as le temps quand même de traverser Paris euh… et puis d'aller… de retourner chez toi quoi. »

Pour lui, la transition entre les deux emplois s'opère presque naturellement, à la suite d'un déménagement et d'un changement d'emploi :

> « Et c'est là que j'ai commencé à trouver ce fameux job de crêperie, là, à mi-temps. Et puis ben, comme j'avais acheté un chien, j'ai regardé dans les petites annonces. Et puis, là, à l'époque, il n'y avait pas besoin de diplôme, il n'y avait rien. Ils cherchaient des maîtres-chiens. J'ai dit : « Ben pourquoi pas, je vais essayer. »

La possibilité de travailler avec son chien a été prédominante dans le choix d'Hervé Rey, tout comme l'absence de hiérarchie sur le lieu de travail (Hervé a essentiellement occupé des postes d'agent isolé, travaillant de nuit ou le week-end). Sa trajectoire le mène d'un poste d'employé à un autre, et ne correspond donc pas à un déclassement social. Mais ce type de trajectoire choisie existe aussi, comme le montre l'exemple de René Masson, qui a été pendant 30 ans chef d'orchestre. Investi dans sa profession (il fait un temps partie de l'équipe dirigeante du syndicat professionnel), il décide brusquement de le quitter, et d'opérer une reconversion comme agent de sécurité. C'est la volonté de quitter un emploi chronophage qu'il invoque lors de l'entretien, ainsi que la nécessité de travailler le nombre d'années suffisant pour obtenir une retraite complète :

> « J'ai tout arrêté et puis j'ai cherché un petit travail tranquille pour arriver jusqu'au bout quoi. Et comme j'ai, j'ai toujours travaillé en équipe hein, je me rendu compte que bon, la sécurité, c'était pas imprenable hein. Parce que j'avais quand même presque 50 ans quand j'ai changé hein. Donc c'était pas imprenable et puis l'esprit d'équipe, je pense l'avoir hein. Et j'aimais bien gérer une équipe. Donc la sécurité incendie pour moi c'était, ça correspondait pas mal à, à un chef d'orchestre quoi. (rire) Voilà. Donc je me suis lancé là-dedans, les yeux fermés j'allais dire. »

Nous avons souligné plus haut le poids des inégalités de genre dans le parcours des femmes de ménage qui parviennent à se stabiliser chez Services Plus à la suite d'une période de précarité liée à un divorce ou à la difficulté de retrouver un emploi une fois les enfants élevés. Dans ce cas, le ménage n'est pas un secteur investi « positivement », pour lui-même : ce qui est apprécié, c'est la stabilité, « la pause » qu'il permet.

Dans certains cas, la dimension familiale est tout aussi présente dans la trajectoire, mais elle est davantage revendiquée et l'arrivée chez Services Plus est présentée comme un choix délibéré.

Par exemple, après son baccalauréat technologique, Juliette Fournier, trente ans, trouve un emploi en CDI comme vendeuse en prêt à porter. Il s'agit d'un contrat de trente heures qu'elle complète en faisant quatre heures hebdomadaires en tant que femme de ménage dans une entreprise spécialisée dans le nettoyage des bureaux. Avant la naissance de son premier enfant, durant la grossesse, anticipant des horaires incompatibles avec une vie de mère (elle termine le soir vers vingt heures et travaille le samedi), elle démissionne de son emploi de vendeuse et postule chez « Services plus ». Même si durant tout l'entretien, elle présente cette dimension comme un choix délibéré et raisonné, on ne peut que constater que ce sont toujours les mères qui sont aux prises avec ces « choix » :

> «Je me suis posée la question, c'était quoi ma priorité ? Est-ce que c'est travailler le samedi, finir à vingt heures ? Est-ce que c'est travailler le dimanche ? Est-ce que c'est travailler tous les jours, 9h20h avec un jour de repos qui n'est jamais fixe au final ? Donc à partir de là, je me suis dit : bon, ben hop, je quitte mon CDI et puis on va voir où ça mène. Et du coup j'ai postulé chez Services plus, et ça s'est fait très bien et très rapidement » (…) Là, quand on quitte le boulot et qu'à 16h15, on est chez soi avec son petit, c'est le bonheur. »

Nous avons également rencontré ce profil dans la sécurité privée. Delphine Legrand, par exemple était ainsi commissaire aux comptes, et dirigeante de sa propre société. Mariée à un cadre commercial, elle décide d'arrêter de travailler à la naissance de son fils :

> « A la naissance de mon fils, mon époux étant commercial sur les routes toute la semaine, moi j'ai dit : « Il faut quelqu'un à la maison ». J'avais pas envie de le confier à une nounou toute la journée. »

Elle cesse donc toute activité professionnelle et vend son entreprise à l'une de ses salariées, désireuse de s'installer à ce moment-là. Pendant huit ans, elle n'occupe pas d'activité professionnelle, mais elle

cumule de nombreuses activités bénévoles. Au terme de cette période, elle décide néanmoins de reprendre un emploi :

> « Et puis au bout de huit ans, je me suis dit : «J'ai envie de reprendre un travail parce que le temps, c'est long », même si je faisais beaucoup de bénévolat. Donc j'étais toujours occupée, y avait pas de souci. Mais bon, j'aime bien travailler aussi. J'ai ouvert un journal et j'ai vu une annonce du GRETA qui formait des agents de sécurité. Donc j'ai vu : incendie, tout ça. J'en avais marre des bureaux, je voulais changer totalement de métier. Donc je me suis lancée là-dedans comme ça. Donc je suis retournée à l'école, c'est-à-dire que j'ai une… j'ai un bac+5. De bac+5, j'ai refait un CAP, agent de sécu. »

La bifurcation professionnelle de Delphine Legrand correspond donc également à une aspiration à quitter le cadre de travail propre à la « vie de bureau ». Cependant, plus tard dans la conversation, elle avouera qu'occuper un emploi d'agent de sécurité ne correspondait en réalité qu'à la première étape de son projet, qui était initialement de créer sa propre entreprise de sécurité. Ce projet a avorté, en raison notamment de la dureté du secteur :

> « Quand je, quand j'ai vu un petit peu le milieu de brigandage que c'est, donc je me suis vite retenue, avant d'investir trop de mes deniers dans quelque chose qui de toute façon n'aboutirait pas comme je le souhaite. »

1.4 La sécurité comme point de chute : le cas des migrants d'Afrique subsaharienne

Nous avons identifié un quatrième type de parcours qui concerne spécifiquement les salariés immigrés. Ainsi, de nombreux agents de sécurité sont issus de l'immigration africaine. Le spécialiste du secteur qu'est Frédéric Ocqueteau évoque le chiffre de 70% de salariés issus de l'immigration récente (Ocqueteau, 2005) Quelle que soit la proportion exacte, les salariés concernés par cette situation présentent souvent des profils atypiques au sein de la profession, en ce sens qu'ils sont souvent plus diplômés que les autres, et ont exercé dans leur pays d'origine des métiers qualifiés.
Daniel Ngom, par exemple, était styliste en Côte d'Ivoire. Arrivé en France, il trouve un emploi dans un atelier de couture. Mais il déchante vite : son employeur, qui devait lui verser une somme importante pour couvrir l'obtention d'une autorisation de séjour durable refuse de remettre la somme convenue.

> « Et ça n'a pas abouti, parce que j'ai arrêté là-bas, parce que le monsieur, il voulait m'exploiter, parce qu'à la suite de mon contrat qu'il a fait, il devait me donner 5 200 francs. C'était en francs en ce moment-là. Il doit me donner 5 200 francs pour que je ne puisse pas faire mes papiers. Il pensait que s'il faisait… si je faisais mes papiers, que j'avais mes papiers, j'allais le quitter et puis sa boutique n'allait plus marcher. Donc il ne voulait pas me donner de l'argent pour faire ça. Donc moi, j'ai décidé de… d'arrêter avec lui, quoi. »

L'entrée dans la sécurité répond ici au besoin de travailler en urgence, à la fois pour subvenir à ses besoins et pour pouvoir rester en France. Dans le cas de Daniel Ngom pas plus que dans celui de la plupart des enquêtés, il ne s'agit d'un premier choix. Pendant plusieurs années après avoir quitté l'atelier de couture, il enchaîne les emplois courts, essentiellement dans le bâtiment et la manutention. Ce n'est cependant qu'au travers de sa compagne, française, rencontrée en France, que Daniel Ngom pourra définitivement régulariser sa situation. Il conservera néanmoins son emploi dans la sécurité, qu'il occupe toujours 14 ans après.

À côté de ce cas de figure, on observe presque autant de trajectoires que d'individus, mais qui toutes ont en commun d'avoir buté sur la non-reconnaissance en France des diplômes obtenus et des expériences professionnelles dans leur pays d'origine. Seydou, inspecteur du travail burkinabé, est arrivé en France en demandant le statut de réfugié, mais a été débouté de sa demande. En attendant de pouvoir obtenir une régularisation par la voie normale, il a commencé à travailler sans être déclaré comme agent de sécurité, métier qu'il a conservé après sa régularisation. C'est un cas de figure extrêmement présent chez les agents de sécurité issu de l'immigration, même si beaucoup ont une réticence à l'évoquer : ils ont souvent commencé à travailler sans disposer d'un titre de séjour en bonne et due forme, en visant l'obtention d'une régularisation par le travail. A la disqualification professionnelle que constitue la négation des titres universitaires et des expériences professionnelles acquis dans le pays d'origine s'ajoute celle liée à l'illégalité leur présence sur le sol national.

Il faut noter que cette disqualification ne concerne pas que les professions hautement qualifiées et liées à de titres universitaires. Ainsi, René après un diplôme de niveau baccalauréat en « gestion des stocks » a exercé dans son pays le métier d'agent de sécurité. A son arrivée en France, il travaille au noir dans la sécurité, puis, une fois régularisé, est confronté à l'obligation de repasser ses différents diplômes. Le choix de repasser ses diplômes d'agent de sécurité et d'abandonner sa formation initiale est d'ordre pratique et économique, comme pour Jérémy Siaka : le coût est moindre, largement pris en charge par le service public de l'emploi, et les possibilités de trouver du travail quasi-immédiates.

De telles situations existent probablement dans le secteur du ménage. Nous ne les avons pas rencontrées dans notre enquête pour des raisons liées au territoire dans lequel elle s'est déroulée. Dans cette région de l'ouest de la France, la part des immigrés au sein de la population est particulièrement faible. En revanche, en Île-de-France, les premiers entretiens réalisés dans le cadre de la prolongation de cette enquête laisse entrevoir l'existence de ces parcours de vie, en particulier pour un certain nombre de femmes venues d'Europe de l'Est, relativement diplômées dans leur pays d'origine, et arrivant en France via l'Italie.

*

* *

Les quelques trajectoires présentées ici ne peuvent donner qu'un aperçu de la diversité des parcours de vie que l'on peut rencontrer dans le ménage ou la sécurité. A côté de trajectoires subies, qui concernent évidemment les salariés les plus fragiles du monde travail que sont les moins qualifiés, les femmes et les migrants, on trouve également des trajectoires au sein desquelles ces métiers représentent une certaine forme de choix, parfois temporaires, parfois sur la durée. Cette diversité de trajectoires est à la fois cause et conséquence de la fragilité des groupes professionnels concernés : les difficultés de ces métiers à recruter permettent à des salariés faiblement dotés en capitaux économiques et sociaux d'y trouver un emploi. Mais ces difficultés ont une cause, abordée au chapitre suivant : des conditions d'emploi et de travail très dégradées. Cependant, le fait qu'ils constituent bien souvent des choix « par défaut » et des emplois dans lesquels les salariés se stabilisent – quand ils se stabilisent – souvent par hasard et « faute de mieux », est un frein puissant à la constitution d'une identité professionnelle. Cette dernière ne peut pas non plus trouver son origine dans une communauté de destin entre les salariés concernés, au vu de l'hétérogénéité des parcours.

Chapitre 2

Sécurité, ménage : le marché pour seule loi

Les salariés qui travaillent dans le secteur du ménage et de la sécurité cumulent les facteurs de désavantage. Peu ou pas diplômés, fréquemment étrangers ou immigrés, ils présentent toutes les caractéristiques qui contribuent à éloigner de l'action collective. A quelques rares exceptions, les métiers d'agent de sécurité ou de femme de ménage sont exercés par défaut et ces emplois s'inscrivent dans des trajectoires professionnelles heurtées. Bien souvent, pour les enquêtés qui nous ont répondu, l'emploi trouvé n'est ou ne sera qu'un emploi « de passage », de sorte que le turn-over important qui en résulte constitue à lui seul un sérieux obstacle à l'engagement et à la mobilisation collective. Comment et pourquoi se mobiliser lorsqu'on ne fait que passer ? Pour bien comprendre les raisons de ce turn-over important, il n'est pas possible de faire l'impasse sur les conditions de travail et d'emploi auxquelles sont confrontés les salariés interrogés. Si l'on reste si peu longtemps, c'est aussi parce ces dernières sont extrêmement dégradées, situant bien souvent les agents de sécurité et les femmes de ménage «à la marge du salariat » (Devetter et Messaoudi, 2013 ; Devetter et Rousseau, 2011).

2.1. Des métiers structurés par la demande

La sécurité et le ménage à domicile ont en commun un certain nombre de caractéristiques dans la manière dont les employeurs organisent le travail. Outre qu'il s'agit d'activités de service, elles s'exercent, pour des raisons différentes, de manière fractionnée, à la fois dans le temps et dans l'espace. Ce morcellement du travail en une suite souvent discontinue de missions tend à éloigner le travail des agents de sécurité et des femmes de ménage de la journée de travail type. Ce fractionnement trouve sa source dans l'organisation socio-économique du secteur, qui repose sur la négociation d'une prestation entre l'entreprise, qu'elle soit de sécurité ou de nettoyage à domicile, et un client. Ce dernier a clairement la main dans la négociation, en raison de la forte concurrence qui prévaut dans ces secteurs, ce qui lui permet notamment d'imposer des prix très bas, compressant ainsi les marges des prestataires. Ce système pèse très lourdement sur les conditions de travail des salariés, et, au-delà, sur la possibilité même d'un dialogue social dans les entreprises.

2.1.1. La négociation des « prestas »

Très différents dans leur contenu, le ménage et la sécurité ont en commun un même principe d'organisation, celui de la négociation d'une « prestation » : un représentant de l'entreprise de propreté ou de sécurité négocie avec le client les modalités de la prestation. Dans les deux cas, il s'agit de définir les besoins du client, et de proposer un service qui y réponde. Pour ce qui est du ménage, Service Plus envoie le responsable d'agence ou le chargé de clientèle qui se déplace chez le client, avant la première intervention, pour la signature du contrat. Le responsable interroge le futur client sur la nature des tâches à effectuer et lui propose une durée de prestation censée permettre de répondre aux attentes formulées. Évidemment, le responsable de l'agence tente de vendre la prestation la plus longue possible et le client tente de réduire le volume horaire. L'enjeu porte essentiellement sur la définition de ce dernier. Dans la sécurité, la négociation fait entrer beaucoup plus de paramètres en ligne de compte : contrairement aux ménages à domicile, la prestation implique souvent plusieurs agents ; il s'agit non-seulement de définir un volume horaire, mais également la qualification des postes (qui ne sont pas payés par le client de la même manière selon les missions qu'ils remplissent et les qualifications dont ils disposent). La négociation ne s'effectue pas non plus de la même manière : il s'agit le plus souvent d'une procédure d'appel d'offres, qui maximise le poids du client dans le rapport de force, en lui offrant la possibilité de faire jouer la concurrence entre les répondants. Dans les deux cas, les prestataires de services sont contraints d'ajuster les prestations et les prix aux attentes des clients, comme le décrit avec acuité Delphine Legrand, que son passé de chef d'entreprise dote d'une compréhension aigue :

> « Y a appel d'offres, etc. Et là, c'est un petit peu la course, la course financière et toujours à la baisse, jamais à la hausse bien entendu. Et les agents paient les pots cassés bien sûr derrière, avec des salaires bas, des, des, des équipements qui sont vus, revus aussi vers le bas bon… On n'est pas tout nus mais, [rire] des fois, il faut un peu pleurer pour, pour avoir un pull, pour avoir une veste. Bon, je le comprends aussi, vu les tarifs pratiqués, c'est un petit peu obligé. Ça c'est compréhensible. Mais c'est dans ce sens-là hein. Quand je voulais parler de brigandage, c'est que les, les professionnels de la sécurité se tirent la bourse sur les tarifs au détriment de leurs agents, et par la même au détriment aussi de la qualité que demande le client. »

Même si Delphine pointe la responsabilité des employeurs de la sécurité dans la pression à la baisse sur les coûts des prestations, ce sont les clients, qui, en définitive, font de ces coûts le critère ultime d'attribution des marchés, au détriment d'autres critères qualitatifs. Cette obsession de baisse des coûts va parfois juste qu'au contournement pur et simple de la loi, comme l'explique René Masson, qui chapeaute la surveillance d'un site appartenant à une grande entreprise française. La réglementation en vigueur classe ce site comme « établissement recevant du public » (ERP), ce qui

impose des règles de sécurité précises, et notamment la présente de certains agents spécialement qualifiés. Or, dans une volonté de s'assurer une prestation à moindre frais, l'entreprise cliente a négocié une prestation comme si le site était un « Établissement Recevant des Travailleurs » (ERT), avec des règles moins strictes. Cette recherche de la baisse des coûts de sécurité prend de multiples formes, la plus fréquemment rencontrée, notamment dans le commerce, consistant à ne demander des agents que sur des plages horaires de quelques heures, correspondant aux heures d'affluence maximale, identifiées comme les pics d'incivilité et de vols.

Le système des marchés permet fait donc des entreprises prestataires des « interlocuteurs faibles » dans la négociation des prestations avec le client. Contraintes de se plier aux attentes de celui-ci, les entreprises de nettoyage à domicile ou de sécurité privée signent des contrats dont ils savent d'avance que les salariés qui y seront affectés ne pourront pas les exécuter pleinement, faute de temps ou de moyens, comme l'explique Isabelle Girard, responsable du secteur « ménage » dans une agence locale :

> « Les clients, je leurs vends pas du rêve hein. Je ne leur dis pas qu'en deux heures on va tout nettoyer leurs 150m². J'essaie de les ramener à la raison, de leur expliquer que tout ça… tout ça n'est pas possible. Après, faut bien le dire, quand je sors je sais aussi que l'intervenante, elle ne pourra pas… elle ne pourra pas forcément tout faire. Mais je sais aussi que les clients, ils comprennent aussi. Ils ne vont pas venir râler parce que tout n'est pas forcément fait à chaque fois. »

La faible marge de négociation des entreprises prestataires vis-à-vis des clients réduit drastiquement leurs marges et en fait des secteurs peu rentables, poussant à la concentration des entreprises par rachats successifs. Mais les vrais perdants de ce système sont les salariés. Dans la sécurité comme dans les services à la personne, dans une prestation, les « coûts de main-d'œuvre » (salaires, primes, cotisations, et fiscalité attachée) représentent la plus grande part des dépenses engagées par le prestataire pour mettre en œuvre le contrat (entre 70 et 80%). Dès lors, toute augmentation du coût de la main-d'œuvre implique nécessairement celle de la prestation, dans des volumes importants. Or, sauf exception sur certains marchés de niches dans la sécurité, les clients choisissent toujours l'offre de prestation la moins coûteuse, c'est-à-dire celle qui réussit le mieux à comprimer les coûts de main-d'œuvre, composante majeure du prix de la prestation. On voit tout ce qu'un tel mécanisme peut avoir de redoutable : si un employeur accepte l'augmentation des coûts de main-d'œuvre dans son entreprise de manière sensible, il doit soit rogner sur des marges déjà basses, soit hausser ses prix et s'exposer aux risques de perdre ses marchés. Les implications pour les salariés sont redoutables : les possibilités de négocier des augmentations de salaires, un surcroit de temps de travail pour accomplir

les missions, du personnel supplémentaire, etc. sont toutes contenues dans une marge budgétaire très faible et sous la pression constante des clients. En ce sens on peut dire que les possibilités d'amélioration des conditions de travail et d'emploi sont encapsulées dans la négociation entre le client et le prestataire, négociation dans laquelle le client est dans une position de force décisive et d'où les salariés sont purement et simplement exclus. Pourtant, on l'a dit, c'est sur eux que pèsent, au final, ce mode de fonctionnement : par la compression du nombre d'heures travaillées, qui fractionne le temps de travail, et oblige les salariés à travailler plus vite pour accomplir toutes leurs tâches dans le temps imparti. La pression sur les coûts se répercute évidemment sur les salaires, et les maintient en permanence dans le voisinage du SMIC horaire. Enfin, par la tentation générale des employeurs du secteur de s'affranchir des règles légales ou conventionnelles protégeant les droits des salariés du secteur.

2.1.2. « Des miettes d'emploi »

Du fait même de leur organisation économique, la sécurité privée comme le ménage à domicile sont des secteurs qui ne fournissent presque jamais d'emplois à temps complet. Pour autant, les situations des femmes de ménage et des agents de sécurité divergent sensiblement : les résultats issus de l'enquête Emploi indiquent que les « employées de maison et les personnels de ménage chez des particuliers » travaillent en moyenne environ 18 heures par semaine, soit le total le plus faible de l'ensemble des employés et des ouvriers. Inversement, les agents de sécurité travaillent le plus souvent à temps complet : seuls 9% d'entre eux sont à temps partiel. Cette situation ne résulte pas d'une plus grande mansuétude des employeurs de la sécurité, mais, essentiellement, d'une pénurie récurrente de main d'œuvre dans le secteur, qui offre la possibilité à l'essentiel des salariés le souhaitant de travailler à temps plein. Par conséquent, la question du nombre d'heures de travail est tout à fait centrale pour les femmes de ménage et nettement moins pour les agents de sécurité. Les femmes de ménage interrogées sont employées depuis plusieurs années et semblent parvenues à obtenir un nombre d'heures de travail correspondant à leur demande initiale (oscillant selon les cas entre 20 et 34 heures par semaine). En revanche, selon les déléguées syndicales interrogées, le manque d'heures de travail constitue l'un des motifs les plus fréquents pour lesquels elles sont sollicitées par les salariées de l'entreprise. Pour autant, chez « Services plus », le métier d'aide-ménagère est celui pour lequel il semble le moins difficile de se constituer un emploi du temps relativement conséquent. La garde d'enfants, par exemple, se limite assez souvent au temps périscolaire et ne convient pas aux salariées ayant besoin d'un nombre significatif d'heures de travail. Certaines salariées, ayant posé leur candidature auprès de l'entreprise plus pour faire de la garde d'enfants ont ainsi été contraintes de se

rabattre sur le ménage. C'est le cas de Sophie Thomas, qui après son expérience en tant qu'employée de vie scolaire, frappe à la porte de « Services plus » avec l'intention de travailler comme garde d'enfants :

> « Je m'occupais d'enfants en école maternelle, donc… voilà. Puis j'avais fait mes études par rapport à ça aussi. J'avais fait un BEP « services à la personne ». Quand j'étais à l'école maternelle, j'avais essayé de passer le CAP « petite enfance » pour pouvoir me lancer là-dedans. Donc… pour moi, c'était normal que je prenne la garde d'enfants. (…) Le maximum que j'ai pu faire, ça a été 15-20 heures par semaine. 15 heures, oui, 20 heures c'était rare. Quand j'avais des remplacements, oui, je faisais 20 heures mais… je n'avais pas plus. »

À ce problème de la faible quantité de travail, il faut ajouter la question de l'amplitude des horaires, qui la contraint fréquemment à travailler jusque 20 ou 21 heures, ce qui devient difficile à accepter pour elle à la naissance de son fils. Après quatre années pendant lesquelles elle ne fait que de la garde d'enfant, Sophie Thomas commence quelques interventions en tant qu'aide-ménagère, avant de ne garder que cette dernière activité. Aujourd'hui, elle travaille 24 heures par semaine, uniquement comme femme de ménage. Si la question de la quantité de travail demeure centrale chez « Services plus », la situation des femmes de ménage s'est tout de même assez nettement améliorée suite à l'annualisation du temps de travail obtenue de haute lutte par l'action syndicale et entrée en vigueur au 1er janvier 2015. En effet, avant cet accord sur l'aménagement du temps de travail, les salariées signaient un contrat de travail en CDI dit « à temps partiel choisi » qui leur garantissaient… 8 heures de travail mensuelles. Cette dernière ne devait ainsi, contractuellement, que 8 heures de travail chaque mois à ses salariées.

Les agents de sécurité ne sont pas confrontés, eux, à une situation de sous-emploi massif. Cependant, ils font face à la nécessité d'accepter des emplois du temps qui combinent à la fois des amplitudes horaires importantes, des plages d'inactivité forcée entre deux missions, des horaires décalés (soirées, nuits, week-ends), le tout extrêmement instable, comme l'illustre le témoignage de Richard Gautier :

> Moi personnellement, ça m'embête, parce que quand on est là, par exemple ben je vais commencer à 16 heures. Pour moi la journée, elle est cassée. Moi j'aime pas. Je vais travailler juste quatre heures. J'aime pas. Je préfère faire une journée complète. Après c'est, c'est les magasins qui sont comme ça [...] C'est notre planning. C'est notre planning qui est comme ça, on s'y fait. Et de temps en temps bon ben le planning il est, il est modifié. Ça arrive qu'il soit modifié parce que y a un agent qui a eu un petit souci, donc voilà, donc il faut palier cette, cette absence en modifiant le planning de plusieurs agents : même s'ils nous donnent ce planning-là, ça peut arriver que ben… il soit modifié trois,

quatre fois quoi, trois, quatre fois. Comme je vous ai dit hein, y a un agent qui a un petit souci, donc voilà. Comme moi par exemple, vendredi, je devais faire la journée entière à, aux Herbiers. En fin de compte, je vais que le matin aux Herbiers, et l'après-midi je serai à U Express. Donc voilà, ça change, ça change.
Je sais bien que c'est difficile de savoir mais, un planning que, que vous avez en début de mois, il va être modifié combien de fois ensuite ?
Ben ça peut arriver, trois fois, quatre fois, ça peut arriver, ça peut arriver, ça peut arriver. Moi ça m'est arrivé une fois ben, j'ai un planning, ben en l'espace de deux heures, il a été modifié deux fois déjà.

