Fragmentation du travail et de l'emploi dans les métiers du *care* : effets sur le sens au travail et le rapport au syndicalisme

Saphia Doumenc (Ires), François-Xavier Devetter (Ires) et Arnaud Trenta (Ires)

Rapport final septembre 2024

Remerciements

Nous tenons à remercier l'ensemble des personnes ayant permis à cette recherche de voir le jour. Tout d'abord, l'ensemble des personnes ayant accepté de s'entretenir avec nous, parfois longuement et parfois à plusieurs reprises : AESH, ATSEM, professeur.es des école, agent.es d'entretien et aides à domicile. Également, les membres de l'UNSA, Fabrice Coquelin et Denis Adam, pour leur confiance et leur patience dans la conduite de ce projet, ainsi que pour les échanges fructueux qui ont rythmé la réalisation de cette recherche.

Nos remerciements vont aussi aux collègues qui ont participé à des recherches préalables dont certains éléments de terrain ont nourri ce rapport, particulièrement Julie Valentin, Odile Steinauer et Placide Abasabanye pour le chapitre 3 sur les agents d'entretien et Sophie Béroud (Université Lyon 2, Triangle) et Lina Cardenas (Université Gustave Eiffel, LATTS) pour le chapitre 4 sur les aides à domicile. Merci encore à Frédéric Lerais et Axel Magnan de l'IRES pour leurs lectures et leurs conseils à différentes étapes du projet.

Nous remercions enfin Marie-Laure Verbrugghe pour la qualité et la rapidité de ses retranscriptions.

Sommaire

Fragmentation du travail et de l'emploi dans les métiers du care : effets sur le sens au travail et le rapport au syndicalisme 0

Remerciements 1

Sommaire 2

Sigles et abréviations 5

Résumé 6

Introduction 7

Chapitre 1. Saisir la fragmentation du travail et de l'emploi dans les secteurs du *care* : un enjeu théorique (et politique ?) 15

1. Des métiers féminins aux métiers du *care* 15

2. Le sens au travail dans les métiers féminisés du *care* 18

3. L'engagement dans les secteurs du *care* quelle voie pour la politisation ? 20

Chapitre 2. Les écoles maternelles : unité du lieu de travail et pluralité des statuts d'emploi 22

1. Diversité des rôles et des places dans l'école 23

1.2. Qui sont les AESH ? Des professionnelles marquées par un décalage entre niveau de diplôme et statut d'emploi 25

1.3. Qui sont les ATSEM ? Un statut de fonctionnaire encore marqué par le stigmate du « sale boulot » 32

1.4. Les professeur.es des écoles : une « noblesse » liée à la fonction enseignante mise à mal par la précarisation croissante de l'Éducation nationale 35

2. Négocier sa place dans l'école et dans la classe 38

2.1. Des métiers en déficit de reconnaissance 39

Problème d'attractivité et de recrutement dans l'ensemble des professions de l'école 39

Des positionnements et des rapports à l'espace variés 42

2.1. Les difficultés à créer un collectif de travail interprofessionnel 44

Une question de position sociale et de position de pouvoir : entre mépris social vécu au travail et manque d'information 44

Une indétermination des liens de subordination et de l'encadrement hiérarchique 46

Le travail « hors cadre » des AESH : « ménager la chèvre et le chou » 48

3. Quelles possibilités pour l'engagement syndical ? 50

Chapitre 3. Le cas des personnels d'entretien et de restauration des établissements scolaires **55**

Introduction. Un groupe professionnel au cœur de processus de fragmentation **55**

1. Le contenu du travail : des conditions de travail difficiles et hiérarchisées **59**

1.1. Agents de service : des conditions initiales de travail assez difficiles mais des éléments positifs mis en avant 60

1.2. Salariés externalisés : des conditions de travail soutenables ? 63

1.3. L'externalisation comme source de dégradation des conditions de travail et d'emploi des agents en interne 66

2. Externalisation, perte de sens du travail et fragmentation du collectif **70**

2.1. Baisse de la qualité 70

2.2. Fragmentation et perte de sens du travail 72

2.3. L'appartenance à la communauté de travail 81

3. Un défi pour l'activité syndicale **87**

Chapitre 4. Les aides à domicile : une fragmentation plurielle au service des personnes dépendantes **92**

1. Aide à domicile : un travail essentiel mais en souffrance **93**

1.1. Présentation du profil des aides à domiciles 93

Des travailleuses du secteur associatif engagées dans le « Collectif » 93

Des travailleuses du secteur associatif engagées dans le syndicalisme 98

1.2. L'importance des espaces dans la construction d'un rapport au travail 100

1.3. Des conditions de travail et d'emploi dégradées malgré leur caractère essentiel 101

Absence d'espaces collectifs et temporalités fragmentées 102

Un secteur particulièrement accidentogène 104

La fragmentation des branches d'activité 106

La pratique des glissements de tâche 107

Un déficit de reconnaissance sociale visibilisé par la crise du Covid-19 108

2. L'engagement des salariées de l'aide à domicile **110**

2.1. Un terrain d'observation privilégie des luttes para syndicales : « Le Collectif des travailleuses invisibles de l'aide à domicile » 110

2.2. Un secteur investi y compris par les organisations syndicales 112

2.3. Quels enseignements pour le syndicalisme à destination des précaires ? 114

En guise de conclusion : Comment les secteurs du travail de *care* percutent l'action syndicale et invitent à repenser les politiques de syndicalisation ? **116**

Bibliographie _____ **121**

Sigles et abréviations

AAH	Allocation adulte handicapé
ADMR	Aide à domicile en milieu rural
AED	Assistant.e d'éducation
AESH	Accompagnant.es des élèves en situation de handicap
ATTEE	Agent.es Techniques Territoriaux des Établissements d'Enseignements
ATSEM	Agent.e territorial.e spécialisé.e des écoles maternelles
BAD	Branche de l'aide à domicile
BAFA	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur.ice
BEP	Brevet d'études professionnelles
CAP	Certificat d'aptitudes professionnelles
CDEN	Conseil départemental de l'Éducation nationale
CESU	Chèque emploi service universel
CRPE	Concours de recrutement des Professeur.es des écoles
EHPAD	Établissement d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes
IME	Institut médico-éducatif
MEEF	Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation
PE	Professeur.e des écoles
PNE	Personnel non-enseignant
SAP	Services à la personne
SPE	Salarié.es des particuliers employeurs
ULIS	Unités localisées pour l'inclusion scolaire
VAE	Validation des acquis de l'expérience