Comme le dit Delphine Legrand : « Il faut savoir se rendre disponible dans ce métier ». C'est en réalité un doux euphémisme, qui conduit à un décalage entre l'amplitude horaire de la journée des salariés, et leur temps de travail effectif : alors que le temps de travail des agents est de 35h/semaine en moyenne, l'amplitude horaire (le temps qui s'écoule entre le départ du domicile et le retour) est de douze heures. Le travail de nuit explique en partie cette situation, car il s'effectue par services de douze heures. Mais il n'est pas, et de loin, la seule cause : d'une manière générale, la quasi-totalité des agents rencontrés témoignent de fréquents changements de plannings, parfois hors des délais de prévenance que doivent respecter théoriquement les employeurs : 44% des agents de sécurité n'ont pas de visibilité sur leurs horaires au-delà d'une semaine, une proportion sans équivalent chez les salariés. Si les agents de sécurité conservent donc des emplois à temps plein malgré le fractionnement de leur activité, ils le payent néanmoins au prix fort en termes de disponibilités.

2.1.3. L'emploi en miettes, un outil de coercition pour les employeurs

Si l'on a jusqu'ici insisté sur le rôle des clients dans les dégradations des conditions de travail et d'emploi des salariés des services à la personne et de la sécurité, les employeurs de ces secteurs n'hésitent pas à jouer de la pénurie de travail comme d'une arme de coercition vis-à-vis des salariés. Dans la mesure où l'emploi à temps complet constitue un objectif hors de portée pour les femmes de ménage, les salaires souvent avoisinant le SMIC horaire rendent particulièrement crucial la possibilité de réaliser occasionnellement des heures complémentaires. Cette situation constitue une arme de choix pour les agences locales : une certaine forme de chantage au nombre d'heures de travail, comme l'explique Manuela Richard, femme de ménage et déléguée du personnel de Service Plus :

« J'ai vu beaucoup de choses, avec des plannings où… entre guillemets, l'agence, c'était un peu « à la tête du client ». C'est ce qui se passe en gros partout hein… Et puis après, bah, il y a une solution. Au début on donnait de moins en moins d'heures aux gens qu'on voulait qu'ils partent et puis évidemment, comme ça, ils partaient. C'était pratique, les gens n'avaient plus de travail,

> donc ils partaient. On n'a pas besoin de… de rupture, ou quoi que ce soit. C'est les gens qui partent d'eux-mêmes dans ces cas-là. »

Sophie Thomas a été victime de ce pouvoir des responsables des agences locales lorsqu'elle effectuait de la garde d'enfant. Elle explique qu'elle prend une semaine de vacances en juin depuis son arrivée dans l'entreprise, ce qui lui est toujours accordé sans problème par les responsables successifs. Pourtant, une année, les choses se passent mal :

> « Et il y a une année, donc, on avait changé de responsable d'agence, je pose ma semaine de vacances, on nous a toujours dit que si on n'a pas de nouvelles, c'est que les vacances sont acceptées. Donc, moi, j'ai pas de nouvelles, les vacances, pour moi, c'est qu'elles sont acceptées (…) le vendredi pour le lundi, j'appelle mon responsable et je dis, écoute, je suis censée être en vacances la semaine prochaine et il n'y a rien qui apparaît sur mon planning. Il me dit, mais non mais les vacances sont pas acceptées. Je fais, moi je suis désolée, je suis en vacances, point barre. Bah non, Sophie, ça ne se passe comme ça. Je fais, bah c'est ce qu'on va voir. Vous m'avez toujours dit si on n'a pas de nouvelles, c'est que c'est accepté. J'ai pas eu de nouvelles, pour moi, c'est accepté, là c'est deux jours avant, vous n'avez pas le droit de me les refuser de toute façon. Et du coup, il me dit, vous avez intérêt à aller travailler lundi sinon ce sera un avertissement. J'ai dit, c'est pas grave, mettez moi un avertissement, c'est pas grave, mais lundi, vous ne comptez pas sur moi, je serai pas là. Donc, je ne me suis pas dégonflée et le lundi je ne suis pas allée travailler. Bizarrement, j'ai pas reçu d'avertissement parce que je pense qu'il devait savoir que… c'était pas tout à fait honnête ce qu'il avait fait. Mais par contre, après ça, je suis tombée en congé maternité et… à mon retour de congé maternité, j'avais aucun client. Pas une seule prestation, jusqu'à ce qu'on change de responsable d'agence. J'avais juste mes huit heures à l'époque, c'était huit heures obligatoires qu'on devait faire, j'avais que ces huit heures-là et c'est tout. »

Chez Service Plus, le contrat de huit heures mensuelles donnait de fait un vrai pouvoir aux responsables d'agence, qui disposent ainsi d'un moyen de pression extrêmement efficace pour s'assurer de la docilité des salariées, pour les contraindre par exemple à accepter des remplacements de dernière minute loin de chez elles, des bouleversements dans leurs emplois du temps ou encore des prestations chez des clients réputés « difficiles ».

Dans la sécurité privée, même si la pénurie récurrente de main-d'œuvre diminue le pouvoir des employeurs (puisqu'ils ont eux-mêmes des difficultés à pourvoir tous leurs postes), les responsables d'agence usent aussi de la constitution des plannings comme d'un outil coercitif à l'encontre des salariés. Dans un premier temps, l'obtention d'un CDI (la part des embauches en CDD a explosé dans un secteur où elles étaient traditionnellement faibles) et/ou d'un temps complet est fortement conditionnée à l'acceptation de remplacements au pied levé, sur des sites éloignés du domicile du salarié, et parfois pour quelques heures de travail seulement. Mais même une fois ce temps plein accordé, la « bonne volonté » du salarié reste une condition qui se monnaye contre des

aménagements d'emploi du temps, des missions plus proches du domicile, un emploi du temps plus stable, etc.

2.1.4. Un métier de « centimiers »

Au-delà des questions essentielles du nombre d'heures de travail, les rémunérations cristallisent, dans la sécurité comme dans les services à la personne, une grande part des conflits. Le droit conventionnel, négocié au niveau de la branche ou de l'entreprise, est faible, particulièrement dans les services à la personne, renforçant le sentiment exprimé par Catherine David de ne pouvoir « s'appuyer sur rien » :

> « On part de rien nous dans les SAP (services à la personne), hein. La convention collective, on n'en parle même pas, hein, qui a été étendue, on en parle même pas, y a rien dedans... donc on a rien, on ne s'appuie sur rien. « Services plus », on est un des leaders du marché, d'accord, mais il faut pas se voiler la face, on est leader, mais les accords, ben on a rien non plus… avec la convention qui est déjà… au ras… au ras de rien. Il faut se battre pour avoir 5% en plus d'un côté, 2% en plus de l'autre, sans qu'on le reprenne d'un autre côté encore. Le peu qu'on obtient des fois, on se dit tiens c'est pas grand-chose, mais c'est déjà un tout petit peu mieux que la convention, donc bon… »

Lorsque l'on parle des femmes de ménage employées par des entreprises des services à la personne, l'expression « carrières au SMIC » prend tout son sens. En matière de salaire, la convention collective prévoit évidemment le SMIC horaire à l'embauche pour les « assistantes ménagères », puis un taux horaire brut majoré de cinq centimes pour un salarié ayant deux années d'ancienneté dans l'entreprise et enfin, lorsque cinq années d'ancienneté sont accumulées, un taux horaire brut à nouveau majoré de cinq centimes. Le combat actuel des syndicats consiste, en la matière, à négocier une grille salariale à quatre niveaux, avec à nouveau une augmentation de 5 centimes au bout de dix ans d'ancienneté. Ces taux horaires minima, multipliés par un nombre d'heures de travail souvent modeste, plonge très concrètement certaines salariées dans des situations de grande précarité comme en témoignent la proportion élevée de salariées bénéficiant du RSA activité. Ceux-ci sont, dès lors, à la merci du moindre dérèglement de la machine administrative : ainsi, lorsque l'enquête commence, le logiciel chargé de la paie vient de changer et connaît de nombreux ratés, les salariées ne recevant ni salaire ni bulletin de paie, ce qui empêche l'actualisation de beaucoup d'entre elles auprès de Pôle Emploi et les prive du RSA. Par ailleurs, toujours en ce qui concerne le salaire, les intervenantes expliquent qu'elles sont payées en deux fois, percevant 70% de leurs heures effectuées le 30 du mois, et le reste à partir du 11 du mois suivant : « c'est du business, ça les arrange, ils font de la trésorerie sur quinze jours », estime Catherine David.

Au-delà du salaire, d'autres exemples permettent de se rendre compte de la recherche permanente du moindre coût de la part de l'entreprise. Ainsi, pour leurs déplacements entre les domiciles de particuliers, les femmes de ménage sont amenées à utiliser leur voiture personnelle. Si l'entreprise rembourse les frais kilométriques selon un barème légèrement plus favorable que celui prévu par la convention collective (23 centimes contre les 12 légalement prévus), le premier trajet de la journée (entre le domicile de la salariée et le lieu de la première intervention) ainsi que le dernier (entre le dernier lieu d'intervention et le domicile de la salariée) sont exclus du calcul au motif qu'il s'agit des trajets domicile-travail dont doit s'acquitter tout salarié. Mais comme les premières interventions de la journée sont très fréquemment placées par l'entreprise au plus loin du domicile de la salariée, « Services plus » réalise quelques économies supplémentaires. Il faut noter que la situation s'observe à l'identique chez les agents de sécurité, qui sont, on l'a dit, amenés à effectuer des trajets importants entre leurs différents lieux d'intervention : même au sein de très grandes entreprises de la sécurité, les salariés se plaignent fréquemment de non-remboursement de leurs frais de transport.

Les entretiens fourmillent d'exemples laissant entrevoir que pour l'entreprise, chaque centime compte. De l'aveu même du PDG, les métiers des services à la personne sont des « métiers de centimiers », comme le rapporte Nadège Martin :

> « Si vous tombez sur des interviews de mon patron, il y en a plein sur internet, enfin, je ne sais pas s'il le dit dans les interviews, mais nous, il n'arrête pas de nous le dire, on est un métier de centimiers. Donc quand on demande des augmentations… de deux à trois centimes… on en est là… Il nous multiplie le nombre de deux ou trois centimes par le nombre de salariés et tout, et ça y est, on a bouffé le chiffre d'affaires. Donc… c'est très dur. Y a pas… c'est pas un métier où il y a une grande marge. »

Selon elle, 80% du chiffre d'affaire « part dans les salaires », ce qui oblige l'entreprise à « faire des économies de coût et sur tout » car « on ne s'enrichit pas dans les services à la personne sans rogner sur tout ».

2.1.5. Les pratiques douteuses des employeurs

Les entreprises de la sécurité ne sont pas connues pour leur respect scrupuleux de la législation du travail. Les contrôles effectués en 2014 par les URSSAF dans le secteur de la sécurité, ont révélé un taux record de 29 % de fraudes avérées aux cotisations sociales, ainsi qu'un recours massif à la pratique

des minorations des déclarations de salaire et d'heures travaillées. De fait, beaucoup de salariés, dans ce secteur comme dans les services à la personne, témoignent des pratiques douteuses de leurs employeurs. Au recours légal au temps partiel et aux contrats courts s'ajoutent un certain nombre de pratiques douteuses de la part des employeurs. La majorité des salariés issus de l'immigration confirme, implicitement ou explicitement, avoir déjà travaillé sans être déclarés à l'URSSAF pour leur employeur, notamment au début de leur activité dans la sécurité. Parfois sans-papiers, et souvent dénués, dans un premier temps du moins, du CQP et de la carte professionnelle théoriquement nécessaires à l'exercice de leurs missions. Au-delà de cette pratique, il existe dans le récit des salariés rencontré une foule d'anecdotes relatant des entorses plus ou moins sérieuses au Code du Travail, comme celle rapportée par Maxime : « On s'est fâchés, parce que tu vois, ils ne fournissaient pas les contrats et tout ça des fois, ou des fois ma paie, je l'ai eue un mois après. »

En plus des retards de paiement, les salariés se voient contester une partie de la rémunération à laquelle ils ont droit par leur employeur : une technique courante consiste à ne pas appliquer les relèvements de coefficients prévus dans la grille salariale pour certaines compétences spécifiques, où lorsque l'agent de sécurité atteint une certaine ancienneté. Maxime Boucheaud reçoit un jour une mission de surveillance d'un étang de baignade pendant l'été. En lisant le contrat, il en découvre une clause qui, pour être baroque, n'en est pas moins fréquente :

> « Ce n'était que quatre heures avec le chien. Du coup, tu avais de 14H30 à 20H, tu es en agent de sécurité et de 20H à minuit, tu es avec ton chien. »

Une telle disposition est particulièrement cynique : elle consiste à payer l'agent de sécurité sur les heures où ses missions ne requièrent pas l'usage de son chien (sur les heures d'ouverture au public, donc) comme un simple agent de sécurité, à un coefficient de la grille salariale inférieur à celui auquel il aurait le droit. Il s'agit bien entendu d'un détournement complet de l'idée-même d'une classification professionnelle : Maxime Boucheaud ne cesse pas d'être maître-chien, ni d'avoir son chien avec lui quand le site ouvre ses portes. En revanche, cette situation illustre à merveille la prévalence de la logique marchande dans les moindres aspects de la vie professionnelle du secteur : le client ne souhaitant pas avoir (et donc payer pour) un maître-chien durant les heures d'ouverture, mais seulement durant la soirée, Maxime ne se verra payer son dû que pendant la moitié du temps effectivement travaillé.

Une autre pratique des entreprises réside, on l'a dit, dans la minoration des heures supplémentaires ou complémentaires. Dans les faits, les femmes de ménage de Service Plus accomplissent pour l'immense majorité d'entre-elles beaucoup plus que huit heures mensuelles. Pour autant, les heures effectuées au-delà de ce minimum ne leur sont pas rémunérées comme des heures supplémentaires,

puisqu'elles ont signé un contrat de travail où il est stipulé que les salariées sont « libres » de choisir de travailler davantage que ces huit heures (« il y a des filles, pour donner un exemple, qui au bout de trois ou quatre ans se retrouvaient avec 3 ou 4000 heures supplémentaires mais payées en heures normales » explique Catherine David). Outre l'économie financière, utilisant toujours l'argument du « libre-choix », l'entreprise ne respecte en effet aucun plafond concernant le nombre d'heures effectuées.

Alertée par les syndicats, l'inspection du travail se rend en 2009 et 2010 dans plusieurs agences locales afin de constater la nature des contrats signés et des plannings effectifs et relève officiellement près de trois cents infractions pour lesquelles la société est officiellement condamnée, condamnation dont elle fait appel. Une vingtaine de salariées se constitue alors partie civile et la Cour d'Appel aggrave la condamnation, demandant une majoration des amendes. Les procédures se multiplient alors, « Services plus » faisant systématiquement appel des condamnations et décidant finalement de se pourvoir en cassation. En 2014 et 2015, par deux fois, la Cour de cassation condamne définitivement l'entreprise pour « l'emploi de salariés à temps partiel en heures complémentaires excédant le maximum légal, sans majoration de salaire conforme, ni bulletin de paie conforme et pour dépassement de la durée légale hebdomadaire du travail effectif ».

À l'issue de cette victoire devant les tribunaux, la CFDT négocie un accord sur l'aménagement du temps de travail (ATT) qui garantit sur l'année au moins 24 heures hebdomadaires, ainsi que des majorations pour les heures travaillées le dimanche et les jours fériés. Ce principe d'annualisation du temps de travail avec un seuil hebdomadaire sensiblement plus élevé diminue en partie le poids de l'incertitude qui pesait sur les épaules des salariées. Pour autant, il n'est pas toujours respecté (« c'est des filous hein…, ils continuent à faire signer à tout va des contrats à moins de 24 heures, ce seraient les salariées qui le demandent, mais bon, c'est soit tu signes soit je t'embauche pas, alors… » explique Nadège Martin, employée à la comptabilité et déléguée du personnel). Malgré ces entorses, les responsables d'agence perdent une partie de leur capacité de pression sur les intervenantes, dans la mesure où les heures non travaillées devront tout de même être payées si l'agence ne fournit pas la quantité prévue dans le contrat de travail. Par ailleurs, les salariées peuvent choisir d'être payées « au réel », ou « au lissage ». Au « réel », à la fin de chaque mois, elles sont payées en fonction du nombre d'heures réellement effectuées, qui peut être inférieur ou supérieur au nombre d'heures fixé dans le contrat de travail en raison de l'annualisation du temps de travail. « Au lissage », elles reçoivent chaque mois le même salaire, ce qui diminue pour elle la variabilité des revenus. Pour l'employeur, il est important de ne pas se tromper sur l'évaluation du volume d'heures de travail disponibles, qui pourrait conduire à faire signer aux salariés des contrats trop restrictifs, provoquant ainsi le paiement d'heures complémentaires puis supplémentaires. Mais lorsque cela arrive, l'entreprise semble avoir trouvé la

parade. A la fin de l'année 2015, première année du nouveau contrat de travail, les responsables se rendent compte que des centaines d'intervenantes ont déjà atteint leur quota d'heures. « Services plus » leur fait alors signer, à l'automne, des avenants au contrat de travail revoyant leur durée de travail à la hausse…

Le travail « en plus »

Les agents de sécurité sont employés dans le cadre d'un contrat de prestation de service qui définit de manière fine leurs missions au service du client. Le droit français dispose que le salarié prestataire ne peut accomplir d'autres missions que celles convenues sans enfreindre la loi, et constituer un prêt illégal de main-d'œuvre. Or, il est très fréquent que les agents de sécurité soient sollicités pour d'autres missions. Ceux qui surveillent des supermarchés ou des hypermarchés sont souvent sollicités pour ranger les caddies. Il s'agit d'une tâche ingrate, pénible physiquement et peu valorisée. Mais la grande distribution ou le secteur privé ne sont pas les seuls concernés, comme le relate René Masson:

> Et on fait faire donc aux agents sans… Ben au tribunal, j'étais au tribunal d'instance, de grande instance à Bordeaux, moi j'ai fait huit ans là-bas. On nous faisait sortir des poubelles. C'est des grandes discussions. C'est des grands débats. Est-ce que, est-ce que sortir les poubelles fait partie de la sécurité ? Parce que c'est pas une poubelle qu'on enlève au tribunal : on en avait 14. On avait 14 jaunes. Les jaunes, c'est les papiers et des, et, et, et des fois, il fallait être deux pour les lever hein. C'est, c'était bourré de dictionnaires, codes du travail qui étaient périmés, quand vous avez 200 ou 300 bouquins dedans, c'est plein à craquer, vous avez une côte à monter, et que si vous montez pas, vous descendez avec hein. Ça, c'est pas mon travail non plus ça. Puisqu'y a des gens qui étaient payés pour faire l'entretien, les femmes de ménage.
> *Mais vous deviez le faire quand même ?*
> On devait le faire quand même.
> *Qui vous a dit que vous deviez le faire ?*
> Le client.
> *Vous en aviez parlé avec votre employeur ?*
> Bien sûr.
> *Qu'est-ce qu'il vous a répondu ?*
> C'est le client qui commande. C'est le client qui paie. Eh oui !

Les agents de sécurité n'ont pas un rapport unanime à ces tâches supplémentaires que demandent les clients : la volonté de « rendre service », le souci de préserver la bonne image de leur employeur, mais aussi la leur propre les conduisent fréquemment à accepter ces tâches, parfois de bonne grâce, même lorsqu'ils sont pleinement conscients qu'elles ne leurs incombent pas et qu'il s'agit d'abus de la part du client. Encore la notion d'abus peut-elle être discutée : si, d'un point de vue juridique, il est bel et bien caractérisé, il semble recouvrir une pratique absolument courante, et tacitement admise par les entreprises de sécurité. Ainsi, les agents rencontrés disent toujours ignorer le contenu précis des missions qui leur sont attribués par le contrat entre leur employeur et son client, et ne peuvent y avoir accès, malgré des demandes répétées. Dans ce cadre, c'est le client qui signifie oralement aux agents

de sécurité quelles sont les tâches qu'il leur revient d'accomplir. Un tel flou est également favorable aux abus de la part des clients, mais aussi aux conflits entre ceux-ci et les agents de sécurité qui contestent parfois qu'on leur confie telle ou telle tâche. Néanmoins, ces conflits sont extrêmement défavorables aux agents, dont le client peut obtenir de son prestataire qu'ils soient remplacés, en agitant la menace de la perte de contrat si celui-ci refuse de se plier à sa demande.

Non-renouvellement des formations

La volonté des pouvoirs publics d'encadrer de plus en plus rigoureusement les métiers de la sécurité privée a conduit à la multiplication des formations obligatoires pour occuper un certain nombre de postes précis. Outre le certificat de qualification professionnel d'agent de sécurité, qui constitue la « base » permettant l'accès à la profession, il existe des qualifications spécifiques permettant de devenir maître-chien, pompier, de surveiller des immeubles de grandes hauteurs (IGH), de travailler sur des sites SEVESO, etc. Ces différentes formations que reçoivent les agents de sécurité à la gestion des systèmes-incendie ou des sites à risques doivent être « recyclées » périodiquement, afin de conserver leur validité. Il incombe à l'employeur de prendre ces recyclages en charge, et de payer les journées de formation nécessaires à cet effet. Or, d'après les agents rencontrés, les entreprises tendent à ne faire les mises à niveau pour leurs salariés que quand elles y trouvent un intérêt, c'est-à-dire quand elles ont une mission à leur confier nécessitant la certification en question. Sur un site où les agents de sécurité disposent du SIAPP mais où l'on trouve également des pompiers, le plus souvent directement employés par le client, l'entreprise de sécurité considère qu'elle n'a pas « besoin » d'agents de sécurité dotés des formations incendie spécifiques, puisqu'elle n'est pas rétribuée à ce titre dans le cadre du contrat. Elle ne va donc pas « recycler » ses salariés, leur attribuer des formations de mises à jour de leurs connaissances, ce qui aboutit à la péremption de leurs certificats.

Même lorsqu'il s'agit de former des salariés à des situations spécifiques, celles des sites dits « à risques », les clients manifestent aussi peu de volonté d'investir dans le capital humain des salariés chargés d'assurer la sécurité des biens et des personnes dans leur entreprise, comme en témoigne cet échange avec Maxime Boucheaud :

> «Ben normalement, tu es formé trois jours sur un site.
> *Normalement ?*
> Normalement.
> *Il n'y a pas toujours ?*
> Tu as beaucoup de sociétés qui réduisent… qui réduisent à une journée quoi, parce qu'ils ne veulent pas payer quoi. »

Ces différents éléments traduisent une réalité commune : les clients, véritables prescripteurs dans des secteurs fortement concurrentiels comme la sécurité privée ou les services à la personne ont imposé une logique marchande faisant des coûts la mesure de toute chose. Qu'il s'agisse d'une entreprise (ou

d'un acteur public) contrainte, le plus souvent par des assureurs, à recourir à une société de sécurité, ou d'un particulier désireux de se débarrasser de certaines tâches ménagères, ils entendent le faire au plus bas coût possible. Les salariés sont évidemment les grands perdants de ce fonctionnement, à la fois en termes de conditions d'emploi et de travail, mais aussi dans la possibilité même de voir reconnaître leurs compétences reconnues et valorisées. Dans le modèle économique des entreprises de services à la personne comme dans celui de la sécurité privée, les salariés supportent l'essentiel des incertitudes économiques. Ces conditions d'emploi les amènent à faire face à des conditions de vie marquées par une forte précarité, bien loin de l'image de relative sécurité associée au CDI. D'ailleurs, le turn-over est très élevé parmi des salariés évoluant fréquemment dans le halo du chômage, à la lisière du marché de l'emploi. Lorsqu'on les interroge sur l'avenir, nombreux sont les salariés de ces deux secteurs à confier leur désir de quitter l'entreprise, arguant de la pénibilité du travail ou de la précarité financière.

2.2. Les conditions de travail : une pénibilité à différentes facettes

Même s'il est compliqué, voire impossible, de décrire précisément et systématiquement en quoi consiste le travail d'agent de sécurité ou de femme de ménage tant il peut renvoyer à tâches et à des conditions d'exercice variées, la pénibilité de ces deux métiers ne fait aucun doute. Il s'agit ici d'en décrire les différentes facettes.

2.2.1. Décrire le travail : diversité des tâches et polyvalence

« Agent de sécurité » est un terme générique couvrant une multitude de situations professionnelles. Les classifications de l'accord de branche permettent de donner une idée de cette diversité : celui-ci comptabilise dix-sept métiers-repères, définis au sein de la convention collective, et organisés en quatre filières (surveillance, distribution, télésurveillance, incendie), auxquels s'ajoutent sept métiers au sein de la filière aéroportuaire L'accès à ces métiers est d'ailleurs conditionné à la détention d'un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP), diplôme mis en place par la branche, complété par des formations techniques spécifiques. Mais cette division fine des « métiers » de la sécurité privée ne correspond pas à la réalité de l'organisation du travail des agents : les spécialisations et l'expérience ne sont que rarement prises en compte lors de l'embauche, de même que les différents diplômes

détenus par les salariés. Au contraire, les agents, qui poursuivent une carrière dans la sécurité quelques années, seront amenés à occuper successivement et simultanément un grand nombre de ces postes : au cours d'un même contrat, et sur un même site, un agent est susceptible d'exercer plusieurs « métiers » différents. Cette forte polyvalence au grès de missions très différentes est à la fois un obstacle à la description du métier d'agent de sécurité et une de ses caractéristiques essentielles.

Pour se limiter aux seuls salariés que nous avons rencontrés, ils ont surveillé des grandes et moyennes surfaces, des magasins, des galeries marchandes, des usines, des entrepôts, des sites d'événements culturels ponctuels (festivals, spectacles, concerts, etc.), des chantiers, des sites SEVESO, des bâtiments militaires, des campings, des monuments publics, des discothèques, une centrale nucléaire, des aéroports, etc. Encore cet inventaire à la Prévert n'épuise-t-il pas du tout la diversité des situations que sont susceptibles de rencontrer les agents : la configuration de ces différents types de site est susceptible de varier du tout au tout, et avec elle, l'ensemble des missions et des conditions de travail. Un abattoir n'est pas une raffinerie, même si les deux sont des sites industriels, pas plus qu'un commerce à prédominance alimentaire de centre-ville n'est un hypermarché de banlieue adossé à une galerie marchande, même si les deux peuvent se classer dans les grandes et moyennes surfaces. Et, sur deux lieux strictement identiques, les exigences du client, ses attentes en termes de surveillance, de contrôle, les moyens qu'il met à disposition des agents sont susceptibles de modifier du tout au tout les tâches qu'ils ont à remplir :

> « C'est vrai que la sécurité, c'est un métier qui bouge énormément. Ça, je pense que beaucoup d'agents le diront. Faut être assez mobile, puis assez euh... comment dirais-je ? Avoir une certaine adaptabilité. Parce que quand on change de site, on change souvent de client, donc il a pas la même vision de la sécurité. On change de mode de… un peu de fonctionnement, même si les bases restent les mêmes typiquement, mais y a une petite chose qui change, qui évolue. Par exemple, ça va être sur le système de ronde euh... par exemple, un client va dire : « Ben moi, je veux… je veux un agent qui reste qu'en arrière caisse ». L'autre va plutôt dire : « Je veux un agent qui soit en arrière caisse mais qui soit dans le magasin aussi quoi ». Donc c'est très euh... Faut être adaptable, faut pouvoir s'adapter au fait à… au site. Par rapport à ce que le client veut en fait de nous, ce qu'attend le client de nous. » (Maxime Boucheaud).

Il est donc difficile, de ce fait, de décrire la journée-type d'un agent de sécurité, sans préciser non seulement sa spécialité éventuelle, mais encore le lieu où il travaille, les exigences du client chez qui il opère, etc. Qu'ils contrôlent l'accès à une usine, patrouillent dans les rayons d'un supermarché ou filtrent les voyageurs d'un aéroport, résumer les missions assignées aux agents de sécurité à trois mots : trier, contrôler, protéger. Le premier d'entre eux, « trier », renvoie au contrôle de l'accès : de ce point de vue, toute caricaturale qu'elle soit, l'image du « videur » de boîte de nuit est aussi un archétype parfait : l'agent de sécurité doit en effet d'abord s'assurer que seuls pénètrent sur le site

dont il a la charge les personnes autorisées par le client, au rythme et selon les modalités que celui-ci fixe. À cette première mission de tri s'ajoute une deuxième, de contrôle : les personnes autorisées par un agent à accéder à un site demeurent tenues de se conformer aux règles, explicites ou implicites, fixées par le commanditaire. Elles concernent essentiellement la circulation des individus au sein du lieu, les relations aux autres usagers et personnels, et leur non-respect est toujours susceptible d'entraîner la révocation du droit d'accès, et donc l'expulsion des individus concernés. La troisième tâche des agents est celle qui est fixée dans l'intitulé même de leur fonction : assurer la sécurité des biens et des personnes. Ils ont donc la charge d'éviter toute forme de dégradation ou de vol, de prévenir les conflits et d'y mettre un terme le cas échéant. Le développement des technologies électroniques puis numériques, et, avec elles, le perfectionnement des systèmes de vidéo-surveillance ont modifié progressivement mais substantiellement l'accomplissement de ces trois missions. Les badgeuses se substituent partiellement au contrôle physique de l'accès, la vidéo-surveillance et les systèmes incendies à la surveillance visuelle. Si ces mutations technologiques et leurs diffusions participent d'un remplacement travail-capital (le recours à des systèmes de surveillance et de contrôle élaborés permettant de limiter le recours à la surveillance humaine), il conduit d'abord et avant tout à une profonde réorganisation du travail des agents.

Des observations du même ordre peuvent être rapportées concernant le travail de femme de ménage. Dans le cas qui nous occupe, toutes exercent au domicile de clients particuliers. Les tâches qu'elles ont à effectuer sont consignées sur une « feuille de route » établie par le client et le chargé de clientèle. En effet, lorsqu'un client potentiel contacte l'entreprise Services Plus, l'agence locale dont il dépend convient avec lui d'un rendez-vous à son domicile. L'objectif est de se mettre d'accord sur un contrat, c'est-à-dire essentiellement sur le volume d'heures hebdomadaire, et accessoirement, sur une liste des tâches à effectuer pour l'aide-ménagère dans le temps imparti. Même si le client peut choisir entre quatre formules (« classique », « confort », « prestige » et « gouvernante d'intérieur ») proposant des services à la complexité croissante, la feuille de route demeure la plupart du temps relativement floue et il n'est pas rare pour les intervenantes de s'en écarter, à la demande du client. Lorsqu'on les interroge sur la réalité des tâches qu'elles accomplissent, on comprend assez vite qu'il n'est pas vraiment possible de décrire une intervention type. Evidemment, les gestes de base demeurent : passer l'aspirateur, nettoyer le sol, ranger, etc. Pour autant, dans les faits, les interventions dépendent de la nature des lieux à nettoyer (appartement, maison, logement avec ou sans étages, etc.) mais également du degré auquel le client se montre directif ou du degré de précision qu'il met dans ses demandes. Dans certains cas, les femmes de ménage acquièrent une relative autonomie dans les tâches qu'elles effectuent, s'écartant de la feuille de route, lissant les tâches sur plusieurs semaines,

lorsque le client se montre demandeur de cette autonomie. Dans d'autres, elles expliquent « avoir le client sur le dos », lorsqu'il les suit de pièce en pièce pour surveiller leur travail.
A ce bref descriptif du travail des femmes de ménage, il faut ajouter d'autres compétences, et donc d'autres tâches, sur lesquelles nous reviendrons plus loin, et qui n'ont que peu à voir avec le ménage en tant que tel. Lorsque le client est une personne relativement âgée, certaines tâches peuvent se confondre avec celles que devrait effectuer une aide à domicile : préparer un repas, aider à le prendre, préparer un pilulier, etc. Plus généralement, lorsque le client est présent, tout un travail relationnel est à l'œuvre nécessitant écoute et diplomatie.

2.2.2. La pénibilité physique

La pénibilité physique du travail reste dans l'imaginaire collectif associée essentiellement aux secteurs du BTP, et plus encore de l'industrie. L'expression « c'est quand même pas la chaîne ! », couramment employée par les enquêtés dans la sécurité pour relativiser leur situation de travail, signe la prégnance de cette représentation. A rebours de l'image d'Epinal des cols blancs, les services n'ont jamais été exempts d'une importante pénibilité physique, comme en témoignent plusieurs monographies récentes (Avril, 2014 ; Benquet, 2013 ; Puech, 2004). A l'instar de ces métiers caractéristiques de l'emploi subalterne du tertiaire, La sécurité et le ménage à domicile sont également des métiers qui présentent une pénibilité physique conséquente.
Du côté des femmes de ménage, La pénibilité et la fatigue qui lui est associée sont des thèmes récurrents dans les entretiens réalisés, a fortiori avec les salariées les plus âgées qui mentionnent toutes les maux de dos et les douleurs dans les articulations, dans un discours empreint d'un certain fatalisme, comme chez Jocelyne Bertrand :

> « -Quand vous faites que du ménage, c'est vrai que bon… moi ça m'arrive, quand je rentre… de ne plus avoir envie d'en faire parce que j'en ai fait toute la semaine. C'est vrai que voilà… c'est vrai que… on a mal au dos, on a mal aux jambes, c'est vrai que ce métier… c'est notre mal à nous hein, c'est le dos et les jambes.
> *-Le dos et les jambes ?*
> -Oui. Moi je sais qu'il y a des nuits où j'ai très mal aux jambes
> *-Vous êtes allée voir un médecin ?*
> -Non… non, c'est mon métier. Moi je me dis que ça va passer, c'est mon métier, voilà. »

Plusieurs de ces salariées quinquagénaires expliquent par ailleurs qu'elles ne souhaitent pas travailler au-delà des 30 heures par semaine en raison de cette pénibilité physique. Roseline Petit explique

qu'elle souhaite partir de chez « Services plus » car elle ne se sent pas capable de faire ce métier jusqu'à la retraite :

> « Moi je me dis que c'est pas un boulot qu'on peut faire jusqu'au bout quoi… C'est trop, trop fatiguant. Je ne me vois pas non, c'est trop dur. Donc là je vais essayer de voir ce que je peux faire d'autre. Si je peux faire une formation, ou n'importe quoi, mais pas continuer là, parce que… enfin, trouver autre chose parce que je pense que je ne pourrais pas y arriver. »

Même Juliette Fournier qui, à trente ans, relativise la pénibilité physique du métier (« c'est un boulot comme un autre hein, tous les boulots sont pénibles »), finit par reconnaître que c'est sans doute une question d'âge (« J'ai ma belle-mère qui est femme de ménage de métier, elle m'a dit, tu verras Juliette, tu feras pas ça toute ta vie, tu verras, t'auras mal au cou, t'auras mal au bras, tu vas avoir mal au dos… bah oui, c'est un peu plus physique, c'est sûr… »). De fait, certaines postures sont particulièrement redoutées par les femmes de ménage interrogées. Frotter le sol, ou pire encore, des plinthes, nécessite de se mettre à genoux ou de se tenir accroupie, ce qui sollicite fortement les articulations et les lombaires. De même, dans les maisons, les intervenantes grimpent à plusieurs reprises les escaliers, passant d'un étage à l'autre, chargées d'un aspirateur, d'un sceau ou d'un sac de produits d'entretien. « Bien faire la poussière », comme le demandent fréquemment les clients impose de déplacer des objets et des meubles encombrants (meuble télévision, canapé, lourdes plantes en pot, etc.). De fait, 89% des femmes de ménages interrogées dans l'enquête Conditions de Travail[1] déclarent devoir, dans le cadre de leur travail rester longtemps debout, 54% effectuer des mouvements douloureux ou fatiguants, et 36% déplacer des charges lourdes. Ces chiffres sont souvent au-dessus de la moyenne des employés, notamment concernant les longues postures debout, et touchent plus durement des salariées dont on rappelle que plus d'un tiers d'entre elles a plus de 55 ans, constituant ainsi la catégorie de salariés les plus âgées des classes populaires.

Du côté de la sécurité, travailler dans ce secteur peut exposer à des formes de pénibilité physique dont l'intensité fluctue significativement selon les missions à remplir et les sites à surveiller. Elle est néanmoins inscrite dans l'une de ses missions principale, la surveillance et son corollaire : l'obligation de faire des rondes. Celles-ci sont de durée et de fréquence très variables. Celles des agents de sécurité opérant des surveillances de nuit sont souvent particulièrement longues et fréquentes. Mohammed Bouzid, par exemple, assure la sécurité de deux sites industriels voisins l'un de l'autre. Sur chacun de ces deux sites, il est tenu d'effectuer quatre rondes de cinquante minutes chacune, soit plus de 6h30 de marche sur une nuit de douze heures. Fabrice Guillaume, sur le site Seveso dont il a la charge, a

[1] Les références à cette enquête seront notées plus loin CDT13, pour « Enquête Conditions de Travail, édition 2013 »

mesuré à l'aide d'un podomètre que ses neuf rondes de trente-cinq minutes chacune représentaient près de vingt kilomètres de marche nocturne. Les agents effectuant des surveillances de jour dans la distribution ne se plaignent pas de marche de cette ampleur à effectuer. En revanche, ils sont confrontés à une posture physique tout aussi pénible : la station debout immobile. Dans les grandes surfaces notamment, les agents peuvent rester plusieurs heures « en arrière-caisse », c'est-à-dire en retrait des caisses de paiement, à surveiller le passage des clients. Tous se plaignent de douleurs fréquentes dans les pieds, les jambes et le dos, notamment dans les périodes de pics d'activité :

> « Je rentrais, j'avais mal aux jambes. J'ai tourné dans le bain. Mais tu sais, mal, mais mal, vraiment mal. Franchement, tu as fait toute la semaine debout comme ça derrière un poteau. Là, tu dérouilles. Tu dérouilles, mais bien comme il faut. Surtout dans les débuts, parce qu'après tu commences à t'habituer, mais c'est chaud quand même. » (Maxime)

> « L'arrière-caisse, non, vraiment ça me… (Rires) j'ai mal aux genoux, donc rester debout toute la journée, ça me fatigue. […] Et puis euh… dans les magasins, les… les directeurs du magasin, ils sont chiants. Il ne veut même pas te voir t'adosser. Tu ne peux pas t'appuyer quelque part. Il faut rester comme un piquet. Mais c'est… c'est vrai, ils sont plus chiants même que… que le patron » (Lucien)

Concernant le travail des rondiers, il faut ajouter les conditions climatiques dans lesquelles ils sont amenés à exercer leur activité. Les heures de marche nocturne, en extérieur, s'effectuent donc nonobstant le vent, la pluie ou le froid, ce qui constitue une forme de pénibilité du travail non négligeable. Ces longues rondes sont une des caractéristiques de la profession : elles touchent près de deux agents sur trois (63%).

A cela s'ajoute des contraintes certes moins éprouvantes physiquement, mais qui peuvent être ressenties de manière vive par les agents. Par exemple, Mohammed Bouzid surveille un abattoir jouxtant une usine agroalimentaire et incluant une station d'épuration.Il explique lors de l'entretien n'avoir pas d'autre choix que de prendre ses repas après les rondes, durant son service :

> « Je ne mange qu'après, quand j'ai fini ma ronde. Se je mange avant et après je pars en ronde, c'est bon, je vais vomir là-bas. »

Dans le ménage comme dans la sécurité, inhérente aux tâches à effectuer, la pénibilité du travail est renforcée par la manière dont ce dernier est organisé. Dans le ménage, plusieurs enquêtés dénoncent le rythme imposé par le décalage entre le temps imparti et la nature des tâches à effectuer, comme Thierry Mercier :

> « Le plus pénible, c'est… alors… C'est que les prestations ne soient pas toujours à la juste valeur du temps et du travail à fournir. Souvent, il pouvait manquer aisément une bonne demi-heure de travail, pour être cohérent. Peut-être un manque de communication à ce sujet-là entre la responsable et la réalité du terrain. C'est peut-être pas une pénibilité

> mais… c'est une réalité quand même de dire à un moment donné, on n'a pas le temps de faire ce qu'on doit faire. »

Les salariés de ces secteurs sont fréquemment affectés à plusieurs missions qui, prises individuellement, ne représentent pas un temps plein. Les salariés doivent donc, s'ils veulent s'assurer un temps plein, cumuler plusieurs missions, pour un même employeur ou non. Cette contrainte de cumul implique souvent pour les salariés d'accepter en sus des temps de déplacements longs, comme le résume Maxime Boucheaud :

> « Sur certains sites par exemple, je pense au site ici, je ne fais que 4 heures par jour. Donc en fait, ça veut dire que si je veux être payé à temps complet à la fin du mois, ben, ça veut dire qu'il faut que je trouve d'autres des heures ailleurs, sur d'autres sites. Et donc après, le problème, c'est que les sites sont pas forcément les uns à côté des autres. Par exemple, moi, je fais à Plouzac et je vais aussi sur les Brehmec [NB : distants de 93km l'un de l'autre].»

Ce n'est pas un cas isolé : dans l'inventaire des missions occupées par Maxime, les distances entre le domicile (une ville moyenne de l'Ouest de la France) et le lieu de travail avoisinent souvent l'heure de trajet. Il a même accepté une mission à Calais, dans le cadre de la protection de l'entrée du Tunnel sous la Manche. La grande majorité des agents de sécurité rencontrés indiquent connaître eux aussi des temps de trajets domicile-travail élevés. Ces temps de transports longs posent des problèmes de… sécurité, celle des agents en l'occurrence. Ceux d'entre eux qui effectuent des missions de nuit évoquent fréquemment des cas de somnolence, voire d'endormissement au volant sur le trajet qui les ramenaient chez eux au petit matin. Sans scrupules excessifs, l'employeur de Maxime Boucheaud l'a même réprimandé pour s'être endormi lors d'une mission de remplacement qu'il avait accepté d'effectuer au pied levé, alors qu'il achevait une première mission de nuit et que le temps de trajet pour se rendre de la première à la seconde était de trois heures de route.

Une problématique très voisine se retrouve chez les femmes de ménage puisque les plannings qu'on leur impose impliquent nombre de trajets au cours de la journée de travail : le premier et le dernier trajet depuis et vers le domicile de la salariée, mais surtout l'ensemble des trajets à effectuer entre les différents domiciles des clients, avec la voiture personnelle, sur des distances assez longues parfois dans ce territoire à dominante rurale ou périurbaine. Très souvent, le temps prévu par les responsables de l'agence est trop court, ce qui cause un retard croissant au fil de la journée, obligeant la salariée à « courir derrière le temps », à avaler un sandwich au volant, retard qui irrite passablement certains clients recevant parfois vertement l'intervenante.

Enfin, dans le cas des agents de sécurité, d'autres dimensions de l'organisation du travail, telles les conditions matérielles de son accomplissement et la configuration des lieux où il s'exerce, peuvent renforcer la pénibilité ressentie. Maxime Boucheaud relate sa courte expérience de surveillance dans

le drive d'un supermarché, au sein duquel il devait rester enfermer pendant huit heures d'affilée. Ici la pénibilité n'était pas seulement liée à la configuration des lieux, mais au refus de la direction du supermarché de de mettre en place une rotation des agents de sécurité sur ce poste. Outre ce genre de problème de management, les clients tendent à ne pas respecter leurs obligations légales et contractuelles de fournir aux agents de sécurité affectés à la surveillance de leur site un local chauffé, sécurisé, équipé d'un accès à des sanitaires.

> « Du coup, tu vois, s'ils ne sont pas trop réglos, tu vois. Des fois, ils ne te mettent pas les chiottes, ils ne te mettent pas de P-cul, ils ne te mettent pas ceci. Et c'est infernal quoi. » (Maxime)

Et même lorsqu'il existe, ce local n'est pas nécessairement utilisable, comme le relate Maxime, alors chargé de la sécurité sur le parking d'une grande surface :

> « Le PC sécurité en fait, ils l'avaient mis de façon à ce qu'on… à ce qu'on n'y soit même pas dedans quoi. Parce qu'en fait tu n'avais aucune visibilité sur le parking du Leclerc. En fait, ils l'avaient mis sur le côté de Leclerc, mais vraiment en retrait et une cage à poule quoi. Le truc, je ne sais même pas s'il était aux normes. Tu peux… déjà les chiens, tu ne peux même pas les mettre dedans. Tu ne peux mettre personne dedans. […] Donc du coup, moi j'étais un peu sceptique sur le poste, parce que normalement tu es quatre heures dans ta voiture, et tu dois euh… tu es dans ta voiture et toutes les heures, tu sors pour faire une ronde […] il commence à faire froid maintenant. Du coup, tu es obligé d'allumer ta voiture. Et ça fait déjà des frais encore en plus. »

Affectés à des missions physiquement pénibles, les agents de sécurité ne peuvent pas toujours compter, loin s'en faut, sur les conditions minimales de confort de la part du client de leur employeur. Le PC sécurité décrit par Maxime Boucheaud n'est pas un cas isolé : au cours des entretiens faits sur le lieu de travail, on a pu observer directement des guérites ouvertes à tous les vents, y compris en plein hiver, dans des régions montagneuses, des cabanons ni ventilés, ni climatisés, sous le soleil en plein été, etc. Tous les agents ne sont pas logés à aussi rude enseigne, notamment ceux qui surveillent des établissements recevant du public : la plupart disposent de PC sécurité éclairés et ventilés, avec des chaises et des sanitaires. Mais dans ce cas là aussi, il existe des exceptions, comme cette « salle de pause » d'un agent de sécurité d'un supermarché, constituée d'une pièce aveugle d'environ deux mètres carrés.

2.2.3. L'usure physique et psychologique du travail de nuit

En sus de toutes les dimensions qui viennent d'être mentionnées, la pénibilité qui prédomine dans le discours des agents de sécurité est celle liée au travail de nuit. Celui-ci concerne la très grande majorité

des agents : trois sur quatre travaillent la nuit, et plus de la moitié d'entre eux ont deux nuits par semaines. Quels que soient les indicateurs utilisés, de moins en moins d'agents échappent au travail de nuit, et le nombre de nuits travaillées par agents ne cesse d'augmenter. Hors, l'incidence du travail de nuit est loin d'être anodine. Celui-ci nécessite une forte adaptation du rythme de vie qui ne suffit toutefois pas à prémunir de la fatigue :

> « Ce n'est pas… ce n'est pas les douze heures qui sont fatigantes. Mais ce qui est fatigant, c'est de finir tard le matin. Parce que tu vois en usine qu'ils finissent à cinq heures, mais c'est mon rêve, tu te rends compte. A cinq heures tu vas de coucher. Mais c'est génial quoi. Mais finir à sept heures et demi il y en a un qui finit… finissent la nuit à onze heures et demi du matin. » (Maxime)

Les premières nuits sont également décrites comme particulièrement difficiles à supporter, et l'acclimatation à ces conditions de travail atypiques comme aussi longue qu'éprouvante :

> Mohammed Bouzid : « [le corps] a du mal à encaisser quoi. Et ça c'était au début. Mais maintenant je peux faire quatre nuits et je n'ai plus mal à la tête, plus mal au ventre. Parce que ça y est, j'ai pris l'habitude.
> Mais au début, c'était ça au début. Mal à la tête, mal au ventre.
> *Il t'a fallu combien te temps pour t'habituer à peu près ?*
> Beaucoup de temps. Moi j'ai mis pas mal de temps. Au moins huit mois, quasiment un an. Ouais, parce que c'est difficile hein, c'est 20H-8H. Quand vous arrivez en été, euh… déjà 6H il fait…il fait jour, 8H c'est plein soleil. À 9H pff ! A midi, vous êtes levé »

Et même après plusieurs années d'expérience, l'enchaînement de plusieurs nuits travaillées produit des effets aussi rudes que spectaculaires sur les agents de sécurité :

> « Ah vous êtes complètement déphasé. Ah ouais, complètement à l'ouest. Vous avez mal au ventre… vous êtes complètement, le cerveau complètement déphasé, vous ne captez plus rien. En tant qu'agent de sécurité, vous le savez très bien. Au bout de trois, quatre nuit, à la troisième nuit, vous savez très bien que voilà, vous allez être pas bien, vous allez avoir mal au crâne, mal au ventre. Tout ça parce que le corps, il n'est pas habitué. »

Dans ce contexte de quasi-épuisement au travail, les cas de somnolence au volant précédemment évoqués sont fréquents, et conduisent les salariés connaissant de longs trajets de retour à s'arrêter en chemin pour dormir quelques heures dans leur voiture pour reprendre ensuite la route dans des conditions de sécurité moins diminuées. D'autre part, jeunes ou moins jeunes, les agents de sécurité reconnaissent tous des effets importants sur leur santé, comme Maxime Boucheaud :

> Si, ça me fatigue, ça me détraque un peu les… des fois, tu es… ça me détraque. Il y a des problèmes d'estomac. Je sais que j'ai des copains qui ont des problèmes aussi hein.
> *Ah oui ?*
> Je sais que bosser la nuit, tu as des problèmes d'estomac. Tu… tu as du mal à aller aux toilettes et tout ça. Et les… j'avais des copains qui étaient obligés de prendre des cachets et tout ça pour euh… ouais.