Résumé

Cette recherche interroge la manière dont la fragmentation du travail et de l'emploi transforme le contenu de l'activité, le sens accordé au travail et les différentes formes d'action et de défense des salarié.es. Si cette fragmentation touche de nombreux secteurs professionnels et une diversité de population, l'analyse est ici centrée sur les métiers du *care* qui contribuent à « prendre soin » du « monde » qui nous entoure et plus spécifiquement à se soucier des personnes les plus vulnérables afin de garantir leur survie. Bien qu'ils soient souvent pourvoyeurs d'un sens au travail, ces métiers occupés majoritairement par les femmes de classes populaires sont très faiblement rémunérés et largement invisibilisés, participant d'un manque de reconnaissance. La faible implantation syndicale dans ces secteurs limite également les capacités de mobilisation des travailleurs et travailleuses du *care*. Les enquêtes de terrain qui nourrissent ce rapport portent ainsi sur les différentes catégories de personnel de l'école primaire, les personnels d'entretien et de restauration des établissements scolaires du secondaire et les aides à domicile. Un premier chapitre théorique restitue les principaux débats autour de la notion de *care*. Le deuxième chapitre interroge, à partir du cas des écoles maternelles, les effets de la pluralité des statuts professionnels sur la création de collectifs de travail et de mobilisations syndicales. Un troisième chapitre prolonge la réflexion sur l'éclatement des collectifs de travail à partir du cas de l'entretien des établissements d'enseignements secondaires (les collèges) où l'importance de la sous-traitance génère de nouvelles difficultés pour les salarié.es et les syndicats. Le dernier chapitre explore le secteur de l'aide à domicile à travers l'analyse de quelques mobilisations syndicales ou para-syndicales qui ont émergé depuis la crise du Covid-19. La conclusion revient sur les défis posés à l'action syndicale par le double mouvement d'unité d'un vaste secteur du *care* et d'éclatement des statuts, des temps et des espaces de travail.

Introduction

Cette recherche a été menée dans le cadre d'une agence d'objectifs de l'IRES suite à la demande de l'UNSA Éducation d'étudier les effets de la fragilisation du salariat sur le rapport au travail et l'engagement syndical. Plus spécifiquement, elle vise à apporter des éléments de connaissance sur la manière dont la fragmentation du travail et de l'emploi transforme le contenu de l'activité, le sens accordé au travail et les différentes formes d'actions et de défenses des travailleurs.

La question de la fragmentation du travail et de l'emploi recouvre des phénomènes relativement diversifiés comme la sous-traitance, le travail intérimaire, les contrats aidés et/ou à durée déterminée, le micro-entrepreneuriat, l'ubérisation, la bénévolisation, etc., qui ne seront pas ici abordés de manière exhaustive. Toutefois, cette recherche s'est focalisée sur la tendance structurelle qui segmente de manière spécifique le travail et l'emploi selon les rapports sociaux de sexe, de classe (Kergoat, 2012) et d'origine ethnoraciale réelle ou supposée (Gallot, Pochic, Séhili, Noûs, 2020). Les statistiques nationales pointent par exemple que les femmes sont, davantage que leurs homologues masculins, assignées à des situations de sous-emploi. En 2022, le temps partiel concerne ainsi plus d'une femme sur quatre contre moins d'un homme sur dix[1]. Les chiffres concernant les répartitions du temps de travail révèlent l'imbrication de diverses inégalités. Par exemple, dans la Fonction publique, le temps partiel et le sous-emploi concernent davantage les contractuel.les[2]. D'une manière générale, le temps partiel est corrélé à une assignation à des secteurs d'activité et des métiers relativement dévalorisés. Ainsi, 76% des femmes de ménage et des emplois de services à la personne sont à temps partiels contre seulement 17% chez les femmes cadres[3]. Pour cette raison, nous avons décidé de centrer l'analyse sur certains métiers du *care* qui sont emblématiques d'un triple mouvement de féminisation, de précarisation et d'invisibilisation. Nos enquêtes de terrain portent ainsi sur les différentes catégories de personnel de l'école primaire, les personnels d'entretien et de restauration des établissements scolaires du secondaire et les aides à domicile. Par travail de

[1] Chiffres de la DARES, 2023.
[2] Chiffres du ministère de la transformation et de la Fonction publique, 2023.
[3] Chiffres tirés de l'étude « Les temps de vie des femmes », remise au Conseil économique, social et environnemental, le 11 octobre 2018, présentée au nom de la délégation aux droits des Femmes et à l'égalité, portée par Raphaëlle Manière (p. 36).

care, nous renvoyons ici à la définition de Joan Tronto, selon laquelle le *care* « désigne une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde » de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie » (Tronto, 2009, p. 143).

Se focaliser sur ces types de métiers constitue une occasion d'accéder aux « zones grises des relations de travail et d'emploi » (Bureau, Corsani, Giraud, Rey, 2019) et permet d'observer des catégories d'activité qui se trouvent au croisement des sphères domestique et professionnelle (Dussuet, 2016). Ce brouillage des frontières entre l'emploi et le non-emploi, le travail et le hors travail, a suscité de nombreux travaux ces dernières années sur des sujets aussi variés que le travail militant (Nicourd, 2009), le travail bénévole (Simonet, 2010), le travail des retraités (Friot, 2010), le travail du consommateur (Dujarier, 2014), le travail de subsistance (Rosa Bonheur, 2019) ou encore le travail des proches aidants (Touahria-Gaillard et Trenta, 2019). Plus récemment, la notion de « travail gratuit » (Simonet, 2018) est venue questionner ces situations où l'activité productive échappe partiellement ou totalement à l'emploi, à la rémunération et à la protection sociale, ce qui contribue également à son invisibilisation et à une négation du travail réel.