Ces troubles digestifs s'accompagnent souvent de prises de poids importantes et rapides. Outre la dérégulation de la digestion, les changements dans l'alimentation sont mis en cause par les agents eux-mêmes : le travail de nuit facilite le grignotage, la consommation de sucrerie ou de sodas. Cependant, en dépit de la pénibilité des heures de nuit, elles sont recherchées par les salariés de la sécurité, car leur payement est majoré, à hauteur de 10%. Daniel Ngom évoque même les dispositions récentes relatives à la prise en compte de la pénibilité dans le calcul de la retraite :

> « Et aussi ce qu'il faut savoir qu'avec la nouvelle loi en 2015, euh… pour la pénibilité du travail, il y a une nouvelle loi pour les gens qui travaillent de nuit. Par exemple moi, mon cas perso, euh… pour avoir 4 points de retraite en plus, il faut faire 120 nuits dans l'année. Et que des nuits en fait. »

Si son statut d'ancien élu du personnel lui permet de comprendre que le choix de ce mode d'organisation du travail lui permettra de partir en retraite plus tôt, il illustre bien un rapport très utilitariste au travail chez le salarié. Loin d'une posture de l'artiste en travailleur, les agents de sécurité rationalisent fortement leur rapport à leur travail. Ainsi, outre la majoration salariale, les heures de nuits sont perçues comme un remède aux temps très éclatés du travail de jour dans la sécurité. Maxime Boucheaud explique ainsi son choix de basculer de la surveillance de jour dans un hypermarché au gardiennage de nuit :

> « Tu travailles un peu plus que… dans ta semaine, tu fais moins… je ne sais plus comment je faisais le jour, je faisais, enfin c'est cinq jours. Je ne sais pas, c'est que du huit heures. Donc du coup tes heures, tu les… tu passes plus de temps dans le magasin quoi. Bon, voilà. Et puis en [surveillance d'] usine, tu fais quatre jours, quatre ou trois jours par semaine. Et tu es tranquille. Donc euh… quand tu fais tes nuits de 12 heures, tu es tranquille quoi.»

La situation est synthétisée par Mohammed Bouzid avec simplicité :

> « C'est ça l'avantage aussi (rires). C'est ça qui est bien. Les gens, ils font toute une semaine pour travailler, vous, vous faites trois jours. C'est fait. »

L'emploi occupé, pénible et peu valorisé revêt la forme de quelque chose dont il importe en premier lieu de se débarrasser le plus vite possible.

Le travail des agents de sécurité impose, notamment aux rondiers, qu'ils effectuent leur travail quelles que soient les conditions climatiques. A cela s'ajoute des contraintes certes moins éprouvantes physiquement, mais qui peuvent être ressenties de manière vive par les agents. Par exemple Mohammed Bouzid surveille un abattoir jouxtant une usine agroalimentaire et incluant une station d'épuration : il explique lors de l'entretien n'avoir pas d'autre choix que de prendre ses repas après les rondes, durant son service :

> « Je ne mange qu'après, quand j'ai fini ma ronde. Se je mange avant et après je pars en ronde, c'est bon, je vais vomir là-bas. »

Affectés à des missions physiquement pénibles, les agents de sécurité ne peuvent pas toujours compter, loin s'en faut, sur les conditions minimales de confort de la part du client de leur employeur. Le PC sécurité décrit par Maxime Boucheaud n'est pas un cas isolé : au cours des entretiens fait sur le lieu de travail, on a pu observer directement des guérites ouvertes à tous les vents, y compris en plein hiver, dans des régions montagneuses, des cabanons ni ventilés, ni climatisés, sous le soleil en plein été, etc. Tous les agents ne sont pas logés à aussi rudes enseignent, notamment ceux qui surveillent des établissements recevant du public : la plupart disposent de PC sécurité éclairés et ventilés, avec des chaises et des sanitaires. Mais dans ce cas là aussi, il existe des exceptions, comme cette « salle de pause » d'un agent de sécurité d'un supermarché, constituée d'une pièce aveugle d'environ deux mètres carrés.

Les deux professions étudiées se distinguent donc par des conditions de travail dégradées et une pénibilité physique importante, liées à la nature même des tâches de nettoyage et de sécurité. . À cela s'ajoute une destruction aiguë des temps de travail, qui prend des formes opposées dans les deux professions. Alors que les femmes de ménage sont le métier le plus concerné par les temps de travail très partiels, les agents de sécurité sont dans leur grande majorité à temps plein, mais ils présentent des niveaux d'exposition aux horaires atypiques et d'imprévisibilité des horaires de travail rarement atteints par d'autres professions. En partie inhérente à la nature des tâches, la pénibilité, le fractionnement et l'imprévisibilité des horaires doivent aussi beaucoup à l'organisation même du secteur : les rapports de forces économiques qui y prévalent sont en effet particulièrement défavorables aux salariés. Cette situation donne la main aux clients pour imposer leurs choix dans l'organisation du travail, parfois même au-delà des règles légales, et ce d'autant plus qu'en raison du fort isolement des salariés, ceux-ci peinent à s'organiser collectivement pour défendre leurs droits.

Chapitre 3

Visages et expériences de l'isolement au travail

Les désavantages sociaux que cumulent les salariés du ménage et de la sécurité tendent à les éloigner de l'action collective. Cette dernière, par ailleurs, peine à trouver des marges de manœuvre en raison de l'organisation même de ces deux secteurs, plaçant les entreprises prestataires et plus encore leurs salariés dans une situation de grande faiblesse. Il nous faut désormais décrire un obstacle encore plus redoutable pour les syndicats : l'isolement des salariés. L'absence de collectif de travail stable et structuré pèse lourdement sur la capacité de ces derniers à communiquer, à échanger sur leur travail et plus encore à s'organiser. Du côté des organisations syndicales, il en va de la possibilité même de se faire connaître des salariés, et ainsi d'entrer en communication avec eux. Même si l'isolement professionnel ne revêt pas que des aspects négatifs pour les salariés et qu'il va notamment de pair avec une relative autonomie dans le travail, il rend toutefois extrêmement compliquées les luttes collectives pour l'amélioration des conditions d'emploi et de travail.

3.1. Des métiers solitaires

3.1.1. La solitude des femmes de ménage

Dans le cas des femmes de ménage intervenant au domicile de clients particuliers, la solitude constitue une dimension centrale des conditions de travail. Lorsqu'on leur demande d'évoquer les aspects les plus difficiles ou les plus pénibles de leur travail, les salariées interrogées mentionnent évidemment les maux liés à la pénibilité physique du métier : les douleurs lombaires, ou dans les jambes, les difficultés liées aux positions accroupies, etc. Ces différentes dimensions sont toutefois évoquées rapidement, presque sur le ton de l'évidence, et la plupart des enquêtées ne s'y attardent pas. En revanche, l'isolement, voire la solitude, constituent des éléments récurrents au sujet desquels elles se montrent finalement plus disertes.

Un isolement inhérent à l'activité même…

Très concrètement, la plupart du temps, les femmes de ménage sont seules sur leur lieu de travail. Contrairement à d'autres catégories de salariées du secteur de l'entretien ou du ménage, telles les femmes de chambre des hôtels ou certains employés du secteur du nettoyage industriel (De Troyer,

Lebeer et Martinez, 2013 ; Denis, 2009 ; Nizzoli, 2015 ; Puech, 2004), elles interviennent seules, sans collègue, et le plus souvent en l'absence des clients. Interrogées sur ce point, toutes estiment que le client est le plus souvent absent lors de la prestation, soit parce qu'il travaille, soit parce qu'il préfère ne pas être présent, ne pas gêner, ne pas « être dans les pattes ». De ce fait, dans la plupart des cas, la relation avec le client est très désincarnée : après un premier contact en présence de la chargée de clientèle de l'agence locale lors du rendez-vous de signature du contrat, le client et la femme de ménage communiquent éventuellement par écrit sur un cahier de liaison remis par l'entreprise. Comme le dit Lydie Michel, « le client, on peut être des mois sans le voir, vraiment des mois ». Pour certaines intervenantes, l'absence du client pèse d'autant plus sur les conditions de travail que sa présence permet le cas échéant des interactions qui deviennent le support d'un « relationnel » valorisé et source de plaisir au travail.

Du côté des collègues, les occasions de rencontrer d'autres femmes de ménage de l'entreprise sont extrêmement rares, sinon inexistantes, à tel point que l'usage même du mot « collègue » peut sembler problématique. Lydie Michel, toujours, confie qu'il lui arrive peut-être de croiser des collègues dans rue sans le savoir (« j'en croise peut-être dans la rue, des fois, si ça tombe, mais je ne les connais pas »). Au début de l'enquête, lorsqu'il s'agit de leur demander des coordonnées d'autres femmes de ménage à l'issue de l'entretien, toutes ou presque peinent à en fournir, sans que le phénomène ne semble pouvoir être expliqué par la seule réticence à jeter des collègues « en pâture » à l'enquêteur.

Cet isolement professionnel des femmes de ménage au domicile des particuliers peut être en partie objectivé par les données de l'enquête Conditions de travail de l'Insee. Au-delà de ce dernier métier, il est caractéristique de tout le secteur des services à la personne. D'une manière générale, en 2013, 76% des actifs estiment pouvoir être aidés par les autres personnes avec lesquelles ils travaillent en cas de difficulté dans leur activité professionnelle (TAB.1). 12% répondent au contraire par la négative et 11,5% se situent parmi les « sans objet », les consignes aux enquêteurs étant de faire figurer dans cette dernière modalité de réponse les actifs mentionnant qu'ils n'ont pas de collègues.

TAB.1. Possibilité d'être aidé par les collègues en cas de travail délicat

	Oui	Non	Sans objet	Refus/NSP
Assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, familles d'accueil (563a, N=511)	14,7	7,2	78,1	0
Aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales (563b, N=759)	28,1	18,8	52,8	0,3
Employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers (563c, N=277)	8,7	18,1	73,3	0
Ensemble des employés (N=10577)	74,3	11,4	14,3	0,1
Ensemble des actifs (N=33668)	76,1	12,3	11,5	0,1

Source : enquête Conditions de travail 2013 (Insee)

Au sein des employés, les « personnels des services directs aux particuliers » (PCS 56) se distinguent par une proportion beaucoup plus faible de réponse positive de l'ordre de 34%, tandis que 51% se situent parmi les « sans objet » (pas de collègue). Au niveau de la nomenclature des PCS à deux chiffres, c'est la plus faible proportion de réponses positives, comparable à celle observée parmi les artisans (PCS 21) et plus faible que celle relevée pour les autres catégories d'indépendants. Parmi les « personnels des services directs aux particuliers », lorsque l'on isole les trois métiers des services à la personne que sont le soin aux enfants, le soin aux personnes âgées et le ménage, les pourcentages observés sont encore plus édifiants. 28% des aides à domicile auprès des personnes âgées, 15% des assistantes maternelles ou gardiennes d'enfants et moins de 10% des personnels de ménage chez des particuliers mentionnent la possibilité d'être aidé par un collègue.

L'enquête Condition de travail permet d'aller plus loin dans la mesure de cette forme d'isolement au travail en donnant la possibilité aux actifs de mentionner d'autres catégories de personnes, extérieures ou non à « l'établissement ». Il est alors possible d'estimer la proportion d'actifs déclarant pouvoir recourir au moins à l'une de ces trois sources d'aide : un collègue, une autre personne de l'établissement ou une personne extérieure à ce dernier. Cette proportion s'élève à 80% parmi l'ensemble des actifs, s'échelonnant de 42% parmi les artisans, commerçants et chefs d'entreprise à 87% parmi les professions intermédiaires. C'est le cas de 79% des employés considérés dans leur ensemble, mais de seulement 46% des « personnels des services directs aux particuliers », 40% des aides à domicile, 35% des assistantes maternelles ou gardiennes d'enfants et seulement 17% des employés de ménage.

Enfin, il est demandé aux enquêtés s'ils travaillent seuls, c'est-à-dire en autonomie, sans collaboration. Cette question est imparfaite dans l'exercice qui est le nôtre car il est bien précisé aux enquêteurs que dans ce cas, travailler seul ne signifie pas nécessairement être physiquement seul[2]. Néanmoins, si 55% des actifs déclarent travailler toujours ou souvent seuls, c'est le cas de 80% des employés des services directs aux particuliers, 90% des aides à domicile, 92% des assistantes maternelles ou gardiennes d'enfants et 96% des femmes de ménage.

Bien qu'imparfaits, ces indicateurs soulignent à quel point l'isolement au travail constitue une dimension centrale des conditions de travail des salariées du secteur des services à la personne, qui en la matière se situent même dans une situation parfois sensiblement plus dégradée que les différentes catégories d'indépendants. C'est particulièrement le cas des employées du ménage à domicile qui de ce point de vue semblent faire face à l'isolement le plus lourd.

… renforcé par les transformations dans l'organisation du travail

Travaillant seules, au domicile de particuliers souvent absents, les femmes de ménages employées par « Services plus » pourraient trouver dans les agences locales de l'entreprise un lieu de sociabilité professionnelle où il est possible de croiser des collègues intervenantes ou du personnel d'encadrement. Dans le cas des aides à domicile étudiées par Christelle Avril, le bureau de l'association constitue ainsi un lieu où les salariées peuvent « nouer des relations horizontales » entre elles et qui constitue un « cadre formel pour un collectif de travail » (Avril, 2014, p. 51‑52). Or, chez « Services plus », ou du moins dans l'agence enquêtée, les femmes de ménage n'ont que très peu l'occasion de se rendre sur place. Interrogées sur le sujet, beaucoup disent ne pas s'y être rendues au cours des derniers mois. Sophie Thomas et Roseline Petit expliquent qu'elles s'y rendent uniquement lorsqu'elles doivent aller chercher ou déposer des clés, c'est-à-dire lorsqu'elles ont un nouveau client ou lorsqu'un client demande, avant de longues vacances, que l'intervenante ne garde pas les clés. Jocelyne Bertrand, qui trouve en plus que l'agence est « mal placée » dans la ville, y va également pour « déposer les congés » avant l'été. Les contacts avec le personnel d'encadrement de l'agence peuvent donc être extrêmement rares, après la signature du contrat de travail. Juliette Fournier explique par exemple qu'elle utilise le téléphone lorsqu'elle doit parler à une responsable.

De plus, les transformations récentes dans l'organisation même des agences ont renforcé l'isolement des femmes de ménage et contribué à raréfier encore un peu plus les occasions de rencontre. Jusqu'à une période récente, plusieurs types d'emploi existaient dans les agences locales. Outre le ou la responsable d'agence, un ou une responsable adjoint était en appui, s'occupant notamment de

[2] La question est libellée ainsi : « Travaillez-vous seul ? ». Il est précisé que « seul signifie ici en autonomie, sans collaborer et non pas seul dans une pièce ».

l'essentiel du traitement des remontées des intervenantes mais aussi de la gestion des plannings, des problèmes matériels, apparaissant ainsi comme leur principal interlocuteur. Lydie Michel explique ainsi qu'il n'était pas rare qu'elle se déplace pour régler « un problème de planning » avec la responsable adjointe. Or, « Services plus » a décidé de bouleverser sensiblement cette organisation du travail d'encadrement. Dans la majorité des agences locales, les postes de responsable adjoint ont été supprimés et remplacés par des postes de « coordinatrice de planning » (CPL) basés au siège social de l'entreprise. Un contact physique, dans une agence locale, a été remplacé par un contact téléphonique parfois à l'autre bout de la France. Cela a par ailleurs des conséquences concrètes sur le travail des intervenantes : ce sont désormais des salariées qui ne connaissent la plupart du temps pas du tout la région de l'intervenante, la topographie des lieux et donc les temps de transport nécessaires qui établissent leurs plannings, ce qui occasionne de fréquents conflits. Mais surtout, une telle réorganisation, dont l'objectif principal était clairement de faire des économies, a évidemment considérablement éloigné le monde des bureaux du monde des intervenantes, ce que déplore vivement Catherine David :

> « Donc ça met une certaine, mais on leur avait dit, ça met une certaine distance entre les intervenantes et le contact qu'on avait avec l'agence. Tout le monde connaissait l'assistante d'agence. Et comme du fait, on venait à l'agence, des fois, quand même, on avait croisé quelques filles. Mais là, au jour d'aujourd'hui comme tout le monde est dispatché partout, vous envoyez tout par les mails et puis ça se gère, voilà, ça se passe comme ça (…) C'est complètement différent. On n'a plus ce contact qu'on avait avant, on connaissait la personne, on pouvait discuter, on pouvait dire, tiens, tel client, voilà ce qui s'est passé, tout ça. »

Parallèlement à cette réorganisation des agences au niveau national, les trois agences locales de la ville où se déroule l'enquête ont fusionné. Tandis qu'auparavant chaque activité (ménage, enfant, personnes âgées) avait ses bureaux, ces trois activités sont regroupées dans une seule grande agence avec des « responsables de secteur » chargés de développer chacune des trois activités. De l'avis général, cette fusion a également asséché le peu de sociabilité organisée par l'agence. C'est toute la question des « pots d'agence », qui ont normalement lieu deux fois par an et dont la fréquentation se serait largement tarie depuis la fusion. Ainsi, Sophie Thomas regrette l'âge d'or des pots d'agence :

> « La fois dernière, on était quoi… trois ou quatre, oui, trois ou quatre… Je me rappelle, au début, il y avait les pots d'agence, je disais à mon mari, je rentre vers 9 ou 10 heures, il me disait oui oui c'est ça tu vas encore rentrer à pas d'heure, et oui, c'est ce qui se passait, il était… je rentrais à des deux ou trois heures. La fois dernière, je vous dis, trois ou quatre personnes, non, c'est… j'irai plus, là c'est fini. »

Le fort *turn-over* observé parmi le personnel d'encadrement dans les agences constitue le dernier facteur qui contribue à éloigner les femmes de ménage des agences locales. De l'aveu même des déléguées syndicales intervenantes, les salaires des encadrants sont très faibles (on peut estimer à 1750 euros nets le salaire d'un ou d'une responsable d'agence) tandis qu'ils sont soumis à une « pression pas possible » : dans la ville de l'enquête, quatre responsables d'agence se sont succédés au cours des cinq dernières années. Ce renouvellement permanent rend impossible toute relation qui s'inscrirait dans la durée.

Tous ces éléments amènent à nuancer les constats effectués dans le cas des aides à domicile en France ou dans celui des femmes de ménage issues de l'immigration aux Etats-Unis ou en Italie dont le cas est cité par Christelle Avril (Armenta, 2009 ; Avril, 2014, p. 52‑53 ; Salazar Parrenas, 2001). Ces exemples montreraient la capacité des salariées isolées par leurs conditions d'emploi et de travail à se reconstituer des « lieux de sociabilités informelles ». Non insérées dans des réseaux de types « communautaires » liées à une trajectoire migratoire[3], travaillant pour une entreprise dont l'organisation tend à aggraver la solitude inhérente aux conditions d'exercice de l'emploi, les femmes de ménage interrogées dans le cadre de cette enquête peinent à sortir d'un isolement qui pèse parfois lourdement sur leurs épaules. Roseline Petit évoque ainsi l'importance pour elle d'écouter de la musique lorsqu'elle travaille :

> « On a les écouteurs sur les oreilles et puis on écoute de la musique ou on écoute la radio ou on écoute quelque chose mais… mais il y a besoin de ça. Enfin, moi j'avais besoin de ça. Mes écouteurs et puis éviter d'entendre trop l'aspirateur parce qu'au bout d'un moment vous en avez marre. Mais… c'est vrai que l'isolement c'est dur. »

Lorsqu'on lui demande si elle parle à certaines personnes de son travail, et par exemple avec sa fille, elle répond plutôt par la négative, dessinant les contours d'un isolement qui déborde au-delà de la sphère professionnelle :

> « Non, pas avec ma fille, non. Avec mon conjoint, oui, un peu, mais bon, ça le saoule un peu. Mais c'est vrai que c'est arrivé aussi… il y avait personne, je ne parlais pas de la journée et puis je continuais le soir à ne pas parler. J'écoutais. J'écoutais. Donc… il y avait

[3] L'enquête s'est déroulée dans une des régions de France dans laquelle la part du « groupe majoritaire » dans la population (au sens de l'enquête Trajectoires et origines de l'Ined, à savoir la population née en France de parents eux-mêmes nés en France) est la plus élevée, avec plus de 90%, contre 57% en Ile-de-France (Beauchemin, Hamel et Simon, 2016). De fait, parmi les femmes de ménage employées par Services Plus dans la ville de l'enquête, seules deux n'ont pas la nationalité française et moins d'une dizaine seraient immigrées ou descendantes d'immigrées.

> ces enfants, ces grands enfants, qui étaient encore à la maison et… bah c'est eux qui parlaient, qui… et je les écoutais. Et puis… mais c'est vrai qu'il y avait des fois des jours où je continuais à ne pas parler le soir en rentrant. »

3.1.2. Les agents de sécurité : un dégradé de situations

Nombre d'agents de sécurité se trouvent dans un degré d'isolement comparable à celui des femmes de ménage évoquées plus haut et exercent leur activité hors de tout contact avec des collègues ou du public : comme pour les femmes de ménage, l'enquête Conditions de travail ne permet pas de saisir la spécificité de l'isolement des agents de sécurité, à savoir l'isolement « physique » d'un grand nombre d'entre eux. La dernière fois que la question de l'isolement physique a été posée (en 1994 !), la moitié des agents de sécurité étaient concernés. Cette forme concerne essentiellement les agents affectés à la surveillance d'un site hors de ses horaires de fonctionnement, c'est-à-dire la nuit et le week-end, même si les salariés ayant le plus d'ancienneté, comme Fred Lemoine, rappellent que ce ne fut pas toujours le cas, et que les surveillances de nuit pouvaient s'effectuer en équipe :

> « Aujourd'hui ça n'existe plus, parce que ça a un coût quoi. Aujourd'hui, on a des besoins. Il y a de besoins sur des sites pour faire de la sécurité correctement, il faut être quatre. Mais on va être tout seul. Parce que ça a un coût »

Depuis 1994, l'exposition au travail de nuit et du dimanche des agents de sécurité a augmenté : en ce sens, il est peu probable qu'ils soient moins nombreux aujourd'hui à être isolés physiquement au travail. Les sites surveillés sont très variés (pour ne s'en tenir qu'à ceux décrits par les enquêtés rencontrés : des bâtiments publics, des chantiers, des usines, des plans de baignade, etc.). Leur point commun est qu'ils sont interdits d'accès au public la nuit, et que personne ne vient y travailler à ce moment-là, en dehors des agents de sécurité, et, parfois, d'équipes de nettoyage. Une telle organisation du travail implique donc pour les salariés concernés une quasi-absence d'échange avec d'autres personnes sur le lieu de travail. La plupart des agents de sécurité dans cette situation, notamment ceux qui travaillent de nuit, évoquent néanmoins quelques communications téléphoniques nocturnes, soit avec des amis, soit avec des collègues travaillant aux mêmes horaires.
Pour d'autres agents de sécurité, l'isolement est moindre. C'est le cas lorsque les agents sont plusieurs à se relayer sur un même poste pour couvrir les exigences du service. Dans la distribution, et particulièrement dans les grands magasins, ils peuvent également être plusieurs agents de sécurité à opérer simultanément, au moins pendant les heures d'affluence. C'est également le cas lors qu'ils sécurisent des évènements de grande ampleur (concerts, spectacles, etc.). Pour autant, s'ils travaillent

au milieu des visiteurs et des salariés du client, leurs missions n'incluent des contacts que très limités avec les salariés du donneur d'ordre, et même avec leurs éventuels collègues : leurs missions de surveillance les affectent souvent à des endroits séparés et ils déjeunent de manière décalée afin d'assurer une surveillance roulante. Thomas Bonnet considère que l'on peut parler d'un collectif de travail « lorsque des travailleurs s'associent dans une activité d'appropriation de leur travail. Cela s'observe certes par un partage de pratiques et de représentations, mais aussi par la capacité des travailleurs à discuter celles-ci, à les transformer, les supprimer ou en inventer de nouvelles. Le collectif de travail s'impose comme un contre-pouvoir dans la résistance qu'il oppose à des prescriptions sur le travail émanant d'autres acteurs comme la hiérarchie, les autres groupes professionnels avec qui le travail se fait, mais aussi les usagers » (Bonnet, 2017). Les agents de sécurité placés dans cette situation ne constituent pas un collectif de travail au sens plein du terme : ils sont dans une forme d'entre-deux, ni totalement isolés, ni intégrés au sein d'un collectif de travail au sens plein du terme. Ils travaillent ensemble, mais pas en même temps, et s'il y a une division du travail, elle est plus chronologique que simultanée. Cette dernière forme de division du travail implique des formes d'interdépendance relativement fortes, puisque la bonne réalisation de sa part du travail implique nécessairement que l'autre ait achevé la sienne. Celle qui caractérise les agents de sécurité qui se relaient sur un même poste pourrait être qualifiée d'interdépendance « lâche » : l'agent de sécurité accomplit seul ses tâches, mais maintient des liens de coordination avec le collègue qui le précède et celui qui lui succède sur le poste. Cette coordination passe par l'échange d'informations orales lors de la passation de poste, la main courante, souvent simple cahier dans lequel sont consignés les différents événements survenus pendant le service : incidents, intrusions, déclenchements d'alarme, etc. La bonne exécution de ces tâches de coordination est essentielle, car les agents sont souvent amenés à rendre des comptes au client pour des événements survenus hors de leur temps de service.

Même s'ils sont minoritaires, il existe tout de même des cas de collectifs relativement structurés chez les agents de sécurité. On les trouve principalement dans la surveillance de sites accueillant un public important de manière pérenne, essentiellement des institutions publiques (palais de justice, ministères, etc.) ou des lieux sensibles comme les aéroports. Dans ces lieux publics, de nombreux agents de sécurité travaillent en simultané, ce qui remplit la première condition, mais non la seule, pour la création d'un collectif de travail. En effet, comme l'a montré Julian Mischi dans son étude sur l'activité syndicale à la SNCF, la stabilité des salariés est un élément décisif dans l'émergence d'un collectif de travail (Mischi, 2016). Or, les entreprises de sécurité ont plutôt tendance à « faire tourner » les salariés sur différents postes. Cette pratique semble tenir autant des contraintes de gestion du personnel que d'une volonté d'éviter que les salariés ne tissent des liens trop forts avec les clients. Cependant, certains clients font de la stabilité des agents de sécurité affectés sur leurs sites l'une de

leur priorité, et n'hésitent pas, en cas de changement de prestataire, à imposer une reprise totale du personnel.