Sans ignorer les débats autour de l'usage du terme de « travail de *care* »[4] (Molinier, 2013 ; Avril, 2018), c'est bien cette notion que nous avons retenue ici pour qualifier les activités professionnelles sur lesquelles nous focalisons notre étude. Force est de constater que les métiers du *care* sont particulièrement concernés par les processus de fragmentation du travail et de l'emploi, que ce soit dans le secteur de l'éducation avec la multiplication des intervenant.es socio-éducatives comme les agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles (ATSEM), les accompagnant.es d'élève en situation de handicap (AESH) ou les assistantes d'éducation (AED) et la précarisation du statut d'enseignante liée au développement de la contractualisation, dans celui des soins de longue durée avec le virage domiciliaire et le morcellement des heures pour les aides à domicile, ou dans celui de la propreté particulièrement sujet à la sous-traitance,. Ces métiers ont également en commun d'être assimilés au bas de l'échelle sociale et associés à ce qui relève du « sale boulot » (Silvera et Seiller, 2020).

L'étude du travail de *care* fait également apparaître un paradoxe. Alors que ces activités connaissent une faible reconnaissance matérielle et symbolique, ainsi qu'une intensification du

[4] Nous reviendrons sur ces controverses dans le premier chapitre du rapport.

travail et des pénibilités afférentes, une récente étude pointe que les travailleuses du *care* figurent parmi les groupes sociaux déclarant trouver le plus de sens au travail (Coutrot et Perez, 2022) ; c'est notamment le cas des assistantes maternelles, des aides à domicile et des aides ménagères. Plusieurs éléments concourent donc à placer ces activités au rang de véritable laboratoire d'analyse pour interroger non seulement la manière dont les évolutions politiques et économiques contribuent à déstructurer l'organisation du travail, mais aussi comment des espaces de revendications se créent autour de la question du sens au travail et du caractère éminemment essentiel de ces activités. On peut alors se demander si les mobilisations très diverses qui apparaissent dans ces secteurs et le volume d'emplois qu'ils représentent sont des leviers potentiels pour le syndicalisme. À titre d'exemple, les principaux métiers de la petite enfance et du grand-âge concernent près d'un million de salariées en France (Devetter, Pucci, Valentin, 2024). Par ailleurs, certain.es responsables politiques à l'instar de François Ruffin, s'évertuent de mettre à l'agenda la question des conditions de travail et d'emploi de ces salarié.es.

L'attention portée à ces métiers laisse également entrevoir des formes de mobilités horizontales sur le marché du travail. Nombre de salarié.es exerçant ces métiers du bas de l'échelle en ont parfois expérimentés plusieurs avant de se stabiliser. Ce *turnover*, s'il révèle bien sûr la dégradation des conditions de travail et d'emploi d'une manière structurelle, reflète également en filigrane une appropriation maîtrisée des offres du marché du travail par la main d'œuvre qui, au gré des contrats et des conditions de travail proposées, y circule librement (Benvegnù et Tranchant, 2020). Cette mobilité horizontale, en quête de meilleures conditions de travail, s'accompagne rarement d'un déplacement significatif dans l'espace social et peut constituer un frein à l'engagement syndical tant elle apparaît comme « bien plus accessible que les mobilisations collectives pour que chacun [améliore] sa situation individuelle » (*ibid.*, p. 65). Toutefois, et c'est un autre point commun à ces secteurs d'activité, lorsque des mobilisations affleurent, il arrive fréquemment qu'elles soient portées par des collectifs *ad hoc* plus ou moins éloignés mais néanmoins extérieurs au monde syndical. Des collectifs, bien souvent sectoriels, se développent par exemple dans le secteur de la petite enfance avec le collectif « Pas de bébés à la consigne »[5] ou dans le secteur de l'aide à domicile avec la création

[5] https://pasdebebesalaconsigne.com/

de deux collectifs, celui des « Travailleuses invisibles de l'aide à domicile »[6] et celui des « Essentiel.le.es du lien et du soin ».

Les processus de fragmentation du travail et de l'emploi, s'ils sont relativement caractéristiques des secteurs qui nous préoccupent, concernent l'ensemble de l'économie. Les mondes du travail ont connu de profondes transformations ces dernières décennies et le constat de la diversification des formes d'emploi s'applique à tous les secteurs d'activité. Bien que l'emploi salarié à durée indéterminée, à temps plein et avec unicité de l'employeur se soit instauré comme la norme « typique » d'emploi dans la seconde moitié du vingtième siècle, d'autres formes dites « atypiques » ont continué de se développer. Les contrats à temps partiel, l'intérim, les contrats aidés, les stages, etc. progressent ainsi dès le milieu des années 1970. La précarité de l'emploi s'institutionnalise, le code du travail prévoit par exemple l'instauration d'une prime de précarité pour compenser les statuts d'emplois les moins favorables. Mais c'est en particulier au tournant des années 1990-2000 que s'intensifie le processus de fragmentation du travail (Perraudin, Thévenot, Valentin, 2013). L'éclatement des formes d'emploi, venant fragiliser encore davantage les frontières du salariat stable, se développe à travers différents mécanismes ayant la flexibilité comme fil rouge. Mais plutôt qu'à une « fin du travail », nous assistons à une certaine forme de permanence, continuant à placer le travail comme central (Lallement, 2007 ; Carbonell, 2022). Bien que les institutions du salariat soient fragilisées dans leurs fondements depuis plusieurs décennies, il convient de rappeler que l'emploi en contrat à durée indéterminée est encore largement majoritaire et concerne environ 75% de la population active occupée (Didry, 2020 ; Monchatre, 2021). L'évolution des formes de rémunération et de mobilisation de la main-d'œuvre laisse toutefois entrevoir l'émergence d'un « nouvel esprit du salariat » qui, au nom de valeurs individualistes et méritocratiques, promeut la figure du travailleur autonome et responsable (Bernard, 2020). Les « secteurs du soin et du lien »[7] n'échappent pas non plus au capitalisme de plateforme (Abdelnour, Bernard, 2018 ; Abdelnour, Méda, 2019) puisque l'on observe l'émergence et le développement de plateformes numériques dans les services à la personne (Teke-Laurent, 2024).

Là encore, le choix des métiers du *care* permet d'illustrer, en acte, les différents types de fragmentation auxquels un secteur, une activité voire un métier peuvent être confrontés. Les

[6] https://laforceinvisible.fr/

[7] Pour reprendre la qualification opérée dans une AO de la CGT (Louisa CHASSOULIER, François-Xavier DEVETTER, Séverine LEMIERE, Muriel PUCCI, Rachel SILVERA (coordination) et Julie VALENTIN avec la collaboration de Louis Alexandre ERB)

métiers qui nous intéressent dans cette étude sont en effet caractérisés par trois formes de fragmentations spécifiques : des temps, des lieux et des statuts. Cette triple fragmentation se retrouve tantôt de manière simultanée, c'est notamment le cas des travailleuses de l'aide à domicile, exerçant leur activité à des horaires éclatés, atomisées sur des lieux de travail disséminés aux quatre coins de leur zonage et n'étant pas reliées entre elles par une convention collective unique et un statut juridique spécifique[8]. Les salarié.es exerçant dans les établissements scolaires ont en commun le partage d'un lieu de travail mais se distinguent les unes des autres par leur employeur, leur statut d'emploi, leur convention collective, etc. De la même manière, les salarié.es du nettoyage sont en situation de co-présence avec les salarié.es des sites qu'elles ont en charge sans toutefois les croiser de manière régulière ni même partager ce que l'on nomme une « communauté de travail » (Denis, 2018). D'un point de vue des avancées sociales, se focaliser sur ces secteurs d'activité féminisés et situés au bas de l'échelle sociale est également intéressant puisque les mobilisations s'y déroulant laissent entrevoir de possibles évolutions. Sans surestimer le poids de ces mobilisations, on peut noter une actualité sociale d'importance dans le secteur du nettoyage par exemple (Doumenc, 2022). Or, la plupart du temps, ces mobilisations se constituent autour de revendications en réaction à une détérioration de leurs conditions de travail bien sûr, comme la fin du paiement à la tâche, les revalorisations salariales et des requalifications, mais également autour de revendications que l'on pourrait qualifier de « pro-actives » : obtention d'un 13eme mois, d'une prime de panier et surtout abandon du système de sous-traitance. La permanence de ces revendications, qui aboutissent dans quelques cas, démontre la capacité de ces luttes de femmes à porter une contestation plus globale de l'ordre économique et social néolibéral.

C'est bien la logique capitaliste et la quête d'une réduction des coûts qui scandent l'évolution du marché de l'emploi et la flexibilisation du travail. Dominique Méda et Patricia Vendramin (2013) identifient plusieurs types de flexibilité recherchée par les employeurs : une flexibilité des temps et des lieux de travail, concourant à transformer les frontières de l'entreprise et de l'administration; une flexibilité contractuelle ; une flexibilité du lien de subordination (en remplaçant des contrats de travail par des contrats commerciaux par exemple) ; mais également une flexibilité fonctionnelle à travers la quête d'une plus grande polyvalence de la main d'œuvre. Les services publics ne sont pas épargnés par ces

[8] Les aides à domicile peuvent être employées par des collectivités territoriales, des associations, des sociétés commerciales ou par un particulier. Elles relèvent alors de la fonction publique territoriale ou des branches professionnelles de l'aide à domicile, des services à la personne et de l'emploi à domicile.

transformations, subissant l'emprise du *New Public Management* (Bezes, 2009) et des pratiques managériales inspirées du secteur privé. Certains services de la Fonction Publique sont particulièrement concernés par le recours à des contractuels et, depuis quelques années, les rentrées scolaires et universitaires témoignent désormais du déficit de recrutement de titulaires dans l'enseignement primaire, secondaire et universitaire. Le monde associatif n'échappe pas non plus à cette rationalisation et marchandisation de l'action sociale (Cottin-Marx, Hamidi et Trenta, 2023), qui transforme les relations entre les financeurs publics et les associations en une forme de sous-traitance.

Dans cette étude, l'attention portée aux travailleurs et travailleuses exerçant aussi bien pour le secteur public que pour le secteur privé non lucratif permet de compléter certains éléments de cadrage : ces distinctions sont-elles structurantes dans le rapport au travail ? Existe-t-il des invariants façonnant le sens au travail que la nature de l'employeur ne saurait modifier ? Ou au contraire, le clivage public/privé dans les secteurs étudiés agit-il comme un élément décisif du vécu au travail ? Le cas spécifique des écoles maternelles, s'il épargne *a priori* les salarié.es des formes de fragmentation spatiale, permet néanmoins de renseigner à lui seul les possibles variations statutaires. Prises dans des espaces de co-présence, les différentes catégories de personnel investissent-elles leurs missions de la même manière selon qu'elles soient des employées municipales ou de l'Éducation nationale, en CDD ou fonctionnaires, à temps partiels ou à temps complets ?

La crise de Covid-19, et en particulier ses répercussions sur l'organisation et la place accordée au travail dans la société, ont suscité des questionnements fondamentaux auprès des travailleurs et travailleuses. La question du sens au travail a en effet largement été relayée et ce, quels que soient les types de secteur et d'emploi concernés. De la même manière, le sentiment d'utilité sociale et le caractère essentiel ou non de certaines activités se sont imposés dans le débat public (Join-Lambert, Ughetto et de Verdalle, 2022 ; Gardes, 2022). On sait par ailleurs que la question de l'utilité sociale du travail peut être pensée comme intrinsèquement liée à la représentation que les individus se font de leur travail et notamment du sens qu'ils portent à celui-ci (Coutrot et Perez, 2021). D'un point de vue des mécontentements vécus au travail, cet épisode a révélé avec force le hiatus entre la place d'ordinaire accordée à ces salarié.es dans la société et leur rôle en réalité absolument primordial, légitimant parfois la mise en mot de certaines revendications jusqu'alors retenues.

Inscrites au cœur de mutations sociétales plus larges, les évolutions de l'emploi mentionnées plus avant interrogent les transformations du monde du travail en trois points notamment : dans le champ du droit du travail (statuts et droits sociaux associés), sur les

questions de revenus mais également sur la représentation collective. Dans ce contexte de déstabilisation du salariat, qu'en est-il des droits collectifs, de leur défense et de leurs négociations ? Quels sont alors la place et le rôle de l'action collective et en particulier de l'action syndicale ? En prêtant une attention accrue aux salariées prioritairement impactées par ces déstabilisations, les femmes investies dans les métiers du care, cette recherche vise à éclairer par le bas les évolutions du rapport au travail et au collectif.