Dans cette situation, lorsqu'un nombre significatif d'agents de sécurité travaillent ensemble sur un même site de manière durable, l'émergence d'un collectif de travail au sens classique du terme est possible, sans être garantie pour autant. Christèle Dondeyne a étudié le cas des salariés de la restauration collective (Dondeyne, 2017). Ces derniers sont, par bien des aspects, semblables aux agents de sécurité travaillant au sein d'un collectif de travail. Salariés d'une entreprise de restauration collective, leur lien avec celle-ci est ténu, car ils travaillent au quotidien chez un client de leur employeur. Ils sont relativement stables sur ces postes, la plupart des clients imposant une reprise du personnel en cas de changement de prestataire. Côté organisation du travail, la gestion du restaurant nécessite une division du travail assez poussée, et donc une collaboration entre les salariés du prestataire. Cependant, l'étude de cas sur trois restaurants proposée par Christèle Dondeyne relève que le collectif de travail peut très être menacé par des rivalités interpersonnelles. Certaines sont fondées sur les différences de statuts entre salariés (cuisiniers, personnels de salle, etc.), des concurrences pour des promotions, d'autres sur des incompatibilités de caractère. Toutes suffisent à « miner », pour reprendre le mot de l'autrice, le collectif de travail, ses capacités de résistance et de création de normes qui lui soient propres. Par ailleurs, la diversité des trajectoires antérieures des salariés, le fait qu'il s'agisse, pour beaucoup, d'un métier « par défaut » plus que réellement choisi et la variété des aspirations pour leur avenir limitent le sentiment d'appartenance commune des salariés. Ceux-ci ne peuvent même pas réellement s'appuyer sur une identité d'entreprise – puisqu'ils en changent souvent, le plus souvent sans l'avoir choisi – ni sur une identité professionnelle qui reste très dépréciée extérieurement (Bauvet, 2015). A cet élément s'en ajoute un autre : la sécurité privée fait partie des secteurs d'emplois connaissant les plus forts taux de turn-over. L'ancienneté moyenne y est peu élevée (un peu plus de 5 ans en 2014), et, à côté des salariés qui se stabilisent dans ce métier, il existe un grand nombre de salariés de passage, qui exerceront ce métiers quelques mois ou quelques années avant de le quitter. De ce fait, les collectifs de travail existants connaissent un renouvellement permanent, qui réduit encore l'interconnaissance des salariés. L'une des difficultés de l'enquête illustre bien cette situation : lors des entretiens, la question était posée aux agents de sécurité s'ils n'auraient pas des collègues avec qui ils pourraient nous mettre en contact pour effectuer le même entretien. De manière systématique, les agents interrogés n'avaient que peu ou pas de contacts à proposer, y compris pour ceux exerçant le métier depuis très longtemps. Les seuls à disposer d'un carnet d'adresses plus fournis étaient ceux exerçant des fonctions d'encadrement, ou des activités syndicales et/ou associatives dans le milieu.

3.1.3. Les plaisirs du « relationnel »

Même si les agents de sécurité et les femmes de ménage sont nombreux à travailler seuls, les contacts qu'ils et elles peuvent parfois nouer, avec les clients (pour les femmes de ménage) ou avec des collègues (pour les agents de sécurité), sont souvent investis de manière très positive, ce qui souligne en creux la pesanteur de la solitude ressentie lorsque ces interactions sont totalement absentes. Ainsi, Louis Marie Huet, agent de sécurité, évoque l'importance des « gens » dans son épanouissement au travail :

> « J'aime bien le contact humain. Donc après bon, rondier dans les sites industriels, on ne voit personne, avec ton chien, le chien et ses yeux. Donc pour l'instant je ne me plains pas, je suis bien. Je m'épanouis dans mon travail, je vois des gens, je vois des clients, voilà. Il y a un directeur qui m'a dit une fois : « Ne parlez pas aux clients », c'est arrivé. « Ne parlez pas au personnel, ne parlez pas aux clients ». Mais je dis : « Écoutez, au revoir ». Parce que l'agent de sécurité, c'est… c'est le premier élément quand les gens, ils viennent faire leur course, c'est la première personne qu'ils voient, et c'est la dernière personne qu'ils vont voir en sortant. Donc euh… Moi, partout où j'ai travaillé, j'ai… je trouve que c'est important quand même un simple petit bonjour ou un : « Au revoir, bonne journée », ça ne mange pas de pain, mais tout de suite c'est chaleureux. Et j'y attache beaucoup d'importance. Enfin moi, je suis à l'aise comme ça. Autant je ne suis pas à l'aise du tout si je vais être dans mon coin à faire la tête de doberman. Non, ça… ça ne me convient pas. »

Plus généralement, à l'exception de ceux qui travaillent uniquement la nuit et le week-end sur des sites fermés au public, les agents de sécurité peuvent être amenés à être en contact avec les visiteurs et les salariés des sites dont ils assurent la surveillance. Lorsqu'ils sont stabilisés par leur employeur sur un site, les agents peuvent devenir des personnes identifiées par les clients. Du fait de leur placement fréquent à l'entrée du site, où ils contrôlent les entrées et les sorties, ils ont également *de facto* une fonction d'accueil, voire de renseignement des clients qui en font la demande. Mais s'il leur arrive d'être sollicité par les clients, les agents interviennent le plus souvent d'eux-mêmes auprès des visiteurs. Ils peuvent être amenés à le faire pour plusieurs raisons : lorsqu'ils soupçonnent un vol (dans les magasins), afin de vérifier que le client ou le salarié n'a pas sur lui un objet dérobé ; lorsque survient une altercation ; en cas de comportement inapproprié de la part d'un visiteur ; pour porter secours à quelqu'un, notamment en cas de malaise. Les agents de sécurité oscillent donc entre des missions de contrôle et d'assistance, mais l'aspect relationnel n'est pas absent de leur travail, et particulièrement valorisé dans ses différentes dimensions par la grande majorité des salariés rencontrés.

Cette importance de la dimension relationnelle du métier occupé est partagée avec les femmes de ménage : le fait de « rendre service », ou d'exercer un métier « dans les services » constitue une

dimension que ces dernières investissent souvent de manière positive. Thierry Mercier, par exemple, même s'il le dit à un moment où il réfléchit à voix haute sur la cohérence de son parcours, lui qui fut boulanger et qui cherche à développer une activité libérale dans le soin, évoque le service comme fil conducteur :

> « C'est vrai que je me suis tourné naturellement vers ce genre de service, donc d'aide ménager pour les particuliers, la société Services plus en me disant que je… il n'y aurait pas forcément de tests de compétence ou de… niveau requis pour exercer cette activité. Après, malgré tout, je me rends compte que s'y cachait aussi l'intérêt pour venir en aide… à la personne puisque ça représentait bon nombre d'activités que j'ai pu faire. Donc l'idée quand même de venir au service d'un besoin… ou d'une famille, d'un couple »

Au-delà du service rendu, c'est le « contact », le « relationnel », « l'humain » qui est cité à chaque fois lorsqu'il s'agit d'expliquer ce qui est plaisant dans leur métier. Juliette Fournier explique par exemple qu'en passant de la vente au ménage, elle a gardé le « relationnel » et perdu « la pression ». D'une manière générale, cette dimension relationnelle structure le rapport que les femmes de ménage interrogées entretiennent à leur métier. On peut noter l'emploi fréquent du possessif pour désigner les clients : « mes clients », « ma petite clientèle », « ma prof d'allemand », etc. Avoir des clients fixes, bien s'entendre avec eux être en confiance, discuter, sont autant d'aspects qui participent à ce « relationnel ». Pour les agents de sécurité comme pour les femmes de ménage, l'attitude du client est ainsi centrale pour comprendre le degré auquel ils se sentent, ou non, reconnus. Omniprésent dans le travail des agents de sécurité, il est fréquent que le client ne soit pas présent lors du passage des femmes de ménage, soit parce qu'il travaille, soit parce qu'il préfère être absent. Lorsqu'il est là, cependant, son éventuelle présence n'est pas décrite comme gênante[4]. Bien sûr explique Juliette Fournier, il y a des clients « pénibles » parce que « maniaques », mais ce désagrément est minimisé, renvoyé à des questions de caractère qui n'empêchent pas de travailler :

> « Après, il y en a, bon alors, faut faire ci, bon, faut faire ça, vous avez fait ça ? Bon, vous avez passé sous la table là ? Il y a des clients un peu comme ça, mais bon, c'est parce que… comme je vous dis, c'est une question de tempérament et puis c'est tout. Voilà. Il y a des clients comme ça, voilà, ils repassent derrière, ils vérifient. »

Pour le reste, les clients présents étant presque exclusivement des femmes, des relations probablement favorisées par une proximité de sexe se nouent au fil des années et des discussions.

[4] Lors de l'entretien, Manuela Richard raconte toutefois que son syndicat a dû demander à ce que le droit à utiliser les toilettes et à boire un verre d'eau soit inscrit dans la convention collective, signe que les relations entre clients et salariées ne vont pas forcément de soi…

Même si elles n'annulent évidemment pas la relation de subordination, ces relations sont des faces positives du métier au sujet desquelles les femmes de ménage interrogées sont assez loquaces. Roseline Petit compare même sa fonction à celle d'un « psy » :

> « C'est vrai que quand on commence à discuter avec eux, bah il faut être là, il faut être… s'ils sentent que vous n'êtes pas à leur écoute, ça va pas. Donc ils sont contents quand on les écoute. Même si après ils nous voient transpirer parce qu'il faut faire le boulot quand même et qu'on a perdu du temps à les écouter, enfin, perdu du temps… façon de parler parce qu'on perd pas de temps à écouter quelqu'un, mais… on devrait avoir un diplôme de psy en fait. Je pense (rires)
> *-Et, comment dire… c'est plaisant ? C'est satisfaisant ?*
> -Oui… la satisfaction… c'est pas lié au fait que j'ai bien passé l'aspirateur ou que le sol est propre hein… La satisfaction de partir en sentant que… que cette petite bonne femme elle est mieux, elle est contente et puis… oui, je suis contente de ma journée. »

Ainsi, lorsque le ménage est effectué chez des personnes perçues comme fragiles ou en demande, la relation de service dépasse de beaucoup le cadre du ménage, allant jusqu'à aboutir à une certaine forme, dans le discours, de renversement des rapports sociaux entre la femme de ménage ayant des qualités « de psy » et la « petite bonne femme ». Sans aller jusque-là, Juliette Fournier est également intarissable sur une de ses clientes, ancienne professeure d'allemand, chez qui elle fait bien autre chose que du ménage :

> « Cette cliente-là, elle est top, hein. Parce que c'est très diversifié. C'est jamais la même chose. Elle a souvent du monde à dîner le vendredi soir donc on va choisir l'argenterie, on prépare le grand dîner. On va passer une demi-heure à discuter, à choisir la nappe, quelle nappe elle va mettre, si c'est la bordeaux ou la rouge, la blanche, la lin, sortir les serviettes pour aller avec, les assiettes. C'est très diversifié. Et puis on va parler, elle va me raconter ses histoires, on boit un café… »

Ce « relationnel », cette forme de sociabilité entre femme de ménage et cliente, qui est investie positivement par les intervenantes, est également mentionnée par Lydie Michel :

> « Moi ça me plaît ce… ce relationnel. Voilà, certains clients sont sympas… il y en a ils vont vous payer le café, et puis on est chez eux, on est dans leur intimité aussi donc… La dame chez qui j'étais ce matin, par exemple, elle me parle de sa fille, de son fils qui est… à Tokyo, voilà… Il y a vraiment un échange quoi »

Ces quelques exemples soulignent que l'attitude du client et la nature des relations qu'il est possible d'entretenir avec lui contribue de manière importante au rapport que les femmes de ménage entretiennent à leur travail et au sentiment de reconnaissance qu'elles peuvent ou non ressentir.

Assimilées aux tâches perçues comme les plus dégradantes, que les autres employées des services à la personne ne souhaitent surtout pas accomplir (Devetter et Rousseau, 2011, p. 73‑76), les femmes de ménage trouvent probablement dans les échanges qui se nouent avec les clientes une source symbolique de reconnaissance[5] . Dans le même temps, ces exemples montrent à quel point un tel sentiment de reconnaissance est fragile, ne serait-ce que parce que le client est fréquemment invisible. Par ailleurs, les salariées qui ont travaillé en tant que garde d'enfants expriment dans les entretiens le fait que les relations nouées avec les parents étaient alors plus étroites, comme si s'occuper des enfants permettait de nouer des relations plus étroites car plus égalitaires, à l'instar de Sophie Thomas :

> « En garde d'enfants, j'ai eu des clients chez qui… chez qui j'étais invitée au mariage. Enfin, voilà. J'ai eu des bons clients quand même. En ménage, pas trop parce qu'on se voit moins. Et puis les enfants, c'est pas pareil. Mais j'ai eu des clients en garde d'enfants, oui, notamment ma première cliente chez Services plus, moi je sais qu'elle est venue me voir à la maternité quand j'ai accouché… J'ai d'autres clients voilà, chez qui j'ai été invitée au mariage… j'ai d'autres clients que je vois encore de temps en temps le week-end… »

Si les interactions positives avec les usagers fondent une partie essentielle des rapports positifs au travail des salariés isolés, inversement, la manière dont ils peuvent vivre les situations conflictuelles ou irrespectueuses. *A contrario* de la situation positive, Sophie Thomas a ainsi été très affectée par le conflit avec une cliente qui avait critiqué son travail auprès de l'agence : elle tient tout au long de l'entretien un discours beaucoup plus dur sur les clients, dénonçant l'image des femmes de ménage qu'ont certains clients :

> « Il y a certains clients, ils sont pas… enfin, c'est ce que je dis, ce qui m'est arrivé il n'y a pas longtemps, c'est… enfin, moi je sais que j'aurais quelqu'un… je… c'est pas des choses qui se font quoi. Enfin, il y a un minimum, on est des humains, on n'est pas là non plus… des fois on a vraiment l'impression qu'on sert vraiment de… enfin on est vraiment leur bonne quoi. A la limite, il faudrait qu'on fasse et qu'on ne dise rien »

De la même manière, Manuela Richard revient longuement sur le comportement d'une cliente qui l'a visiblement blessée. Suite à l'accident de travail d'une collègue, Manuela arrive chez cette cliente en remplacement et y reste plusieurs mois, nouant progressivement une relation d'autant plus « affective » que l'un des enfants du couple décède pendant cette période. Du jour au lendemain, lorsque la cliente apprend que son ancienne intervenante est rétablie, elle demande son retour à l'agence sans

[5] Les travaux sur le sentiment de reconnaissance de Nancy Fraser ou d'Axel Honneth ont montré l'importance de la dimension symbolique des conditions de travail et des activités sociales liées au travail (Fraser, 2004 ; Honneth, 2002)

en avertir Manuela. Pire, lors des vacances suivantes, elle demande à ce que Manuela revienne chez elle pendant l'absence de la nouvelle « titulaire ». Manuela Richard raconte alors avoir « explosé » à l'agence : « vous me prenez pour qui ? Je suis pas une serviette, moi, je ne suis pas un torchon ! ». Cette situation illustre un fait commun aux agents de sécurité et aux femmes de ménage, qui est la possibilité d'être remplacé du jour au lendemain sur leur poste. Si le droit du travail garantie en théorie un certain nombre de protections aux salariés au fur et à mesure qu'il gagne en ancienneté, cette protection ne s'applique pas ou peu, en pratique, dans le cas des salariés isolés qu'on étudie ici. En effet, la forte concurrence qui règne tant dans sur le marché du ménage à domicile que de la sécurité privée permet aux clients d'imposer des changements de salarié à leur prestataire, sous peine d'être remplacé. Cette situation est particulièrement importante dans la sécurité privée, ou certains « gros clients » jouent un rôle vital dans la santé économique d'une agence, voire de l'entreprise toute entière (notamment pour les PME).

3.2. Les différentes dimensions d'une relative autonomie au travail

Au-delà de la diversité des situations décrites dans le cas des agents de sécurité, l'isolement professionnel constitue un aspect important des conditions de travail pour la majorité des hommes et des femmes interrogées. Si cette solitude est parfois durement ressentie, le fait de travailler seul n'est pas uniquement perçu comme une souffrance ou comme une dimension négative des conditions de travail. L'isolement peut, dans certains cas, être investi plus positivement. L'absence de collègues et l'éloignement des responsables hiérarchiques offre également aux femmes de ménage et aux agents de sécurité une relative autonomie dans l'exercice de leur activité et dans l'organisation de leur travail.

3.2.1. Un travail en partie contraint

Les différentes facettes de l'autonomie que mentionnent les salariés interrogés ne signifient évidemment pas que leur travail n'est ni contrôlé, ni contraint.

Tout d'abord, le travail des femmes de ménages et des agents de sécurité est pour une large part prescrit et régit par des demandes précises. Les femmes de ménage doivent ainsi suivre une liste de tâches négociée entre le personnel d'encadrement de l'agence et le client. En effet, lorsque les responsables de l'agence se rendent au domicile du particulier avant la première intervention, ils établissent avec ce dernier une « feuille de route » qui fait la liste, pièce par pièce, des tâches à

effectuer. Si certains client se contentent de quelques indications générales, d'autres se montrent bien plus précis et insistent pour détailler chaque tâche. Comme l'explique Sophie Thomas, « des fois, ça fait quatre à cinq pages, et on dit avec quel produit il faut faire tel truc, des fois c'est vraiment très détaillé ». Quant aux agents de sécurité, ils ont également une liste de tâches à remplir, même si elle leur est assez fréquemment transmise oralement, ce qui entretient une incertitude sur ce qui leur incombe réellement.

De même, et au-delà de cette dimension prescriptive, les salariés isolés que sont les femmes de ménage et les agents de sécurité se voient appliquer des méthodes de contrôle qu'on associerait plus spontanément au travail en usine ou dans les bureaux. Le temps de travail et les retards des femmes de ménage sont étroitement contrôlés puisque les salariées doivent « pointer » grâce au téléphone portable fourni par l'entreprise, lorsqu'elles arrivent au domicile à nettoyer et lorsqu'elles en repartent. Chez les agents de sécurité, le pointage concerne surtout les rondiers. Il s'agit pour l'entreprise de sécurité de s'assurer que les rondes de surveillance sont bien effectuées dans leur totalité, aux horaires prévus par le contrat entre elle et le client. Selon les attentes de ce dernier, et son exigence de contrôle, le nombre de pointeaux peut considérablement varier, comme le dit Delphine Legrand : « Ici, je ne sais pas combien on a de pointeaux, peut-être une dizaine. Là-haut [sur un autre site où elle travaille], il y en a 65 ». Ces pointages sont retransmis en direct à un PC au sein de l'entreprise de sécurité qui les contrôle en temps réel. En cas de retard dans leurs rondes ou de manquements à certains points de passage, les agents reçoivent sur le champ un coup de téléphone du PC. Si ces dispositions ont pour avantage de renforcer la sécurité des agents, notamment en cas d'agression ou de malaise pendant la ronde, elles permettent également un contrôle serré de leurs faits et gestes. Cette situation est particulièrement pénible aux salariés les plus anciens du secteur, qui y voient une perte d'autonomie et une intensification du travail. Si le pointage existe depuis longtemps dans le secteur, il était l'objet de stratégie de contournement et de sabotage qui le rendait relativement inopérant, comme l'explique Fred Lemoine :

> « On est un petit peu en colère puisqu'avant on n'a pas de pointage quoi, donc on faisait notre petite vie quoi. Donc voilà, si tu as envie de prendre l'air, tu pouvais aller… tu allais dehors, là aujourd'hui on ne peut plus. C'est… tout est pointé un peu… Comme je dis, c'est on est des… presque des marathoniens quoi. Tu pointes bêtement quoi. Du moment que tu as pointé, on ne peut rien te reprocher. Donc même s'il y a un truc, ce n'est pas grave tu as pointé. Donc c'est un peu stupide. Ils ont un papier à montrer au client, comme ça : « Notre agent, il est passé, donc il a bien pointé […]. Quand j'ai commencé, c'était un genre d'une grosse pendule dans un cuir, tu as avais une grande euh… c'était autour du cou, tu vois. Et en fait c'est… c'étaient des clés qu'il y avait tout autour de… autour de la clôture quoi. Et tu prenais la clé, tu la faisais tourner dans la… une grosse horloge. Et en

> fait dedans tu as une bande à papier. Tu as une bande de papier. Ça marquait juste l'heure quoi. Donc ce n'était pas précis euh… Donc il suffisait que tu tapes un coup sec, tu cassais la bande de papier, et puis ma foi c'était bon hein »

Il faut noter que le contrôle informatique et électronique a fortement progressé dans la profession d'agents de sécurité : la proportion d'agents déclarant que leur travail y est soumis est passée entre 1994 et 2010 de 15 à 36% dans la sécurité privée. En revanche, la proportion de femme de ménage concernée était jusqu'ici extrêmement faible, ce qui marque une vraie rupture, avec l'importation par les entreprises de service à la personne de pratiques venant du monde du nettoyage.

Le travail des femmes de ménage est également fortement marqué par des contraintes de rythme. En effet, la négociation de la durée de l'intervention entre l'agence et le client conduit presque systématiquement à sous-estimer le temps nécessaire à la prestation demandée, ce dernier cherchant à tirer vers le bas le volume horaire conseillé par l'agence. La durée de la prestation est ainsi négociée en l'absence de l'intervenante qui fait bien souvent les frais de ce compromis, contrainte de « courir après le temps » pour venir à bout des tâches qui lui sont imparties. Au-delà du décalage entre le temps imparti et le temps qui serait nécessaire à la prestation, c'est aussi la succession des interventions qui nourrit une contrainte de rythme contribuant à la pénibilité du métier. L'emploi du temps de Jocelyne Bertrand permet d'en prendre toute la mesure. Tous les matins, elle nettoie les bureaux du siège social de l'entreprise de 6 heures à 8 heures ou 8 heures et demi. Comme elle n'a pas de voiture et prend les transports en commun, elle se lève à 4h20 tous les matins. Le lundi et le jeudi sont ses journées les plus chargées. Après le nettoyage des bureaux, elle enchaîne avec une cliente de « Services plus » (« c'est à 8h30 mais j'arrive jamais à l'heure, les clients le savent parce que comme je prends les transports ») chez qui elle intervient pendant deux heures. Elle retourne ensuite chez elle où elle « mange en une petite demi-heure » et repart ensuite chez ses deux clients de l'après-midi (qu'elle a en particulier employeur), sa journée de travail se terminant à 18 heures. D'autres salariées évoquent la question des retards qui peuvent s'enchaîner au fil de la journée, liés à des temps de prestation insuffisants et des temps de transport sous-estimés. Ces derniers peuvent s'accumuler, repoussant d'autant la fin de la journée de travail. Sans que les deux situations ne soient tout à fait comparables, on retrouve parmi les femmes de ménage qui effectuent les horaires les plus importants quelques-uns des traits du travail intensif des femmes de chambre des hôtels (Puech, 2004).

Enfin, le travail des salariés isolés est également contraint par le fait qu'ils sont aux prises avec deux donneurs d'ordres potentiels : l'employeur et le client. Dans le cas des aides à domicile, cette « multiplicité des prescripteurs » peut être source d'autonomie pour la salariée lorsque cette dernière parvient à trouver des arrangements avec la personne âgée et sa famille sur la nature des tâches à

effectuer, sans en discuter avec le bureau de l'association qui l'emploie (Avril, 2014, p. 48). Dans le cas des femmes de ménage comme des agents de sécurité, la position des salariées semble plus ambiguë face à cette double « tutelle ». Certes, la présence d'un tiers, en l'occurrence l'employeur, contribue parfois à protéger la salariée. Dans les entretiens, les récits livrés par les femmes de ménage soulignent que le personnel d'encadrement de l'agence constitue plutôt une ressource en cas de difficulté avec un client. Sophie Thomas raconte par exemple qu'un de ses clients lui avait demandé de nettoyer « les barrières » qui séparaient sa maison de la rue. L'agence est alors intervenue pour expliquer au client que ce genre de prestation ne rentrait pas dans le cadre de l'entretien du domicile. En revanche, au sein de ce triangle constitué par l'employeur, le salarié et le client, il semble arriver assez régulièrement que le client discute du travail de la salariée avec le personnel de l'agence sans en avertir la salariée. Lorsque c'est pour critiquer son travail ou se plaindre de la qualité de la prestation, la situation est alors extrêmement mal vécue par le principal intéressé. Un jour, alors qu'elle travaille au domicile d'une cliente en sa présence, Sophie Thomas a la surprise de voir arriver la responsable de l'agence, convoquée par la cliente, afin que celle-ci constate la mauvaise qualité de son travail :

> « C'est quand même une cliente que je vois toutes les semaines… Toutes les semaines, depuis un an ! C'est pas bien compliqué de me dire le jour où je viens, écoutez Sophie, ça, ça va pas… est-ce que vous pouvez faire comme ça ? Et puis voilà, moi, derrière, je le fais, ça ne me dérange pas, je suis payée pour ça, c'est mon rôle quoi… Mais faire ça par derrière… »

L'objectif de la cliente de Sophie est de demander à changer d'intervenante, ce que refuse la responsable de l'agence, qui dans cette situation précise, prend la défense de la salariée en expliquant à la cliente que « Services plus n'est pas un catalogue d'intervenantes », et qu'il était mieux « d'essayer de résoudre les problèmes ». Il reste que depuis plusieurs mois, au moment de l'enquête, Sophie continue à travailler chez cette cliente, dans un climat extrêmement pesant, ayant « perdu confiance ». Elle explique ne pas pouvoir refuser d'y aller, ne pouvant pas se permettre de perdre cinq heures de travail (deux heures chez la cliente en question, et trois heures chez la fille de cette dernière).