Avant d'observer empiriquement les faits en ciblant les trois terrains spécifiques à vocation heuristique pour appréhender les effets de la fragmentation sur le vécu et les représentations du travail, un premier chapitre propose un cadrage théorique à partir d'une revue de la littérature sur les recherches consacrées aux métiers du *care*. L'étude du travail de *care* constitue une invitation à interroger les processus de construction des rapports de domination au travail fondés sur des rapports sociaux de classe, de genre et d'origine ethnoraciale notamment (Plumazille et Rossigneux-Méheust, 2019). Et si l'importation de la notion de *care* et le développement des études sur la notion de travail de *care* a permis de renouveler les recherches sur les secteurs féminisés, certaines sociologues à l'instar de Christelle Avril invitent toutefois à redoubler de vigilance quant à l'usage extensif de cette notion. Nous reviendrons rapidement sur les liens régulièrement opérés entre métiers du *care* et sens accru au travail tout en y apportant des éléments de nuances à l'aide de la littérature. Enfin, nous esquisserons les contours des possibilités d'engagement au et par le travail dans ces secteurs en interrogeant ses impacts sur les processus de politisation.

Pour tenter d'isoler les mécanismes par lesquels les conditions d'emplois influencent les conditions concrètes de travail et les collectifs de travail mais également comment cela interroge le déploiement syndical dans les secteurs féminisés du *care*, cette étude a pris pour entrée trois secteurs professionnels distincts. Chacun des trois chapitres suivants reviennent précisément sur les modalités concrètes de recrutement de la main-d'œuvre, d'organisation des relations de travail, de leur impact sur le sens au travail et sur les possibilités de l'engagement syndical au sein des secteurs professionnels identifiés. Le chapitre deux se consacre à l'examen des relations de travail dans les établissements scolaires, il vise précisément à questionner la manière dont la « cohabitation » professionnelle de divers statuts d'emplois produit un collectif de travail très spécifique et surtout marqué par la précarité de ses liens. Dans ce chapitre, le corps des enseignants est analysé non pas en qualité de « travail de *care* » mais bien plutôt pour illustrer les liens complexes entre différentes communautés de travail de *care* sur le lieu de travail.

Le chapitre 3 s'appuie sur l'analyse d'« expérimentations » pratiquées par certains départements (et régions) consistant à remplacer des agents territoriaux par des prestations externalisées pour les fonctions de nettoyage et de restauration dans les établissements d'enseignement secondaire. Il vise alors à souligner les effets délétères du recours à la sous-traitance sur la qualité des emplois mais également sur la qualité du service en raison, notamment, d'une déstabilisation des collectifs de travail.

Le quatrième et dernier chapitre se focalise sur les salariées de l'aide à domicile en comparant deux territoires géographiques distincts : Lyon et Saint-Etienne. Cette comparaison territoriale permet d'intégrer à l'étude une dimension socio-spatiale et d'appréhender les disparités entre le fait d'exercer une activité en milieu urbain et en milieu rural. Par exemple, pour pallier les effets de la précarité de leurs statuts, les travailleurs et les travailleuses peuvent souvent compter sur un certain nombre de ressources, notamment familiales et syndicales. Or, ces ressources sont-elles pareillement disponibles selon les aires géographiques étudiées ? Par ailleurs, dans le contexte inflationniste actuel et en particulier la hausse des prix du carburant, les impacts socio-économiques de la pratique de l'activité d'aide à domicile sont indéniablement différents selon les distances à parcourir. Enfin, ce chapitre aborde les spécificités des revendications dans le secteur de l'aide à domicile : entre engagement syndical traditionnel et adhésion dans des collectifs de travailleuses *ad hoc*, on verra qu'il existe une palette assez diversifiée pour se mobiliser et défendre ses droits.

Liste des personnes rencontrées et des entretiens réalisés pour cette étude	
AESH	- 5 salarié.es
ATSEM	- 3 salariées
Professeur.es des écoles (PE)	- 4 dont une contractuelle (exerçant dans un même établissement)
Salariées de l'aide à domicile	- 6 salariées rencontrées dans le cadre de plusieurs entretiens (n=12)
Agent.es d'entretien et de restauration	- 8 entretiens (salarié.es (n=4), encadrant.es ou donneurs d'ordres (n=2) acteurs syndicaux (n=2))

Chapitre 1. Saisir la fragmentation du travail et de l'emploi dans les secteurs du *care* : un enjeu théorique (et politique ?)

Saphia Doumenc (Ires)

Nous l'avons vu dans l'introduction, les métiers féminins, loin d'être épargnés par les processus de fragmentation du travail et de l'emploi sont au contraire, souvent parmi les principaux pourvoyeurs de contrats dits « atypiques ». Dans ces emplois, figurent nombre d'activités structurant fondamentalement nos sociétés : salariées de la petite enfance, des établissements scolaires, entretien des locaux professionnels, soin aux personnes dépendantes et âgées. Sans elles, c'est toute la société qui s'arrête, nous l'avons vu pendant le confinement en 2020 lors de la pandémie de Covid-19. Adopter une perspective attentive aux questions d'inégalités de genre permet de comprendre comment les choses se sont façonnées ainsi mais également comment agir pour tenter de les déconstruire.

1. Des métiers féminins aux métiers du *care*

La notion de « *care* », dans sa dimension politique, a été introduite par Joan Tronto (2009) et popularisée en France par P. Molinier. Elle permet de décloisonner la catégorie de « travail domestique » en considérant l'ensemble des activités dévolues à la prise en charge des besoins d'autrui, gratuites comme rémunérées, à l'intérieur comme à l'extérieur du foyer. Adopter une telle définition du travail de *care* permet d'élargir les frontières du travail dans son ensemble. Elle invite également à « interroger le processus de construction des dominations à l'œuvre dans le cadre d'un travail largement féminisé » (Pluauzille et Rossigneux-Méheust, 2019) et par là, la manière dont ces constructions assignent certaines populations à certaines activités. En effet, les activités rémunérées de *care*, notamment l'ensemble des « services à la personne », offrent des emplois dégradés et assignés à des populations féminines et, dans une large partie, immigrées. Ce mouvement nourrit alors les recherches sur la précarisation des emplois féminins et alimente la critique de la division internationale du travail[9].

[9] Il n'en sera pas question dans ce document, mais à l'échelle internationale en effet, on assiste ainsi à l'émergence d'un « marché mondial du soin d'autrui » (Ibos, 2020), permis notamment par les migrations des pays du Sud vers les pays du Nord. S'intéresser aux métiers du *care* implique également d'adopter un regard international et offre l'opportunité d'organiser une critique des politiques néolibérales à l'échelle internationale.