Dans la sécurité, les relations triangulaires peuvent également être mobilisées par les agents. Si aucun des entretiens ne fait ressortir de cas d'intervention de l'entreprise de sécurité en faveur de son salarié, celui-ci peut, s'il parvient à nouer une relation de confiance avec le client, se servir de lui pour obtenir des améliorations de ses conditions de travail. C'est ainsi que Thierry, en conflit avec son employeur qui refusait de leur fournir, à lui et ses collègues, une tenue adaptée aux intempéries a pu obtenir finalement gain de cause :

> « On n'avait pas la tenue de pluie. Donc il était hors de question de faire les rondes tout simplement sans tenue de pluie, même si on a la parka et tout ça … ce n'est pas étanche. Donc on avait râlé. Donc à un certain moment ben on s'est plaint au directeur de l'usine

> en question. Et puis après il y a eu le nécessaire après. Voilà. C'est pour ça qu'on s'entend bien en fait, les deux qui ont été repris – moi et mon collègue – on s'entend bien avec le patron de l'usine, donc ça va quoi. »

3.2.2. Une relative liberté dans l'organisation du travail

En dépit des contraintes qui pèsent sur leur travail, les femmes de ménage et les agents de sécurité interrogés font fréquemment état d'une certaine autonomie dans l'exercice de leur métier, laquelle constitue indéniablement une facette positive de leurs conditions de travail. Cette autonomie est bien sûr favorisée par l'absence des supérieurs hiérarchiques ou de collègues qui pourraient exercer une forme de contrôle sur le travail effectué, comme l'explique Mohammed Bouzid, rondier :

> « Je n'ai pas de responsable qui me dit euh… : « Ben fais ta ronde euh… fais ci, fais ça ». Non. J'ai mes consignes, euh… j'ai mes rondes à faire, à telle heure à telle heure, point. Après c'est moi qui gère comme je veux. Je mange à l'heure que je veux, je ramène ce que je veux, voilà. C'est ça le fait.
> *Tu regardes ce que tu veux.*
> Voilà. Je n'ai pas de responsable derrière moi qui vient vérifier mon travail. Enfin vérifier, et qu'après. Le soir, il n'y a personne. Je fais ce que bon me semble. Et c'est ça qui est intéressant. C'est ça qui me plaît en fait. C'est le fait de faire ce que je peux faire. En gros je suis autonome quoi, maître de moi-même quoi. […] Enfin tous ceux qui sont dans la sécurité, la plupart du temps, c'est ça qui… qui les intéresse. C'est le fait de ne pas avoir un responsable. Ils font ce qu'ils veulent sur leur site euh… C'est ça qui les intéresse. »

Au-delà de cette absence immédiate de supervision, c'est aussi d'une certaine liberté dans l'organisation de leur travail dont font état un certain nombre de femmes de ménage. Il s'agit d'abord de la possibilité de prendre des initiatives et de s'écarter du travail prescrit. Certes, un certain nombre de tâches précises sont consignées sur la feuille de route négociée entre le client et l'agence, mais la fréquente absence du premier rend possible une certaine marge de manœuvre pour les intervenantes. Plusieurs expliquent prendre des libertés avec ce qui est prescrit, qu'il s'agisse de repousser des tâches jugées non prioritaires ou de prendre au contraire l'initiative d'en accomplir d'autres, non prévues mais jugées nécessaires. Même si les récits ne sont pas si rares de salariées ayant eu maille à partir avec des clients particulièrement tatillons et se plaignant des libertés prises par l'intervenante, il semble que la plupart des initiatives soient bien accueillies par les clients, ce qui est fortement valorisé par les salariées qui y voient une reconnaissance de leurs qualités professionnelles. Il est d'ailleurs assez significatif que plusieurs enquêtées mentionnent cette capacité d'initiative lorsqu'on les interroge sur les qualités d'une « bonne femme de ménage ». Ainsi, pour Lydie Michel, « une bonne femme de ménage, c'est une femme de ménage qui ne se contente pas de toujours faire la même

chose, mais qui sait aussi voir ce qu'il faut faire pour le client et qui n'est pas forcément prévu ». Pour Manuela Richard, « on est quelque part dans un métier de service, donc on est là pour rendre service aussi au client », et pour ce faire, il convient parfois de devancer ses attentes. Ce discours est d'ailleurs volontiers repris par les responsables des agences locales qui y voient la possibilité d'un discours sur la « professionnalisation » du secteur des services à la personne.

Au-delà de la possibilité de s'éloigner des tâches prescrites favorisée par l'absence de supervision immédiate de leur travail, plusieurs enquêtées expriment un sentiment plus général de liberté qu'elles relient à la relative variété de leurs journées ainsi qu'aux fréquents déplacements qu'elles effectuent, à l'instar de Jocelyne Bertrand :

> « J'aime pas le ménage, ça, je le dis tout de suite. Les côtés positifs, c'est vrai que j'arrive pas le matin et je repars le soir ; et voilà, la journée est faite. Non, je change. Je me promène et puis… enfin, je me promène, d'un client à un autre. Donc je prends ma voiture et puis bon, ça me fait une pause en fait, hein. Pour ça, je… ça, j'aime bien. La liberté de… donc j'arrive pas le matin à 8 heures et je repars pas le soir à six heures. »

Nombreuses d'ailleurs sont les femmes de ménage interrogées qui comparent avantageusement sur ce point les possibilités que leur offre leur travail au sort d'autres salariés subalternes. Juliette Fournier évoque ainsi le travail de son mari, employé dans un grand magasin de bricolage, « toute la journée debout derrière sa machine à bois » pour relativiser la pénibilité du travail de femme de ménage. Elle confie également apprécier le fait de « changer de décor » pendant la journée, le tout « sans pression », loin de ses conditions de travail de son précédent emploi de vendeuse dans un magasin de prêt-à-porter :

> « Des fringues, j'ai vendu des fringues, pendant six ans. Donc, bon, pendant des années, pendant six ans. Donc là, pareil, on est debout, hein, du matin au soir. Là par contre, on a une pression. Voilà. Là, il faut faire du chiffre, faut faire du chiffre, du chiffre, du chiffre, du chiffre. La cliente, elle arrive, il est hors de question qu'elle ressorte du magasin sans que l'une de nous l'ait abordée, voilà. Donc c'était vraiment du chiffre et la pression. »

Du côté des agents de sécurité, Hervé Rey utilise des arguments semblables pour expliquer pourquoi il a quitté la restauration après avoir travaillé de longues années dans le secteur :

> « Ben les horaires, les… les horaires euh… la coupure du midi puis aussi la pression hiérarchique quoi. Tu as un chef derrière toi qui te pousse au cul quoi tout le temps. Et ça, c'est pénible. »

La figure de l'ouvrier d'usine, dont le travail est contrôlé étroitement et qui reste « sur place » à accomplir les mêmes gestes pendant des heures, « sans voir le ciel » comme le dit Manuela Richard, est également visible en filigrane dans plusieurs entretiens. Ces exemples montrent qu'il est nécessaire

de mobiliser la trajectoire professionnelle antérieure des femmes de ménage et des agents de sécurité pour comprendre le degré auquel ils apprécient la relative autonomie que leur permet l'exercice de leur métier au moment de l'enquête.

Il faut enfin prendre en compte des clivages liés à un certain nombre de caractéristiques sociodémographiques et notamment au genre. Parmi les femmes de ménage, plusieurs enquêtées font état de l'autonomie dont elles disposent dans le choix même de leur temps de travail et des avantages que cela représente lorsqu'il s'agit de concilier le travail et d'autres sphères de l'existence. Les salariées interrogées dans cette ville de l'ouest de la France travaillent évidemment par nécessité. Pour les plus jeunes, souvent en couple avec un conjoint ouvrier ou employé, leur salaire est indispensable au budget de la famille et l'emploi de femme de ménage s'inscrit dans une succession d'emplois plus ou moins précaires, caractéristiques du salariat peu qualifié féminin. Pour les salariées plus âgées, dont les trajectoires professionnelles sont davantage hachées (périodes d'emplois peu qualifiés entrecoupées de longues périodes d'inactivité suite à la naissance des enfants ou à un déménagement lié à des changements d'emploi du conjoint), l'entrée dans le métier de femme de ménage s'effectue bien souvent suite à une rupture biographique (un divorce ou le décès du conjoint par exemple), alors que des enfants adolescents sont encore à charge. Dans les deux cas, l'enjeu est de trouver un nombre suffisant d'heures de travail dans un contexte où ces dernières représentent une denrée relativement rare. Dans cette ville de taille moyenne, les clients potentiels pour ce genre de prestation ne constituent en effet pas un vivier suffisant pour offrir à toutes les intervenantes un nombre suffisant d'heures de travail[6]. En contrepartie, les salariées ont toutefois la possibilité de choisir des plages horaires sur lesquelles elles ne souhaitent pas travailler, et d'après les éléments recueillis au cours de l'enquête, ces souhaits sont assez largement respectés par le personnel des agences. L'une explique ne pas travailler les mercredis et vendredi après-midis, et ne pas travailler au-delà de 16h30 les autres jours, souhaits clairement formulés lors de son embauche et respectés depuis. Une collègue a expressément demandé à être de retour chez elle tous les jours à 16h15 tandis qu'une troisième, qui commence tôt le matin, apprécie les moments passés avec sa dernière fille adolescente lorsqu'elle sort du collège en fin d'après-midi. Cette relative liberté dans le choix des horaires est souvent valorisée par les femmes de ménage interrogées comme leur permettant d'accorder du temps à leurs enfants et de mieux articuler les temps consacrés au travail salarié et au travail domestique. Cette « liberté » est ici aussi particulièrement appréciée lorsque les salariées ont précédemment exercé des activités

[6] Les résultats de l'enquête Emploi de 2012 (Insee) indiquent que les « employées de maison et les personnels de ménage chez des particuliers » travaillaient en moyenne environ 18 heures par semaine, soit le plus faible total de l'ensemble des ouvriers et des employés. Avec respectivement 27 et 38 heures de travail hebdomadaires, les aides à domicile et les assistantes maternelles faisaient face, de ce point de vue, à une situation nettement moins dégradée.

professionnelles caractérisée par un temps de travail extensible et peu maîtrisable (le commerce, la restauration, etc.).

3.2.3. Une polyactivité entre libertés et contraintes

Les conditions d'emploi dans le secteur des services à la personne sont extrêmement précaires (Devetter et Messaoudi, 2013 ; Devetter et Rousseau, 2011). C'est particulièrement le cas dans le secteur du ménage et de l'entretien du domicile, et de ce point de vue, Services Plus ne déroge pas à la règle comme nous l'avons décrit dans le chapitre précédent.

Pour autant, un petit nombre de salariées qui ont à faire valoir un certain nombre de ressources, parviennent à rester plus longtemps dans l'entreprise et à tirer profit des minces avantages que procure le statut de salarié. Il s'agit d'abord d'obtenir un nombre d'heures de travail suffisant et régulier. Si nombre de salariées doivent se montrer patientes avant d'y parvenir, l'évolution est beaucoup plus rapide dans le cas de celles qui ont des arguments à faire valoir dans la négociation. Ainsi, Juliette Fournier, qui quitte un CDI dans la vente à la naissance de son premier enfant, se décrit comme en position de force au moment de l'embauche :

> « J'ai passé les entretiens et les tests, une semaine avant le 20 août je crois… et puis on m'a rappelée, j'ai eu rendez-vous et puis à partir de là…, on m'a proposé des heures, 20 ou 24 heures je crois. Moi je leur ai dit, je viens chez vous à condition que j'arrive sur un trente heures, parce que j'ai quitté un CDI de trente heures, mon but c'était de retrouver un trente heures, donc ils m'ont trouvé 29h30 (…) Oui, j'ai commencé le 20 août, et la première quinzaine de septembre, j'avais mes clients fixes. Parce que les gens étaient partis en vacances au mois d'août, donc le temps de la rentrée, la rentrée des enfants c'était le 4 ou le 5 septembre, donc voilà. Après le 6 septembre, c'était bon, j'avais mes clients réguliers. »

Outre le CDI qu'elle quitte pour Services Plus, Juliette Fournier peut également faire valoir son niveau de diplôme relativement élevé (elle est titulaire d'un baccalauréat technologique). Ces deux éléments la distinguent d'un certain nombre de candidates qui frappent souvent à la porte de l'entreprise dans des situations bien plus précaires et urgentes qui permettent aux responsables d'agence de leur faire accepter des interventions moins nombreuses et beaucoup plus irrégulières[7].

Thierry Mercier a pu lui aussi faire jouer un certain nombre de ressources, liés à ses emplois passés, à la fois d'indépendant (boulanger) et de commercial (en boulangerie) lors de son embauche. Mais

[7] Les plus démunies des nouvelles intervenantes se voient fréquemment confier les « prestations d'assisteur » : dans le langage de l'entreprise, « l'assisteur » désigne les prestations ayant lieu au domicile de personnes qui bénéficient, suite à un accident par exemple, et grâce aux garanties de leur mutuelle, d'heures de ménages ponctuelles. Ces interventions se traduisent par des conditions de travail difficiles (les temps de transports sont fréquemment très longs) et par un emploi du temps irrégulier et non maîtrisé).

surtout, il est un homme, ce qui dans ce métier presque exclusivement féminin constitue une ressource non négligeable, comme le confie une responsable d'agence en évoquant « la force des hommes » qui les rendrait plus solides que les femmes et plus aptes à effectuer certaines tâches. Deux semaines après son embauche, il dispose d'un emploi du temps régulier de 24 heures hebdomadaires auprès de clients fixes.

Pour un certain nombre de salariées, obtenir un nombre suffisant d'heures de travail et un emploi du temps régulier auprès de clients fixes ne constitue qu'un élément d'une stratégie plus générale : ces heures fixes ne sont considérées que comme un socle stable et garanti à partir duquel elles vont développer une activité que l'on pourrait presque qualifier de « quasi-indépendante ». Ces heures garanties par Services Plus leur assurent en effet un revenu minimal et régulier qu'elles complètent de manière relativement avantageuse en trouvant d'autres types d'interventions. Un certain nombre d'entre-elles exercent ainsi également en « particulier employeur », c'est-à-dire directement embauchées par les clients chez qui elles interviennent, ce qui leur assure un tarif horaire bien plus avantageux. Les exemples glanés lors des entretiens laissent entrevoir une fourchette s'échelonnant alors de 12 euros (lorsque l'activité est déclarée) à 14 ou 15 euros (lorsque l'emploi n'est pas déclaré et que le paiement s'effectue de la main à la main), à comparer aux moins de 10 euros correspondant au SMIC horaire qu'elles perçoivent pour les heures effectuées pour Service Plus[8]. D'autres salariées parviennent également à exercer des heures rémunérées par le Centre Communal d'Action Sociale, auprès de personnes âgées ou démunies, ce qui leur permet d'accéder à un certain nombre d'avantages liés au statut d'employée municipale. Pour pouvoir développer cette activité hors de l'entreprise, il faut donc négocier un nombre d'heures de travail suffisant, mais pas trop élevé. Manuela Richard évoque ainsi le cas de salariées qui signent un contrat avec Services Plus pour un nombre d'heures qui leur paraît ensuite trop élevé et qu'elles tentent de renégocier à la baisse, parfois avec difficulté, en tentant de refuser de nouveaux clients :

> « Certaines aiment bien faire leur tambouille : je ne vais pas y aller, je vais mettre le client ici, le déplacer là, je vais faire ci. C'est beaucoup comme ça dans le domaine du ménage, enfin c'est ce que j'ai vécu quand je travaillais en association, les gens ont l'impression, c'est comme si les gens travaillaient en CESU en fait, ils ont l'impression d'être leur propre patron du fait qu'on a personne sur le dos en permanence, ils se donnent une liberté. Sauf que ici, on signe un contrat de travail, avec des heures, et donc c'est quand même des heures à respecter »

[8] Cette question des heures en « particulier employeur » est évidemment très sensible pour l'entreprise (à développer)

Pour autant, ici encore, développer une activité en dehors de Services Plus nécessite un certain nombre de ressources et de compétences dont ne disposent pas, loin s'en faut, toutes les intervenantes. Ainsi, développer une activité en particulier employeur implique de gérer directement les aspects administratifs avec le client, liés à la rémunération ou à l'établissement du contrat de travail. Plus généralement, il est important de disposer de compétences qui peuvent se rapprocher de celles prêtées à un indépendant. Il faut par exemple être capable de prospecter ou de démarcher des clients potentiels, mais aussi se débrouiller d'un « imbroglio juridique » mis en évidence par Géraldine Laforge dans le cas des métiers des services à la personne en général (Laforge, 2005) et décrit par exemple par Christelle Avril dans le cas des aides à domicile (Avril, 2014). Pour une même activité, le ménage au domicile de clients particuliers, certaines salariées vont dépendre pour partie de la convention collective des entreprises des services à la personne (les heures Services Plus), pour partie de celle du particulier employeur et pour partie enfin de celle de la fonction publique territoriale (pour les heures auprès du CCAS). Les salariées doivent alors composer avec des règles différentes en matière de salaire, d'indemnité ou de congés payés.

Concernant la rémunération l'exemple de Jocelyne Bertrand est assez éclairant. Elle a demandé à être rémunérée au lissage[9] pour les heures effectuées chez « Services plus ». Elle travaille également pour des particuliers employeurs dont certains la rémunèrent par virement bancaire mais un autre par CESU. Chaque mois, elle doit donc noter toutes les heures effectuées pour l'entreprise (afin de ne pas être lésée en fin d'année lors de la régularisation liée au lissage), rappeler à ses particuliers employeurs de ne pas oublier leur virement et d'envoyer par la poste (« en recommandé, parce que des fois, ils les perdent ») ses tickets CESU tout en surveillant que l'argent lui soit ensuite bien versé.

Juriste, comptable, gestionnaire : mieux vaut ne pas être dépourvue de certaines des compétences nécessaires à l'exercice de ces métiers pour « faire carrière » de la sorte dans le ménage. Même si cette forme de gestion de l'activité ne concerne qu'une minorité de femmes de ménages, elle ne semble pas exceptionnelle pour celles qui sont dotées de ressources particulières, notamment liées à un capital scolaire plus élevé que les autres intervenantes. Cette multiplication des statuts et des relations d'emploi constitue un obstacle supplémentaire pour l'action collective au sein de l'entreprise. Pour ces salariées, Services Plus n'est de fait qu'un employeur parmi d'autres, ce qui ne favorise pas l'implication dans la « vie » de l'entreprise et par conséquent l'engagement dans une éventuelle action collective.

[9] Les salariées peuvent choisir d'être rémunérées « au réel » ou « au lissage ». Au réel, la paie en fin de mois correspond au nombre d'heures réellement effectuées au cours du mois tandis qu'au lissage, le salaire est annualisé.

Pour certaines salariées davantage dotées en ressources que les autres, l'autonomie est donc un corolaire positif à leur isolement professionnel. En revanche, l'absence de collectif de travail nuit considérablement à l'organisation des salariées et constitue un défi redoutable pour les organisations syndicales. Dans la section qui suit, nous rendons compte des difficultés rencontrées par la CFDT pour s'implanter chez Services Plus.

3.3. Les limites d'une action syndicale venue « d'en haut »

Malgré tous les obstacles à l'action collective décrits tout au long de ce rapport, une action syndicale a vu le jour chez Services Plus, initiée par des salariées du siège de l'entreprise, employées au service de la comptabilité. Pour autant, l'absence de collectif de travail stable et constitué parmi les intervenantes pose de redoutables défis à une activité syndicale venue « d'à côté », sinon d'en haut.

3.3.1. La naissance d'un mouvement syndical au siège de l'entreprise

L'entreprise Services Plus voit le jour dans les années 1990 dans le Nord de la France. La loi Borloo sur les services à la personne, en 2005, provoque une croissance rapide de l'activité dans le secteur et un essor de l'entreprise qui déménage alors son siège social dans une ville de taille moyenne de l'Ouest de la France. Parmi les tous premiers salariés alors embauchés « au siège » figure Nadège Martin, alors âgée d'une petite trentaine d'années, au service de la comptabilité. Elle décrit des premiers mois qui se déroulent dans une atmosphère « très familiale » (« on était dans le même bureau que le PDG ») avant que l'entreprise ne grossisse très rapidement. Lors d'un séminaire organisé en 2008, alors que les soixante salariés du siège ont le sentiment de ne plus être suffisamment informés de la vie de l'entreprise, Nadège Martin intervient afin de demander la création d'un comité d'entreprise. Arguant de l'existence de plusieurs entités juridiques sur le siège, le directeur des ressources humaines de l'entreprise se retranche derrière la nécessité de créer une Unité Économique et Sociale. Nadège Martin n'abandonne pas son projet mais se retrouve devant la nécessité de se syndiquer. Le récit qu'elle livre pour expliquer son choix de la CFDT est haut en couleurs :

> Le DRH me fait : « Ben pour créer une UES, il faut que tu te syndiques ». Donc avec les copines qu'on avait des… où on avait… qui voulaient s'investir avec moi, on commence à regarder les syndicats. On n'y connaissait, mais vraiment rien du tout. Donc on ne voulait pas la CGT parce que pour nous c'était trop les brûleurs de palettes hein, on avait vraiment

> le… voilà. Et puis, ma copine s'appelle Laëtitia Blondel, donc on voulait pas FO (rires), déjà, hein, voilà. Alors on commence un peu à regarder sur internet et puis, on ne connaissait pas d'histoire de branche, etc., et tout, on ne connaissait rien du tout. Donc on tape un peu « services à la personne », etc., et on est tombées sur la CFDT qui est à la place… qui était à la base, la seule qu'on… qui en parlait quoi. Les autres, on ne les connaissait pas. La CFTC, il y avait marqué « catholique » dedans, donc nous catholique on n'en voulait pas, on trouvait que c'était pas représentatif en plus de tous les intervenants.

Si elle semble présenter son choix de la CFDT presque comme le fruit du hasard, les éléments qu'elle livre révèlent en réalité une dimension politique à son geste (rejet de la CGT, par exemple, ou de la dimension confessionnelle dans le nom de la CFTC). Assez vite, Nadège Martin et sa collègue Laëtitia émettent le souhait d'étendre le comité d'entreprise à l'ensemble des salariées de Services Plus, c'est-à-dire aux milliers de femmes de ménage, pour que ces dernières puissent bénéficier des mêmes avantages que les quatre cent salariés du siège, ce qui nécessite la création d'une Unité Économique et Social au niveau national. Les deux collègues se heurtent pour le coup à une forte réticence de la direction de l'entreprise (« on peut dire qu'ils freinaient des quatre pieds »). C'est paradoxalement un conflit se terminant devant la justice qui va accélérer le processus. En effet, à la fin des années 2000, l'entreprise faisait signer aux intervenantes un contrat dit « à temps partiel choisi » qui ne garantissait que huit heures de travail mensuelles et qui stipulait que le « choix » de travailler plus était laissé à la salariée. Outre que ce très faible volume horaire mensuel constituait un moyen de pression et de gestion de la main d'œuvre pour les agences locales (il permettait notamment de « punir » les intervenantes un peu trop revendicatives en ne leur donnant que les huit heures mensuelles contractuelles), il permet surtout à l'entreprise de ne payer toutes les heures effectuées au-delà de la huitième comme des heures normales et non comme des heures supplémentaires. Alertée par la CFDT, l'inspection du travail se rend en 2009 et en 2010 dans plusieurs agences locales afin de constater la nature des contrats signés et des plannings effectifs. Elle relève officiellement près de trois cents infractions pour lesquelles la société est officiellement condamnée, condamnation dont elle fait appel. Une vingtaine de salariées se constitue alors partie civile et la Cour d'Appel aggrave la condamnation, demandant une majoration des amendes. Les procédures se multiplient alors, et Services Plus faisant systématiquement appel des condamnations, c'est finalement la Cour de Cassation qui par deux fois, en 2014 et 2015, condamne définitivement l'entreprise pour « l'emploi de salariés à temps partiel en heures complémentaires excédant le maximum légal, sans majoration de salaire conforme, ni bulletin de paie conforme et pour dépassement de la durée légale hebdomadaire du travail effectif ».

Selon Nadège Martin, ce sont toutes ces procédures qui contraignent l'entreprise à trouver des interlocuteurs pour négocier un accord sur le temps de travail :

> « Ils ont fini par *accepter (de créer une UES nationale)*, mais pas que pour mes beaux yeux, faut pas croire, c'est aussi parce qu'ils y ont trouvé leur intérêt, c'est que avec toutes, toutes les histoires de problèmes de Cour de cassation, etc. par rapport au contrat de travail à temps choisi, il fallait bien qu'ils aient quelqu'un en face qui négocie l'aménagement du temps de travail. Donc on a créé… on a fait un… on a créé une Unité Économique et Sociale nationale pour toutes les entités du siège en 2012 et les élections… les premières élections ont eu lieu en 2013. »

Lors de ces premières élections, Nadège Martin ne parvient pas à constituer une liste complète. Au premier tour, la liste ne comporte que six candidats (pour vingt places correspondant à dix titulaires et dix suppléants). Au second tour, ils sont douze, parmi lesquels seules Nadège et sa collègue sont adhérentes d'un syndicat.

Commence alors le plus difficile : comment, sur le terrain, mobiliser les intervenantes ? Lors des élections de 2017, les progrès semblent ténus. En 2013, seules dix agences sur plus d'une centaine avaient désigné des déléguées du personnel. En 2017, ce n'est toujours le cas que de vingt-huit sur cent-cinquante. Il faut dire que la tâche est rude : avant même de songer à les mobiliser, comment se faire connaître des femmes de ménage réparties dans des agences locales sur tout le territoire et travaillant seules, isolées, loin de tout collectif de travail digne de ce nom ?

3.3.2. Les limites d'une action syndicale venant d'en haut

La difficulté à rencontrer les salariés, voire à communiquer avec eux, a été décrite dans d'autres secteurs d'activité, et notamment dans le nettoyage (Denis, 2011 ?). Même s'il est difficile d'avoir accès aux chantiers dans ce secteur, l'exercice est encore plus complexe dans le cas des femmes de ménage intervenant au domicile des particuliers, qui elles, ne sont quasiment jamais réunies avec leurs collègues. Pour se faire connaître, les élues au CE ou les déléguées syndicales n'ont guère que les outils du CE pour communiquer, même si elles ont essayé d'aller physiquement à la rencontre des intervenantes :

> Déjà, on a négocié un accord de droit syndical qui permet à voir tous les PV de CE. Tous les accords sont dans leur espace intervenants, donc tous les… ils ont accès. La communication syndicale aussi, malgré qu'il faut qu'ils regardent bien pour les trouver, mais c'est… et donc les salariés l'ont dans l'espace… on a fait un site internet sur le site du

> CE avec Sésame, on est en partenariat avec Sésame qui gère sur toute la France aussi, ce qui permet, par le biais des activités sociales aussi d'attirer des gens et de… à s'intéresser. Dedans, il y a nos coordonnées. On a mis en place – ça, c'est du droit syndical qu'on a le droit grâce à la convention collective – une lettre trimestrielle envoyée aux intervenants. Donc tous les trimestres, on envoie de la communication. Les tableaux d'affichage qui fonctionnent que là où il y a des a… des élus, il faut être clair. Et puis ben ils nous téléphonent et on répond par mail et par téléphone. Euh cette année, on l'a pas fait en 2016 parce qu'on avait… on s'essoufflait là, on n'était plus que six, sept à fonctionner encore pour travailler pour 12 000 salariés. Mais les deux années d'avant, on a fait aussi des rencontres. On se déplaçait une fois par trimestre dans une ville, etc. pour essayer de toucher des salariés, ce qui fonctionnait plus ou moins bien de façon variable. Parce qu'il faut y aller le week-end, le samedi matin, quand les gens ne travaillent pas. C'est là qu'on touche le plus de gens. Pour les rencontrer le samedi matin, faut qu'on trouve un syndicat qui est prêt à ouvrir les portes le samedi matin, alors qu'il y en a beaucoup qui sont fermés le samedi matin. Donc oui, c'est… puis après, il faut que la communication arrive, qu'on arrive à… et des fois, il y a eu des réunions où on se déplaçait loin pour deux personnes. Mais on essaie…

Tout au long de ce rapport, nous avons analysé les obstacles à l'action collective, au-delà des caractéristiques même des salariés, particulièrement fragiles et qui contribuent à les éloigner de l'engagement. Il faut à nouveau ici mentionner le fort turn-over, notamment lié aux conditions d'emploi particulièrement dégradées dans le secteur, et qui met au défi l'action syndicale en la privant de toute mémoire qui lui permettrait de faire la preuve de son efficacité et de fidéliser les salariées. Les déléguées du personnel interrogées, ainsi que les élues du CE, expliquent être très souvent contactées pour la première fois par les salariées lorsqu'il s'agit pour elles de quitter l'entreprise et de négocier une rupture conventionnelle, ou lorsqu'elles ont des difficultés à obtenir leur dernière paie. Chez Services Plus, le turn-over est généralisé et concerne également le personnel d'encadrement des agences locales, jeune et mal payé, et qui ne reste pas. Tout est donc sans cesse à reconstruire avec de nouveaux interlocuteurs et ce chantier perpétuel désavantage toute action sur la durée.

A ces différents éléments, il nous semble qu'il faut ajouter deux arguments. Tout d'abord, l'exemple de Services Plus témoigne des difficultés que pose une action syndicale venue sinon d'en haut, du moins d'à côté. En effet, ce sont deux salariées du siège, employées à la comptabilité, qui sont à l'origine de l'implantation de la CFDT chez Services Plus et qui cherchent désormais à mobiliser des intervenantes, femmes de ménage ou aides à domicile. Les revendications qu'elles portent ne rencontrent pas toujours de fort écho chez ces dernières. Ainsi, l'accord sur le temps de travail signé en 2015 constitue un net progrès pour les intervenantes puisqu'il leur garantit désormais en théorie un contrat d'au minimum de vingt heures hebdomadaires. Les déléguées syndicales ont également obtenu que les salariées puissent être payées « au lissage », et plus seulement « au réel ». Le lissage sur l'année devait permettre aux salariées d'avoir plus de certitude sur leurs revenus, mais au final, il

n'a été choisi que par une minorité d'entre-elles car il nécessite de raisonner sur l'année et de tenir une comptabilité fine des heures effectuées réellement pour ne pas être lésée à la fin de l'année. Pire, certaines intervenantes regrettent le temps où le contrat de huit heures mensuelles leur permettait de refuser plus facilement certaines interventions. S'il est toujours possible dans les faits de signer des contrats avec un volume horaire inférieur, certaines des intervenantes qui développent sans trop en faire de publicité une activité en particulier employeur regrettent la période où elles avaient davantage de latitude (horaire) pour le faire. Ces écarts entre les revendications portées par le syndicat et les attentes de ce dernier ne sont certes pas uniquement imputables au fait que l'action syndicale vienne des salariées du siège. Ils sont pour partie liés à la nature même de l'organisation de ces secteurs d'activité décrite dans le chapitre précédent. La faiblesse des marges dans ces « métiers de centimiers » ne laisse que très peu de grain à moudre pour les syndicats, comme l'exprime Nadège Martin :

> « Si vous tombez sur des interviews de mon patron, il y en a plein sur internet, enfin, je ne sais pas s'il le dit dans les interviews, mais nous, il n'arrête pas de nous le dire, on est un métier de centimiers. Donc quand on demande des augmentations… de deux à trois centimes… on en est là… Il nous multiplie le nombre de deux ou trois centimes par le nombre de salariés et tout, et ça y est, on a bouffé le chiffre d'affaires. Donc… c'est très dur. Y a pas… c'est pas un métier où il y a une grande marge. »

Isabelle Girard, déléguée syndicale et responsable de secteur dans une agence locale de l'entreprise après avoir travaillé de longues années dans le secteur des assurances, ne dit pas autre chose lorsqu'elle compare ses deux expériences :

> « Dans les assurances, les syndicats étaient puissants et ils réglaient des problèmes de riches... c'était, tiens il faudrait un village vacances en plus... Là, dans les services à la personne, dans le ménage... y a tout à faire, tout, avec quasi rien à négocier… C'est pour ça que ça me fait horriblement peur quand je vois la loi El Khomri, où on donne tant de pouvoir aux accords d'entreprise, c'est une folie pour notre secteur, c'est de la pure folie, par rapport aux dirigeants qu'on a en face. Côte syndicats, ils ont personne à mettre en face. Personne! On a personne, ou alors il faut former des gens, mais ça prend du temps… Je vous jure, je suis catastrophée. Faut être fort en face, et ils savent bien qu'on ne l'est pas. »

Les élues syndicales n'ont donc en réalité pas grand-chose à négocier qui pourrait intéresser très directement des salariées qui se débattent avec des conditions d'existence très précaires (voir le chapitre 2). Parce qu'il n'y a presque rien à négocier en matière de rémunération (qu'il s'agisse du salaire horaire ou du remboursement des frais kilométriques par exemple), les revendications portent sur des termes du contrat de travail qui sont importantes mais qui apparaissent moins centrales aux yeux de la plupart des salariées. Pour autant, les élues CFDT se retrouvent tout de même en porte à faux avec les salariés du siège qui les accusent de ne défendre que les intérêts des intervenantes. En réalité, les salariés du siège sont téléopérateurs, comptables, chargés de marketing, et ils se vivent

comme tels, refusant plutôt d'être assimilés au secteur des services à la personne. Révélatrice de ce malaise, la tentative de constitution d'une liste en 2017 pour l'élection du CE et des délégués du personnel du siège, menée par SUD-PTT.

Il nous faut mobiliser un dernier argument pour expliquer les difficultés éprouvées par les élues syndicales pour développer leur action. L'organisation et le fonctionnement des confédérations syndicales, en l'occurrence ici celle de la CFDT, n'est pas forcément très adaptée à ces nouveaux secteurs en expansion dans les services.

Ainsi, durant toute l'enquête, il a été difficile d'avoir des informations fiables sur le nombre de femmes de ménage qui avaient de fait adhéré à la CFDT. Une partie de ces difficultés proviennent probablement d'une certaine réticence de la part des déléguées syndicales à fournir ces chiffres. Mais il leur est de toute façon très difficile de tenir cette comptabilité puisque les salariées de l'entreprise relèvent de deux fédérations différentes : celle des services pour les femmes de ménage et celle de la santé pour les aides à domicile. Cela pose la question du périmètre du secteur des services à la personne, plus ou moins bien défini par la loi Borloo de 2005, mais qui ne correspond pas à l'organisation des confédérations syndicales.

Plus profondément, Nadège Martin fait également état d'une certaine solitude, ou du moins d'une difficulté à trouver des interlocuteurs lui fournissant une aide adaptée à son secteur ou lui apportant des réponses précises. Elle évoque ainsi les formations aux fonctions de délégué du personnel que peut organiser la confédération :

> « Les filles, quand elles avaient fait leur formation DP, elles étaient avec justement des vieux métallos, c'est comme ça qu'on les appelle, parce qu'ils refaisaient une petite formation une piqûre de rappel. Et c'était du style : « ah bah nous, quand on est pas content, on appuie sur un bouton, on coupe la chaîne ! » Ah, bah, nous, on ne peut pas. « Bah sinon, tu tractes le matin ». Bon, ça nous, on ne peut pas non plus. Donc c'est toute une façon, toute une nouvelle façon de communiquer qu'on doit trouver. Dans une entreprise normale, à la limite, les gens n'ont rien à faire, les syndicats vont à eux. Nous, c'est le contraire. C'est aux gens de venir à nous, il faut que les gens soient demandeurs. Dans une unité normale, il y a un peu un effet boule de neige. Il y en a un qui le fait, alors tu fais comme ton copain. Là, nous, c'est vraiment, nous on leur envoie de la communication, mais il faut que le cheminement soit vraiment beaucoup plus individuel pour venir adhérer »

Outre les défis qu'il pose aux organisations syndicales et à la mobilisation collective, l'isolement au travail constitue une menace pour la santé des travailleurs. Si l'autonomie relative qu'il favorise peut constituer une facette positive des conditions de travail, les risques psychosociaux qu'il est susceptible de favoriser constituent une menace attestée depuis longtemps. Dès les années 1950, lorsque la psychopathologie du travail émerge comme une branche de la psychiatrie, l'isolement apparaît comme une variable à considérer pour comprendre le caractère potentiellement pathogène du travail. Dans

leur revue de littérature sur l'évolution des approches cliniques du lien entre travail et santé mentale, Pascale Molinier et Anne Flottes citent l'enquête alors réalisée par le psychiatre Louis Le Guillant sur la « fatigue nerveuse » observée parmi les téléphonistes et les « bonnes à tout faire » : l'isolement et la dépersonnalisation qui s'ensuit constituent des traits saillants de l'expérience vécue par ces dernières (Molinier et Flottes, 2012, p. 52).

De même, alors que la question des risques psychosociaux émerge avec force dans le débat public au cours des années 2000, l'isolement professionnel figure clairement parmi les facteurs organisationnels favorisant leur survenue (Cartron et Guaspare, 2012 ; Marc, Grosjean et Marsella, 2011 ; Pietri, 2010 ; Vézina, Derriennic et Montfort, 2001). Dans le modèle de Karasek, classiquement mobilisé lorsqu'il s'agit d'estimer le risque de pathologies liées au travail, le « soutien social » (émanant des collègues ou de la hiérarchie) constitue une dimension essentielle (Karasek, 1979 ; Karasek et Théorell, 1990).

L'exemple des femmes de ménage et des agents de sécurité montre que les nouvelles formes d'organisation du travail peuvent contribuer à encore accentuer l'isolement inhérent à bon nombre d'activités dans le secteur des services. Il s'agit de toute évidence d'une dimension centrale des conditions d'emploi dans ces secteurs, et d'un défi majeur pour en matière de santé au travail.

Conclusion

Des salarié.e.s et des parcours très hétérogènes

Les employé.e.s peu qualifié.e.s, en particulier elles et ceux de la sécurité privée et des services à la personne cumulent un grand nombre de précarités : ils sont d'abord d'extraction très modeste, filles et fils d'ouvriers et d'employés. À des degrés divers, leur bagage scolaire est plutôt faible : la majorité des femmes de ménage n'a pas de diplôme. Si seul un agent de sécurité sur quatre est dans ce cas, beaucoup d'entre eux n'ont pas, pour autant, un niveau de formation très élevé, rarement au-dessus du bac. Origine modeste, faible niveau d'études initiales, deux caractéristiques bien partagées par ces professions, mais qui ne doivent pas masquer une des caractéristiques principales de ces professions : la très grande hétérogénéité des profils de salariés. Le point commun au ménage ou la sécurité est qu'ils ne sont pas, pour la très grande majorité des salarié.e.s que nous avons rencontré.e.s, des choix de carrière initiaux. Bien au contraire, les femmes et les hommes que nous avons interrogés y sont venus alors qu'ils se trouvaient dans des situations précaires – perte d'emploi, obligation d'en reprendre un après une période d'interruption – ou qu'ils ne supportaient plus les contraintes liées à leur ancien emploi.

Les salariés de ces deux métiers viennent donc d'horizons professionnels très divers, et leurs parcours, leur origine géographique, leurs expériences et leurs trajectoires de vie divergent très largement. En contrepoint, comme ces métiers ne nécessitent que peu ou pas de diplôme spécifique, ils ne partagent pas non plus le cadre de socialisation commune que peut fournir le passage par une formation (Dubar et Tripier, 2015). De plus, du fait qu'il ne s'agit pas de métiers choisis, il en résulte un rapport spécifique au métier, marqué par une forme de distance, voire de désengagement : l'emploi d'agent de sécurité ou de femme de ménage, précaire et socialement stigmatisé, ne constitue pas une « identité professionnelle » pour les femmes et les hommes qui l'exercent (Paugam, 2007), qui, au contraire, insistent souvent sur leur profession initiale quand ils veulent se définir professionnellement. De ce fait, le métier exercé ne constitue pas non plus, pour ces salariés isolés, un référentiel commun, une identité partagée qui permettrait de transcender leur hétérogénéité première.

La grande diversité du recrutement des femmes de ménage et des agents de sécurité se surajoute donc à l'isolement physique des salarié.e.s pour créer de la distance au sein des deux groupes professionnels, et pour rendre plus ardues encore les conditions de l'action collective.

Des métiers pénibles

Ces deux métiers sont marqués par une pénibilité multiforme, qui tient autant à l'activité elle-même qu'à la manière dont celle-ci est organisée. Les femmes de ménage évoquent de nombreuses contraintes posturales au cours des activités de ménage, qui sont d'autant plus pénibles qu'elles concernent des salariées vieillissantes, plus sujettes aux problèmes de santé (DARES, 2013). À cela s'ajoute l'obligation de se dépêcher, le manque de temps pour accomplir les tâches prévues dans les délais impartis, éléments qui causent à la fois du stress, un sentiment de mal faire son travail et peuvent générer des conflits entre le client et le salarié. Les agents de sécurité, de leur côté, multiplient les postures debout ou les marches longues. Ils déclarent être fréquemment exposés à l'agressivité du public des lieux dont ils assurent la surveillance, sans avoir nécessairement les moyens d'y faire face. Mais c'est principalement l'exposition aux horaires atypiques, et singulièrement au travail de nuit, qui pèse sur leurs conditions de travail. Outre l'effet profondément destructeur sur la vie personnelle et familiale de ce type d'horaires (Lesnard, 2009), le travail de nuit présente des effets particulièrement lourds et bien documentés sur la santé. Pour les agents de sécurité comme pour les femmes de ménage, l'isolement au travail ne se présente donc pas comme une caractéristique isolée du reste des conditions de travail : elle s'accompagne d'une pénibilité importante du travail, pénibilité qui peut d'autant moins être combattue que la solitude des salariés les prive tout autant des capacités d'entraide et de solidarité qui peuvent émerger d'un collectif de travail que de la possibilité d'une action collective pour améliorer le travail.

Des expériences de syndicalisation nombreuses mais limitées

Pour autant, si difficile qu'elle soit, une action collective existe dans ces deux métiers : l'entrée même sur notre terrain, qui s'est faite par le biais d'une organisation syndicale, en témoigne, tout comme la description de la construction d'une action syndicale au sein de Service Plus, si limitée soit-elle. Mais elle semble toujours buter sur l'isolement des salariés.

De même, dans la sécurité, si on a pu observer deux cas de syndicalisation de salariés isolés, ceux-ci reposaient sur un ensemble de biais très spécifiques : les agents syndiqués s'étaient engagés à la demande de leur chef de secteur (cadre intermédiaire qui gère l'ensemble des agents de l'entreprise depuis les plannings jusqu'aux relations avec les clients). Or, ce chef de secteur était la personne qui les avait recrutés, et, dans l'un des deux cas, ces recrutements reposaient clairement sur des affinités nationales voire familiales (la plupart étant, comme le chef de secteur lui-même, originaires du même pays d'Afrique subsaharienne). Une telle situation soulève de délicates questions pour l'action syndicale : comme l'explique très bien Cristina Nizzoli (Nizzoli, 2015) à propos des nettoyeurs de la propreté, ces rôles d'encadrement intermédiaire sont à la fois incontournables pour l'action syndicale

(ils sont les seuls à faire le lien entre les salariés dispersés) et problématiques, car ils sont également les courroies de transmission de la direction. En tout état de cause, elle ne peut constituer un exemple pour les organisations syndicales souhaitant penser la syndicalisation des travailleurs isolés.

Le secteur de la propreté entretient une parenté notable, tant avec la sécurité privée (pour son modèle économique) qu'avec les services à la personne (pour l'activité de nettoyage). Jean-Michel Denis a étudié les conditions de l'action collective dans ce secteur (cf. Denis, *in* Béroud et Bouffartigue, 2009). Il a montré que les mobilisations dans la propreté partent toujours de « chantiers » - le lieu où s'effectue le nettoyage, et que les chantiers où naissent ces mobilisations présentent une double caractéristique : être de « gros » chantiers, rassemblant des dizaines voire des centaines de nettoyeurs, et être adossés à des lieux de syndicalisme fort et/ou à forte visibilité (RATP, SNCF, Unesco, etc.).

De ce point de vue, les trois secteurs cités (services à la personne, sécurité privée, propreté) permettent un bon résumé des apories de l'action syndicale en direction des isolés. Celle-ci reposant sur les collectifs de travail, elle parvient à se développer là où ceux-ci existent, mais pas à toucher ceux des salariés qui n'y appartiennent pas : les employées administratives de Services Plus mais pas les femmes de ménage, les gros chantiers de la propreté mais pas les nettoyeurs isolés, etc. Le taux de syndicalisation famélique illustre les contradictions qui semblent insurmontables dans ces secteurs : comment toucher ces salarié.e.s qui auraient tant besoin du syndicalisme ?

Les organisations syndicales au défi d'innover

Que ce soit dans la sous-traitance industrielle ou dans le cas de relations de service, les difficultés de l'action syndicale ont déjà fait l'objet de nombreuses réflexions, que ce soit de la part des chercheurs (Descolonges, 2011) ou des organisations syndicales (CFDT, 2017). Il en ressort que la possibilité de s'appuyer sur les salariés du donneur d'ordre et sur leurs représentants syndicaux constituent un appui essentiel, et, encore aujourd'hui, une des principales voies d'action envisagées : de fait, l'action des salariés du donneur d'ordre peut constituer une ressource militante, apporter encouragement et soutien, favoriser l'implantation syndicale. Cependant, elle bute sur un certain nombre de difficultés. En premier lieu, les organisations syndicales du donneur d'ordre ne sont pas nécessairement et spontanément intéressées à la question de la sous-traitance : à la fois quand celle-ci ne concerne que des postes très spécifiques (typiquement ceux d'agents de sécurité ou de nettoyeurs), et quand elle apparaît comme un phénomène naturel et peu interrogé. L'isolement des salariés sous-traitants aboutit à une méconnaissance de leur situation de la part des salariés du donneur d'ordre, y compris

syndiqués. Cette méconnaissance se renforce encore quand sous-traitants et internalisés ne font que se croiser, comme c'est le cas pour le gardiennage de nuit ou le nettoyage des locaux professionnels. Cette méconnaissance a pour conséquence la difficulté des syndicalistes du donneur d'ordre à venir en aide aux sous-traitants, dès lors que ceux-ci relèvent, comme c'est très souvent le cas, de règles de droit spécifiques ou de conventions collectives différentes. Confrontés à leur impuissance, les syndicalistes du donneur d'ordre tendent alors à renvoyer les sous-traitants vers l'équipe syndicale du sous-traitant (ou, à minima, vers la fédération qui les couvre). Cette division du travail syndical renvoie insidieusement (et involontairement) les salariés sous-traitants à un tête-à-tête avec leur employeur.

De manière plus pernicieuse encore, elle aboutit à une mise en concurrence des équipes syndicales entre elles. En effet, les salariés sous-traitants, dans le cas de la sécurité privée ou du nettoyage, ont deux possibilités de vote aux élections professionnelles : dans l'entreprise qui les emploie ou au sein de celle où ils travaillent. Depuis la réforme de la représentativité de 2008, ces élections professionnelles fondent la représentativité des organisations syndicales, et donc leur légitimité à agir, dans l'entreprise comme en branche. Dans ces conditions, les syndicalistes du prestataire comme les ceux du donneur d'ordre ont un intérêt stratégique à capter ces votes. Cette mise en concurrence est de plus absolument généralisée : elle peut voir s'affronter deux équipes appartenant non seulement à la même confédération, mais également à la même fédération… puisqu'elles ont chacune un intérêt presque vital à capter ces votes, pour assurer leur représentativité au sein de leurs entreprises respectives. On voit bien tout ce qu'un tel conflit peut entraîner quant aux possibilités de coopération syndicale entre sous-traitants et donneurs d'ordre.

Repenser l'adhésion syndicale

Le tableau apparaît sombre, mais les organisations syndicales ne sont pas dépourvues de pistes pour autant. La première d'entre elles tient à la conception de l'adhésion syndicale : traditionnellement, on adhère à une section syndicale, appartenant à un syndicat, lui-même rattaché à une fédération, émanation d'une confédération. Cette organisation très verticale, reposant sur une logique de champs professionnels pose plusieurs problèmes. Le premier d'entre eux est la question des ruptures de carrières : moins on est qualifié, plus on sera amené à connaître des périodes chômage, et à occuper des emplois différents, dans des secteurs différents. Les précaires, particulièrement ceux des services, sont les plus concernés, avec le risque, renouvelé à chaque fois, que le lien avec l'organisation syndicale se casse, si elle n'est pas présente dans l'entreprise qu'on intègre, si le lien avec ses représentants ne s'est pas fait, ou encore si l'on reste adhérent dans son ancien secteur d'activité, sans garder d'autre lien que le paiement régulier – et de plus en plus automatique – d'une cotisation.

Un tel changement n'est pas qu'une histoire de fonctionnement interne pour les organisations syndicales, c'est aussi une affaire de conception. Si l'on part du principe que les salariés les plus précaires évolueront, au cours de leur vie, dans des univers professionnels très différents, entrecoupés de période de chômage, l'adhésion syndicale doit être pensée à cette aune : à destination des adhérents, au moins ceux de ces secteurs, c'est la capacité à les accompagner dans chacune de ces étapes, à faire valoir leurs droits, à rejoindre des collectifs spécifiques qui doit être au cœur de l'action des organisations. Cela suppose également une capacité à mettre sinon en commun, du moins en réseau l'ensemble des ressources d'accompagnement (notamment juridiques) que les organisations syndicales développent de manière souvent cloisonnée dans chacun de leurs secteurs professionnels.

Cela impose de penser ou de repenser les périmètres internes des organisations syndicales (les champs fédéraux) à l'aune des réalités professionnelles des salariés qui les vivent. Pour n'en donner qu'un seul exemple : les femmes de ménage de Service Plus ne travaillent qu'une partie du temps au sein de l'entreprise : elles effectuent également des heures en tant que « salariées du particulier employeur » (statut correspondant à l'emploi direct par le client) ou pour le compte d'un CCAS. Dans ce cas elles dépendent de trois conventions collectives différentes, avec des règles de droits différentes selon les trois situations. Mais si elles se tournent vers une organisation syndicale, la CFDT par exemple, elles peuvent se trouver face à une situation particulièrement déroutante : pour les deux premiers cas (entreprise de service à personne ou particulier employeur) elles seront adressées au syndicat local de la fédération (CFDT) des services, et dans le troisième à la fédération (CFDT) Interco, dont dépendent les CCAS. Deux interlocuteurs, deux organisations, deux lieux différents : on mesure ce que la situation peut avoir de rebutante pour des publics déjà particulièrement éloignés du syndicalisme.