C'est tout d'abord la question de la naturalisation de certaines compétences qui explique pourquoi les femmes se sont retrouvées cantonnées à certaines activités. En travaillant dans les secteurs du *care*, les femmes reproduiraient des tâches qui leur seraient « par essence » dévolues dans le cadre domestique. S'occuper d'autrui et de son environnement immédiat, anticiper les besoins et y répondre sont des tâches correspondant à des rôles sociaux ayant longtemps été associés, à la sphère domestique et aux femmes et particulièrement aux mères. Considérées comme des activités d'intérieur et non pas comme du travail, lorsqu'elles sont exercées dans la sphère professionnelles elles ne nécessitent dès lors pas de compétence particulière puisqu'elles s'inscrivent dans le prolongement du travail au foyer[10]. On voit bien comment la valorisation de certaines compétences et la dévalorisation d'autres n'ont finalement que peu à voir avec le contenu réel des activités exercées : « l'analyse des qualifications ouvrières est marquée par l'absence de celles des femmes » (Pinard, 2019). La reconnaissance des qualifications s'inscrit véritablement dans une lutte. L'histoire des femmes au travail et du travail des femmes témoigne qu'il existe bel et bien une corrélation entre dimension genrée de l'activité et sa qualification – donc, très concrètement sa gratification.

Les travaux autours de la question du *care* ou de l'éthique du *care* reposent sur deux concepts. Tout d'abord, celui de vulnérabilité, considérant que l'être humain n'a pas la garantie de demeurer autonome mais qu'il a des failles. Ces failles sont d'ailleurs d'ordres variés, elles peuvent être sociales et conjoncturelles comme le chômage, ou environnementale ou encore relever d'aléas physiologiques comme la maladie, la vieillesse, etc. De toute évidence, appréhender le *care* revient à considérer que l'injonction à l'autonomie ne peut caractériser l'humanité et qu'il convient de prendre en considération ces diverses failles. Le *care* repose sur un deuxième concept qui est celui de l'interdépendance sociale, dans cette optique l'individu est toujours appréhendé en interaction avec d'autres. De manière générale, l'éthique du *care* vise à sortir du déni des dépendances. Cette perspective nous intéresse ici puisqu'elle invite à replacer au cœur de la société les personnes, notamment les travailleuses, qui s'attèlent à organiser ces diverses dépendances.

Un certain nombre de sociologues invitent néanmoins à redoubler de vigilance par rapport à l'usage extensif de cette catégorie de *care* (Avril et Cartier, 2019). Pour Christelle Avril par exemple, le risque est grand de substituer le mot « *care* » au mot « travail » en mettant

[10] D'ailleurs, pour penser ce continuum, de nombreuses chercheuses féministes plaident pour l'usage du terme de travail reproductif afin de réinscrire le travail domestique considéré comme « improductif » dans une économie plus large. Sur ce point, voir notamment le récent ouvrage de Gallot F. (2024).

en avant des dimensions affectives, d'amour en de bienveillance alors que « le *care* peut faire partie du travail comme il peut ne pas en faire partie » (2018). La chercheure invite à ne pas présupposer d'emblée une dimension affective du travail des femmes de classes populaires. S'il est possible de les repérer, l'autrice révèle que ces attentions émotionnelles et/ou affectives ne sont pas systématiques sans que cela ne remette en cause la qualité du travail de *care.* Dans un travail spécifiquement dédié aux salariées de l'aide à domicile, la sociologue identifie un autre écueil dans le fait de focaliser l'analyse sur les dimensions affective. Elle écrit : « utiliser le terme *care* pour qualifier l'ensemble des contraintes de travail assumées par les femmes, c'est aussi contribuer à faire disparaître les pénibilités du travail physique sous l'amour » (*Ibid.,* p. 208). D'ailleurs, dans un travail comparatif visant à mettre en regard différentes enquêtes réalisées auprès de différent·es salarié.es peu qualifié.es dans des métiers de services féminisés (de crèches) et masculinisés (la SNCF), Marie Cartier et Marie-Hélène Lechien (2012) révèlent que l'accent n'est pas mis sur les mêmes savoir-faire selon le genre des salarié.es. De cette manière, la dimension physique des tâches dans le secteur de la petite enfance est globalement invisibilisée de la même manière que le travail relationnel des agents de contrôle de la SNCF est valorisé et non pas considéré comme du travail « émotionnel » (Hochschild, 2017).

La difficulté ne réside pas tant dans le fait de mettre en évidence un savoir-faire plutôt qu'un autre – encore que l'on pourrait s'interroger sur ces assignations genrées à adopter certaines attitudes sociales – mais bien plutôt sur le fait qu'à ces différents savoir-faire soient associés des gratifications matérielles inégales. Dans de nombreux cas, les salariées rencontrées dans le cadre de cette présente étude, revendiquent le fait d'exercer des « métiers passion » ou d'avoir une « vocation », en mettant en exergue ces savoir-faire relationnels et bien souvent déconsidérés. Toutefois, certaines, notamment celles qui se déclarent relativement proches de syndicats, utilisent ce qualificatif en conscience et de manière distanciée. L'enjeu pour elles est de considérer ensemble et de manière relationnelle à la fois la dimension émotionnelle de leur travail avec les contraintes mentales, émotionnelles et affectives que cela entraine en resituant systématiquement les contraintes matérielles et physiques inhérentes à leur activité, nous y reviendrons au moment de la présentation des trajectoires de ces salariées. Mais de toute évidence, l'imaginaire autour d'un métier « passion » ou « vocationnel » est aussi alimenté par l'idée que la gratification du travail n'est pas uniquement matérielle, elle est aussi morale comme si le sens que l'on met dans son travail pouvait servir de contrepartie aux faiblesses des rémunérations. Cela fait partie des leviers d'acceptation des travailleuses les plus dominées de leur propre domination et l'argument du métier « passion » semble largement repris par les employeurs.