Territorialiser l'action syndicale

Précarité et mobilité semblent définir la situation des salariés isolés et occupant des emplois peu qualifiés. Ces deux caractéristiques, qui engendrent des relations d'emploi fragiles et éphémères, sont aux fondements de la difficulté de l'action syndicale à les toucher, difficulté renforcée par l'absence de collectif de travail. Mais si la stabilité fait défaut d'un point de vue professionnel à ces travailleurs, elle est en revanche très présente dans un autre aspect – et non des moindres – de leur existence : l'ancrage géographique. Une littérature scientifique très fournie a mis en évidence le fait que la mobilité spatiale était positivement corrélée à la place dans la hiérarchie sociale. Situés « au bas de l'échelle », les isolés, et plus largement les précaires, sont géographiquement peu mobiles. De multiples causes ont été mises au jour par les chercheurs : la principale réside dans un calcul

coûts/avantages simple à appréhender : contrairement aux professions intermédiaires ou aux cadres, ouvriers et employés ne peuvent espérer que de faibles gains salariaux en cas de déménagements professionnels (Lemistre en Magrini, 2008). En revanche, des déménagements sur des moyennes ou des longues distances les éloignent de leurs réseaux de solidarité localisés (famille, amis, etc.) qui constituent des ressources d'entraide dans la vie quotidienne : bricolage, garde d'enfants, etc. Ce « capital d'autochtonie » (Retière, date) tient une telle place dans la vie des classes populaires, particulièrement les plus précarisées que même la certitude de perdre son emploi dans un avenir immédiat ne conduit pas nécessairement au départ : face à l'incertitude des carrières et à la menace permanente de la précarité, nombre de salariés font, au contraire, le choix de la préservation des ancrages locaux (Vignal, 2003).

Cet état de fait peut interpeler les syndicalistes : alors que les précaires sont si difficiles à toucher dans leur emploi, à fortiori quand il est occupé sur un poste isolé, ils sont paradoxalement beaucoup plus accessibles sur leur lieu de vie, et ce d'autant plus que, du fait de la ségrégation urbaine, un nombre limité de quartiers et/ou de communes concentrent l'essentiel de la précarité en France. À dire vrai, la question est loin d'être nouvelle pour les syndicats : elle traverse leur histoire, depuis les origines du syndicalisme confédéré : la CGT naissante est un champ de bataille opposant une approche confédéraliste de « syndicalisme de masse » (qui triomphera finalement) à la Fédération des bourses du travail, qui mettait l'accent sur l'investissement local, à l'échelle d'une ville le plus souvent. La victoire du modèle confédéral sur le modèle localiste a de multiples causes ; elle n'empêchera pas les différentes organisations qui se construiront sur ce modèle de se doter, en parallèle du réseau de fédérations sectorielles, de structures interprofessionnelles, construites sur une assise géographique (unions départementales, unions locales). Ces structures, que les syndicalistes désignent dans leur jargon sous le terme d'« interpro », constitue d'ailleurs souvent l'entrée première pour une personne désireuse de contacter des syndicalistes (hors présence syndicale sur le lieu de travail). Elles assurent un ensemble de mission de soutien, d'accompagnement et de formation des syndiqués.

Si un ancrage local existe donc bien au sein des organisations syndicales, il semble relativement évident qu'il n'a pas une influence décisive en terme de syndicalisation des précaires. Deux raisons peuvent être avancées : l'investissement important de ces structures interprofessionnelles par des militants venus du secteur public, peu au fait des difficultés propres au précariat, d'une part, et d'autre part, le cantonnement à une logique de « guichet », qui répond aux sollicitations des personnes qui se présentent, mais ne va pas au-devant des salariés. Ce fonctionnement est en effet inapte à toucher les secteurs les plus précarisés du salariat, car ceux-ci entretiennent une distance avec l'action collective et le syndicalisme qui rend peu probable ce type de démarche.

Une approche territoriale renouvelée du syndicalisme serait, au contraire, une stratégie offensive, en ce qu'elle irait chercher les salariés précaires sur leurs lieux de vie : il s'agirait non pas d'attendre une sollicitation, mais d'aller directement au domicile des gens les interroger sur leur travail, la manière dont il se passe, les problèmes auxquels ils sont confrontés, ce qui peut être fait pour changer les choses, etc. Une telle approche est, à notre connaissance, absente du répertoire d'action syndicale. Elle est en revanche très présente dans celui des organisations politiques, pour lesquelles le porte-à-porte est une méthode de militantisme parfaitement routinisée. De manière plus intéressante pour une organisation syndicale, elle est également au cœur du répertoire d'action du *community organizing*. Il a été théorisé et pratiqué à grande échelle depuis des décennies, et a développé des techniques d'action parfaitement stabilisées, identifiées et même professionnalisées. Beaucoup moins présentes en France que dans les pays anglo-saxons, ces formes d'action à la frontière de l'action sociale et de l'activisme politique visent, pour résumer à grands traits, à réintégrer des populations précaires et en retrait de la sphère citoyenne en les mobilisant autour de thématiques touchant leur vie quotidienne. Le terme de « mobiliser » est d'ailleurs partiellement impropre, car il masque le fait que le but principal est de faire des populations en question les acteurs centraux de ces mobilisations.

S'il ne s'agit probablement pas pour les organisations syndicales de copier ces dispositifs, ils recèlent plusieurs réponses aux défis que poserait une action syndicale dans les territoires précaires. Parce que le *community organizing* a été le plus souvent pensé comme une coalition d'acteurs (associations citoyennes, organismes d'insertion, travailleurs sociaux, syndicalistes, etc.), les organisations syndicales soucieuses de se saisir de ce type de modèle y trouveraient des moyens d'entrer sur le terrain, des partenaires avec lesquels travailler pour élaborer des projets, etc. Cette pratique impliquerait de repenser partiellement le discours à destination des salariés précaires et/ou isolés non pas comme des professionnels d'un métier donné, mais comme des personnes amenées à exercer une succession de métiers pour différents employeurs au cours de sa vie. Ce faisant, les organisations syndicales auraient l'occasion de prendre ainsi toute leur part dans le processus de sécurisation des parcours professionnels qu'elles appellent de leurs vœux (Fayolle et Guyot, 2014). Il s'agirait dès lors de repenser leur action comme plus généraliste (accès au droit, conseil dans l'accès à la formation, aide sociale, etc.). Les organisations syndicales pourraient bien sûr craindre de se voir diluées, ou manipuler si elles s'engageaient dans ce type de processus. De manière très pragmatique, la disproportion des moyens humains et financiers entre elles et les autres acteurs présents sur ces terrains limite singulièrement le risque de manipulation. Plus fondamentalement, l'action syndicale ne serait en rien diluée, mais réarticulée à d'autres pour prendre en compte l'évolution des parcours de vie. Une telle réflexion a déjà été largement initiée par des syndicalistes, des théoriciens et des

chercheurs en sciences sociales, donnant naissance au concept de *community unionism* (McBride et Greenwood, 2009). En revanche, à notre connaissance, les mises en œuvre pratiques restent très limitées en France (à la fois en termes de nombre de situations et de travail avec d'autres associations ou acteurs) : on peut citer le cas de la mobilisation de travailleurs sans-papiers de la CGT (Beroud et al., 2009), ou, plus récemment, d'une action de syndicalisation à destination de travail chinois (Chuang, 2018). S'il n'est pas étonnant que ce soit à destination de migrants récents que ces premières formes de *community unionism* aient surgi, leur potentiel ne se limite pas à ces situations. Au-delà des seuls isolés, un *community unionism* inscrit dans une stratégie territoriale pourrait toucher l'ensemble des salariés précaires, mais aussi ceux des TPE du commerce, de l'artisanat, etc, qui sont aujourd'hui des déserts syndicaux.

Peut-on améliorer la condition des salariés isolés ?

Au-delà de la syndicalisation, la question se pose de savoir quels pourraient être les moyens d'action pour améliorer les conditions d'emploi et de travail des travailleurs isolés. Devant la difficulté de mener un travail syndical au sein des entreprises, les organisations de salariés ont investi l'espace de la négociation de branche, qui régule les relations économiques et sociales d'un secteur d'activité au niveau national. Jusqu'en 2016-2017, ces régulations ne pouvaient que très partiellement déroger au droit commun, sauf pour imposer des règles plus favorables aux salariés. De plus, la France possède un système assez original qui permet l'extension de la convention collective à l'ensemble des entreprises du secteur, que l'employeur soit ou non adhérent d'une organisation patronale signataire. Bien que les décisions y relèvent de la négociation, et donc nécessite de trouver des terrains d'entente avec les employeurs, cet espace peut s'avérer fructueux. Jean-Michel Denis a d'ailleurs décrit de manière assez convaincante le rôle que cette institution pouvait jouer dans la propreté (Denis, 2008) : dans des secteurs très concurrentiels, où l'amélioration des salaires ou des conditions de travail entraîne des coûts très importants pour l'entreprise, la branche est probablement le seul espace possible de progrès sociaux pour les salariés. Elle fixe en effet des règles salariales valables pour toutes les entreprises, encadrant la possibilité de dumping social entre elles.

Cependant, ce même exemple de la propreté montre d'une part, que la négociation de branche, pour être fonctionnelle, requiert un certain nombre de conditions et, d'autre part, que même lorsqu'elles sont réunies, ces conditions ne sont pas de nature à transformer en profondeur la condition des salariés du secteur. En effet, pour être fonctionnelle, une branche doit pouvoir mettre aux prises des acteurs organisés. Or, si le patronat de la branche de la propreté apparaît comme historiquement bien structuré, c'est nettement moins le cas dans la sécurité privée par exemple, où les exemples de conflits et de recompositions sont fréquents. Dans les services à la personne, la création très récente de la

convention collective n'a permis encore que peu d'avancées à ce niveau. Mais l'exemple de la propreté a également ceci de probant qu'il montre que même lorsque les conditions d'un dialogue fructueux sont réunies et que celui-ci a effectivement lieu, il n'est pas pour autant de nature à transformer la situation des salariés. On peut avancer deux raisons. La première est que ces secteurs sont fortement exposés au non-respect des droits de salariés, qu'il s'agisse des règles conventionnelles ou du code du travail. De ce fait, certains employeurs s'affranchissant des règles légales peuvent emporter des marchés au détriment de leurs concurrents. Plus fondamentalement, l'existence même de la propreté comme activité externalisée repose sur le fait qu'elle soit plus rentable que l'internalisation pour les clients. Dès lors, accepter des augmentations de salaire importantes ou accorder des droits nouveaux aux salariés (en termes de formation par exemple) compromettrait à terme l'existence même du secteur. Ce n'est donc probablement pas dans l'espace classique de la négociation bilatérale entre organisations patronales et syndicales que peut s'améliorer la situation des salariés pris dans des relations triangulaires.

Une autre solution consisterait à s'inspirer, en les élargissant, des règles qui régissent l'intérim. Bien que les intérimaires soient juridiquement les salariés de l'entreprise de travail temporaire, le client utilisateur est responsable du fait que les intérimaires bénéficient d'une égalité de traitement avec les salariés de son entreprise en matière de rémunération et de temps de travail. Il est également coresponsable de leurs conditions de travail et de sécurité, entre autres sujets. Bien que ces règles ne soient pas systématiquement respectées, loin s'en faut, elles ont l'avantage, appliquées à la sous-traitance, de réintégrer le client dans la négociation, de l'obliger à négocier avec ses propres représentants syndicaux la place des prestataires dans la grille de salaires, de faire bénéficier ceux-ci des accords salariaux conclus dans l'entreprise, etc. Au-delà de cet exemple certainement critiquable et en tout état de cause perfectible, c'est la responsabilité des utilisateurs de la sous-traitance qu'il convient d'établir juridiquement, ce à quoi s'emploie d'ailleurs plusieurs spécialistes du droit (Supiot, 2018).

L'avenir des emplois de services à la personne

Un tel système a néanmoins une limite assez notable en ce qui concerne les salariés des entreprises de services à la personne. On voit bien en effet comment il peut s'appliquer aux clients lorsque ceux-ci sont des employeurs moyens ou importants (que ce soit des entreprises, des associations ou des acteurs publics), mais beaucoup moins quand il s'agit de simples particuliers. Mais concernant les services à la personne, une question plus fondamentale se pose : celle de la pérennité du modèle

français. Les emplois de service à la personne sont très largement subventionnés, à la fois par les politiques générales de baisses de cotisations sociales sur les bas salaires et par des politiques ciblées sur ces catégories. Ces politiques subventionnent – partiellement – la garde d'enfants, l'aide aux personnes dépendantes et les tâches ménagères. La construction des dispositifs de financement a fait que ce sont en premier lieu les ménages aisés qui en ont bénéficié (Rousseau et Devetter, 2011). Inégalitaires, ces politiques sont aussi assez inefficientes, et les besoins en gardes d'enfants comme en accompagnement de la dépendance demeurent importants. Différents travaux ont montré qu'à coûts constants, les modèles de financement des services aux particuliers des pays scandinaves, et singulièrement de la Suède permettent de fournir une offre de meilleure qualité à un public plus large. Largement municipalisés, les emplois de services à la personne sont concentrés sur la garde d'enfants et l'accompagnement de la dépendance, au détriment des tâches domestiques des ménages aisés. Il en résulte un enrichissement des tâches accomplies par les salariés, ainsi que des conditions de formation et de rémunérations sensiblement meilleures qu'en France. Au-delà de sa difficile régulation, l'amélioration des conditions de travail et d'emploi passe donc probablement par la transformation du modèle socio-économique du secteur. En raison du poids décisif des financements publics dans l'élaboration de ce modèle, leur réorientation dépend largement des choix de l'État.

Il est évident que la pluralité des situations d'isolement au travail interdit d'imaginer une réponse simple ou unique aux défis qu'elles posent aux organisations syndicales. Mais face au développement des formes de travail isolé (autoentreprenariat, etc.) elles ne peuvent se limiter aux stratégies d'action et de syndicalisation construites sur les collectifs de travail. La question dépasse d'ailleurs celle de travailleurs, isolés, qui ne constituent que la pointe avancée d'une question plus large. Une multiplicité d'initiatives militantes tente d'ailleurs de remédier à l'exclusion d'un nombre grandissants de personnes des sphères de décisions collectives, qu'il s'agisse de l'accès aux droits, de la vie politique ou du travail. Ces initiatives ont inspiré certains segments du syndicalisme anglo-saxon, et, sans être directement transposables, constituent des voies de réflexion pour les organisations de salariés françaises.

Bibliographie

ALONZO P., CHARDON O., 2006, « Quelle carrière professionnelle pour les salariés non qualifiés », *Données sociales*, p. 265‑272.

ALONZO P., HUGREE C., 2010, *Sociologie des classes populaires*, Armand Colin, Paris, 123 p.

ANDOLFATTO D., LABBE D., 2006, « La transformation des syndicats français. Vers un nouveau "modèle social"? », *Revue française de science politique*, *56*, 2, p. 281‑297.

ARBORIO A., 2002, *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Economica, Paris.

ARMENTA A., 2009, « Cretaing Community. Latina Nannies in a West Los Angeles Park », *Qualitative Sociology*, 32, p. 279‑292.

AUTOR D., KATZ L., KEARNEY M., 2008, « Trends in U.S. Wage Inequality: Revising The Revisionnist's », *The Review of Economics and Statistics*, *90*, 2, p. 300‑323.

AVRIL C., 2014, *Les aides à domicile : Un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, 289 p.

BAUVET S., 2015, *L'emploi de l'insécurité : fonctions sociales et expériences professionnelles des travailleurs de la sécurité privée en France*, Paris, EHESS.

BEAUCHEMIN, C., HAMEL, C., SIMON, P. (dirs.), 2016, *Trajectoires et origines. Enquête sur la diversité des populations en France*, Editions de l'Ined, Paris, 622 p.

BELL D., 1973, *The Coming of Post-industrial Society*, Basic Books, New York.

BENQUET M., 2013, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, La Découverte, 333 p.

BEROUD S., 2009, « Organiser les inorganisés », *Politix*, 85, p. 127‑146.

BIDOU C., 1985, *Les aventuriers du quotidien*, Paris, Presses Universitaires de France, 200 p.

BONNET T., 2017, « Les collectifs de travail, un pouvoir de décision collectif ? », Congrès de l'Association Française de Sociologie, 6p.

BOURDIEU P., 1979, *La distinction. Critique sociale du jugement*, Paris, Éditions de Minuit (Le Sens commun), 670 p.

CARTRON D., GUASPARE C., 2012, « La perception d'un "désajustement" dans sa situation de travail : les enseignements d'une revue de littérature sur les risques psychosociaux », *Travail et Emploi*, 129, p. 67‑77.

CASTEL R., 1995, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris.

CASTEL R., 2003, *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*, Seuil, Paris, 96 p.

CFDT, 2017, « Nos ambitions - Pour une sous-traitance responsable », document en ligne (

CASTEL R., 2009, *La montée des incertitudes. Travail, protection, statut de l'individu*, Seuil, Paris, 457 p.

CHARDON O., AMOSSE T., 2006, « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale ? », *Economie et statistique*, *393*, 1, p. 203‑229.

CHAUVEL L., 2001, « Le retour des classes sociales », *Revue de l'OFCE*, 79, p. 314‑359.

CHENU A., 1990, *L'archipel des employés*, Paris, INSEE, 228 p.

CHUANG Y.-H., 2018, « Le paradoxe de l'enclave ethnique. Entre-soi économique et tentatives de mobilisation syndicale. », *Sociétés contemporaines*, 109, p. 11-35.

COLLOVALD A., SAWICKI F., 1991, « Le populaire et le politique. Quelques pistes de recherche en guise d'introduction », *Politix*, *4*, 13, p. 7‑20.

DE TROYER M., LEBEER G., MARTINEZ E., 2013, « La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique », *Travail, genre et sociétés*, 29, p. 87‑104.

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

DENIS J.-M., 2018, « Asseoir la représentation sur la communauté de travail. À la recherche de la communauté perdue dans la branche de la propreté », *Sociologie du travail*, *60*, Vol. 60-n° 1.

DEVETTER F.-X., MESSAOUDI D., 2013, « Les aides à domicile entre flexibilité et incomplétude du rapport salarial : conséquences sur le temps de travail et les conditions d'emploi », *La Revue de l'IRES*, 78, p. 51‑76.

DEVETTER F.-X., ROUSSEAU S., 2011, *Du balai: essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, Ivry-sur-Seine, Raisons d'agir, 140 p.

DUBAR C., TRIPIER P., BOUSSARD V., 2015, *Sociologie des professions - 4e éd.*, 4e édition, Arcueil, Armand Colin, 384 p.

EMMENEGGER P., 2009, « Barriers to Entry: Insider/Outsider Politics and The Political Determinants of Job Security Regulations », *Journal of European Social Policy*, *19*, 2, p. 131‑146.

EMMENEGGER P., HAÜSERMANN S., PALIER B., SEELEIB-KAISER M., 2012, *The age of dualization: the changing face of inequality in deindustrializing societies*, Oxford, Oxford University Press (International policy exchange series), 338 p.

GAXIE D., 1978, *Le cens caché. Inégalités culturelles et ségrégation politique*, Paris, Éditions du Seuil (Sociologie politique), 268 p.

GOLDTHORPE J.H., LOCKWOOD D., BECHHOFER F., PLATT J., 1969, *The Affluent Worker in the Class Structure*, London, Cambridge University Press, 248 p.

GOOS M., MANNING A., 2007, « Lousy and Lovely Jobs: The Rising Polarization of Work in Britain », *Review of Economics and Statistics*, *89*, 1, p. 118‑133.

GRUNBERG G., SCHWEISGUTH E., 1983, « Le virage à gauche des classes moyennes salariées », dans LAVAU G., GRUNBERG G., MAYER N. (dirs.), *L'univers politique des classes moyennes salariées*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 351‑377.

GUILLAUME C., MOURET B., 2004, « Les élus de comité d'entreprise : de l'institutionnalisation à la professionnalisation? », *Revue de l'IRES*, *1*, 44, p. 39‑65.

GUILLAUME C., POCHIC S., 2009, « La professionalisation de l'activité syndicale : talon d'achille de la politique de syndicalisation à la CFDT? », *Politix*, *1*, 85, p. 31‑56.

KARASEK R., 1979, « Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign », *Administrative Science Quaterly*, *24*, 2, p. 285‑308.

KARASEK R., THÉORELL T., 1990, *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, Basic Books, New York.

KRIESI H., GRANDE E., LACHAT R., DOLEZAL M., BORNSCHIER S., FREY T., 2008, *West European Politics in the Age of Globalization*, Édition : 1, Cambridge, Cambridge University Press, 448 p.

LAFORGE G., 2005, « Le statut d'emploi des intervenant(e)s à domicile dans le champ de l'aide et des services aux personnes : quelques réflexions sur une politique du "gisement d'emplois" », *Revue de droit sanitaire et social*, 2, p. 290‑303.

LEMISTRE P., MAGRINI M.-B., 2008, « La mobilité géographique des jeunes ouvriers et employés est-elle rentable ?, Is Spatial Mobility Beneficial for Young Skilled and Unskilled Workers? », *Economie & prévision*, 185, p. 63-88.

LESNARD L., 2009, *La famille désarticulée*, Paris, Presses Universitaires de France - PUF, 208 p.

LINDBECK A., SNOWER D., 1989, *The Insider-Outsider Theory of Employment and Unemployment*, MIT Press, Cambridge.

MARC J., GROSJEAN V., MARSELLA M.C., 2011, « Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail », *Le Travail Humain*, *74*, 2, p. 107‑130.

MC BRIDE J., GREENWOOD I., s. d., *Community Unionism - A Comparative Analysis of Concepts and Contexts | J. McBride | Palgrave Macmillan*.

MENDRAS H., 1988, *La seconde révolution française, 1965-1984*, Gallimard, Paris.

MISCHI J., 2016, *Le bourg et l'atelier. Sociologie du combat syndical.*, Agone, Marseille (L'ordre des choses), 400 p.

MOLINIER P., FLOTTES A., 2012, « Travail et santé mentale : approches cliniques », *Travail et Emploi*, 129, p. 51‑66.

NISBET R., 1959, « The Decline and Fall of Social Class », *Pacific Sociological Review*, *2*, 1, p. 11‑17.

NIZZOLI C., 2015, *C'est du propre! Syndicalisme et travailleurs du «bas de l'échelle» (Marseille et Bologne)*, PUF, Paris, 224 p.

OESCH D., MENÉS J.R., 2011, « Upgrading or Polarization? Occupational Change in Britain, Germany, Spain and Switzerland », *Socio-Economic Review*, *9*, 3, p. 503‑531.

PAUGAM S., 2007, *Le salarié de la précarité : Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, Presses Universitaires de France - PUF, 437 p.

PEUGNY C., 2016a, « L'évolution de la structure sociale dans quinze pays européens (1993-2013) », *Notes&Documents de l'OSC*, 2016‑01.

PEUGNY C., 2016b, *La stratification interne aux classes populaires salariées : mrophologie, conditions d'emploi et rapport au politique*, Université de Versailles Saint-Quentin, Habilitation à diriger des recherches.

PIETRI M., 2010, « L'isolement au travail et ses issues possibles », *Travailler*, 23, p. 77‑98.

PUECH I., 2004, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, *46*, 2, p. 150‑167.

REICH R., 1991, *The Work of Nations. Preparing Ourselves for the 21st Century Capitalism*, New York, Knopf, Simon & Schuster.

RETIERE J.-N., 2003, « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *Politix. Revue des sciences sociales du politique*, *16*, 63, p. 121-143.

SALAZAR PARRENAS R., 2001, *Servants of Globalization. Women, Migration, and Domestic Work*, Standford University Press, Redwood City.

SIBLOT Y., CARTIER M., COUTANT I., MASCLET O., RENAHY N., GALES P.L., 2015, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin, 368 p.

SUPIOT A., 2018, *Face à l'irresponsabilité : la dynamique de la solidarité*, Paris, Collège de France, 186 p.

VAN DER WAAL J., ACHTERBERG P., HOUTMAN D., 2007, « Class Is Not Dead - It Has Been Buried Alive: Class Voting and Cultural Voting in Postwar Western Societies (1956–1990) », *Politics & Society*, *35*, 3, p. 403‑426.

VERDUGO G., 2017, *Les nouvelles inégalités du travail. Pourquoi l'emploi se polarise*, Presses de Sciences Po, Paris, 120 p.

VEZINA M., DERRIENNIC F., MONTFORT C., 2001, « L'impact de l'organisation du travail sur l'isolement social », *Travailler*, *1*, 5, p. 101‑117.

VIGNAL C., 2005, « Les espaces familiaux à l'épreuve de la délocalisation de l'emploi : ancrages et mobilités de salariés de l'industrie », *Espaces et sociétés*, 120-121, p. 179-197.

WAGNER A.-C., 2007, *Les classes sociales dans la mondialisation*, Paris, La Découverte.

WRIGHT E.O., DWYER R.E., 2003, « The Patterns of Job Expansions in The USA: a Comparison of the 1960s and 1990s », *Socio-Economic Review*, *1*, 3, p. 289‑325.

YON K., 2012, « Représentation du travail et représentativité syndicale aux marges du salariat : le cas de la distribution directe », *Travail et Emploi*, 131, p. 103‑118.