2. Le sens au travail dans les métiers féminisés du *care*

> « La question de l'utilité et du sens au travail se pose d'autant plus que, dans les sociétés salariales, ce dont nous sommes capables – et dont nous espérons pouvoir vivre – requiert une qualification qui nous est reconnue avant tout par le marché du travail. Or les qualités du travail salarié lui sont le plus souvent déniées. En témoigne la critique de l'anthropologue David Graeber, qui dénonce non pas les « *shit jobs* », travaux relevant d'un « sale boulot » nécessaire et mal rémunéré, mais les « *bullshit jobs* », travaux cette fois inutiles mais bien payés (Graeber, 2018) ». Sylvie Monchatre, 2021, *Sociologie du travail salarié,* p. 141.

De manière un peu schématique, on pourrait scinder en deux la question de la valeur d'un travail : une valeur matérielle et une valeur morale, ou symbolique. Pendant longtemps, la première acception a été le paradigme dominant. C'était en premier lieu la rémunération qui permettait de donner du sens au travail. Ce paradigme est traversé par la théorie de l'*homo œconomicus* considérant que l'engagement au travail ne serait possible qu'en contrepartie de gratifications matérielles. Mais de récentes recherches révèlent l'infructuosité de cette conception d'un point de vue sociologique. Dans son travail sur l'attribution de primes au mérite de cadres d'une entreprise du secteur bancaire, Sophie Bernard révèle que ces objectifs d'engagement dans le travail par le biais de primes ne donnent pas lieu à un accroissement du sens au travail mais contribuent bien plutôt à renforcer certaines inégalités – notamment de genre – déjà présentes (Bernard, 2020).

Pour les économistes Thomas Coutrot et Coralie Perez, trois dimensions sont constitutives du sens au travail, le sentiment d'utilité sociale, la capacité de développement et la cohérence éthique (2022). Cette définition, si elle peut être sujette à discussion – tant chacune de ses trois dimensions recouvrent une pluralité de signification – permet d'apporter des éléments de cadrage intéressant et s'inscrit délibérément dans une prise de distance et de nuance par rapport au paradigme longtemps dominant. Pour ces économistes, il y a une différence entre « sens au travail » et « sens du travail ». Le contenu de l'ouvrage *Redonner du sens au travail*, ne s'intéresse que peu aux questions de gratifications matérielles (salaire, conditions de travail) ou psychologiques (reconnaissance, sociabilité) qui sont relégués à l'acception de « sens *du* travail ». L'absence de ces dimensions pourtant centrales au travail questionne, notamment d'un point de vue des revendications sociales. En effet, c'est bien souvent sur ces questions matérielles que les collectifs de travailleurs et travailleuses peuvent, à travers leurs représentant.es syndicaux, tenter d'agir et d'infléchir la dégradation de leur condition de travail.

La question du sens au travail a pris une importance considérable ces dernières années, notamment après la crise de Covid-19 qui a replacé sur le devant de la scène certaines activités professionnelles comme étant essentielles. La question de l'utilité sociale s'est alors imposée

dans le débat public. « La situation inédite à laquelle nous avons été confronté·es a donc donné une actualité nouvelle à la question de la valeur que nous accordons collectivement à certaines activités, dont nous considérons qu'elles contribuent au bien-être de notre société » écrivaient trois sociologues en introduction d'un numéro de *Sociologie du travail* consacré à la thématique du « Travail et reconnaissance au prisme de l'utilité sociale » (Join-Lambert, Ughetto et de Verdalle, 2022).

Ici, l'ouvrage *Redonner du sens au travail* s'avère particulièrement intéressant. En effet, il permet de se questionner précisément sur les métiers associés au « sale boulot » et d'isoler le paradoxe présenté en introduction générale. Alors que relevant de métiers relativement déconsidérés du fait de la faiblesse des qualifications qu'ils nécessitent, les métiers féminins et relevant du *care*, s'avèrent se situer parmi ceux déclarant trouver le plus de sens au travail. Il nous semble que les travaux récents portant sur le monde associatif et adoptant une perspective à la croisée de la sociologie du travail et de l'engagement sont particulièrement éclairant dans notre cas (Simonet, 2004 ; Hély, 2008 ; Cottin-Marx, 2021). En effet, de nombreux travaux révèlent que le choix du cadre de l'emploi, dans le secteur privé, le secteur public ou le secteur associatif, peut bien souvent s'apparenter à un choix résolument éclairé, voire « politique », dans la mesure où il entraine une rémunération différenciée. Par exemple, en travaillant dans le secteur associatif plutôt que dans des secteurs lucratifs, certaines catégories de salarié.es perdent une partie de leur salaire. C'est ce que certains chercheurs ont qualifié de « don du travail » ou un « engagement salarié » (Preston, 1989). Travailler dans le secteur associatif et accepter de moins bonnes conditions de travail serait en soi une forme d'engagement et conférerait un sens au travail. Mais si ces constats permettent de décrire finement les implications des salarié.es exerçant des activités qualifié.es il s'avère moins heuristique pour appréhender les salarié.es subalternes (Le Roy, Puissant Devetter, Vatant, 2019). En effet, cette théorie suppose que les salarié.es aient eu le loisir de choisir leur employeur, ce qui n'est pas le cas pour les salarié.es que nous avons rencontrées dans cette étude et globalement pour l'ensemble des salarié.es du bas de l'échelle, dépendante des opportunités professionnelles et tributaires d'une certaine place qui leur est assignée (Cottin-Marx, 2020). Mathieu Hély a bien montré également comment cette vision individualiste tend à occulter les relations de pouvoir (2009).

C'est aussi pour l'ensemble des raisons que nous avons commencé à esquisser : faiblesse des salaires, statut d'emploi précaire, flou juridique autour non seulement des missions, mais également des obligations de l'employeur, conditions de travail difficiles aussi bien physiquement que moralement, etc. que ces secteurs peinent à recruter. Les pouvoirs publics évoquent de manière régulière le problème de la pénurie de main-d'œuvre en

stigmatisant parfois encore davantage les salariées issues de milieux populaires et sans emplois. Mais ces secteurs souvent qualifiés « en tension », dans le sens où il y a plus d'offres que de candidat.es, le seraient-ils tout autant s'ils parvenaient à assurer à celles et ceux qui l'exercent un salaire digne ? Le discours des salarié.es des métiers du *care* mentionnent régulièrement l'existence d'une « conscience professionnelle » ou la nécessité d'avoir « l'envie ou l'instinct de perfectionner les choses » (Extrait d'entretien avec une AESH).

3. L'engagement dans les secteurs du *care* quelle voie pour la politisation ?

Les secteurs féminisés ouvriers sont relativement moins syndiqués que les secteurs ouvriers masculins. On retrouve en revanche plus de femmes syndiquées chez les cadres (Lescurieux, 2019). Si l'engagement syndical reflète relativement bien l'engagement au travail, il n'en est pas l'unique indicateur. De cette manière, les différentes enquêtes réalisées dans le cadre de cette étude révèlent que les salariées du *care* s'approprient de manière relativement diversifiée les manières de résister – individuellement ou collectivement, de manière frontale ou indirecte – au travail. Avant d'entamer ce travail, nous avions en tête plusieurs éléments. Tout d'abord, le fait que dans un certain nombre de secteurs du *care,* se créent des collectifs d'engagement *ad hoc*, généralement focalisés sur la défense d'une branche d'activité, nous l'évoquions en introduction, c'est le cas dans le secteur de la petite enfance avec le collectif « Pas de bébés à la consigne » mais également dans l'aide à domicile avec la création de deux collectifs, celui des « Travailleuses invisibles de l'aide à domicile » et celui des « Essentiel.le.es du lien et du soin ». Autre point intéressant est le fait que ces collectifs se structurent autour de comptes Facebook et d'une manière générale en ligne et moins souvent sur des temps de présence collective. Cela fait écho à la dynamique du mouvement des Gilets Jaunes qui s'est, pour beaucoup, appuyé sur l'outil numérique pour communiquer (Baisnée et *al.*, 2023)

On l'a dit, la crise du Covid 19 a mis en évidence le fait qu'à l'échelle de la société les métiers les plus utiles socialement étaient aussi les moins bien payés et à prédominance féminine : enseignement, soin aux enfants, aide à domicile, caissières, etc. Les confinements successifs ont ainsi mis en visibilité la centralité des « métiers de femmes » (Perrot, 1987) d'ordinaires invisibilisés. Cette mise en évidence a aussi permis de rendre compte du potentiel « bloquant » de l'arrêt de ces métiers. Si on a en tête l'impact immédiat de l'arrêt de certains secteurs d'activité très masculins comme le Rail, la RATP, les nettoyeurs ou encore récemment les Raffineurs (Hammerli, 2023), on imaginait moins les répercussions de l'arrêt de millions de

travailleuses. Mais c'est également en raison de ce caractère éminemment utile socialement que ces travailleuses hésitent bien souvent à se mettre en grève. Dans le contexte scolaire par exemple, qu'il s'agisse des enseignantes, des AESH, des ATSEM ou du personnel d'entretien et de restauration à la cantine, leur présence au travail détermine l'accueil et l'accompagnement socio-éducatif des enfants, ne pas travailler signifie laisser les enfants dans des situations potentiellement complexes. Ce tiraillement est encore plus fort dans le cas des salariées travaillant dans le maintien à domicile ; sans leur passage, certaines personnes âgées ou dépendantes ne voient personne de la journée, ne peuvent se mouvoir ou prendre un repas. C'est donc bien un frein d'ordre éthique qui contraint parfois l'engagement syndical ou du moins l'entrée en grève.

Cette éthique professionnelle semble parfois, dans le même temps, figurer comme une manière de politiser son rapport au travail. Travailler individuellement à la garantie d'une prise en charge collective d'un « bien vieillir » ou d'un « bien apprendre » s'avère parfois décisif dans un rapport à la politique, au sens large. Les travailleuses investies d'une véritable « mission de service public » se sentent ainsi d'une certaine manière autorisées à opiner politiquement sur les différentes lois ou réformes régissant leurs secteurs d'activité. Or, ces prises de positions politiques se traduisent assez régulièrement par la volonté de les inscrire plus frontalement au travers d'actions ou de pratiques de luttes. De cette manière, le statut de l'employeur peut fortement impacter la volonté de se mobiliser ou non. Une fois encore, les travaux consacrés au monde associatif se révèlent utiles pour tenter de comprendre les freins à l'adhésion syndicale (Cottin-Marx, 2020). Le fait que l'employeur ne s'inscrive pas dans la quête de bénéfices, comme c'est le cas pour une partie des aides à domicile ou pour les salariées exerçant en établissements scolaires peut conduire à rendre moins évident le fait de se syndiquer.

Chapitre 2. Les écoles maternelles : unité du lieu de travail et pluralité des statuts d'emploi

Saphia Doumenc (Ires)

Le terrain scolaire s'avère particulièrement intéressant pour saisir la diversité des formes d'emplois et des assignations et la manière dont cela impacte les relations interpersonnelles, les collectifs de travail et le sens que les salarié.es mettent dans leur activité. De récentes études se sont focalisées sur cet « autre travail éducatif », réalisé dans le cadre scolaire par le personnel non enseignant (PNE), ces études se sont particulièrement intéressées aux questions de la « place » occupée par ces acteur.ices et leur rôle dans la division du travail (Bois et Jacquot, 2022 ; Imbert, 2022 ; Chevalier, Imbert, Jacquot, 2023 ; Gaudillat, 2023). La première partie de ce chapitre présentera les divers métiers et statuts d'emplois rencontrés en contexte scolaire. Cette diversité et les inégalités sociales sur lesquelles à la fois elle repose et qu'elle contribue à reproduire explique en grande partie les incompréhensions et les malaises rencontrés au travail, c'est ce que nous explorerons dans la deuxième partie. Enfin, nous envisagerons la manière dont ces conditions de travail et d'emploi suscitent un certain rapport au politique et/ou au syndicalisme. Selon les statuts d'emploi, les revendications ne sont pas portées auprès des mêmes employeurs et ne se concentrent pas sur les mêmes points, néanmoins toutes considèrent manquer d'espaces collectifs d'échanges de pratiques et de formations.

Tableau 1. Effectifs, salaires et temps de travail des personnels des écoles primaires et maternelles.

Code PCS2020	Professions	École maternelle	École primaire	Salaire mensuel moyen	Durée hebdomadaire habituelle moyenne
43A1	Enseignant.es titulaires	76 000	258 000	2 290 €	38h30
43A3	Enseignant.es contractuels	8 000	26 000	1 902 €	34h30
42B2	Assistant.es d'éducation	3 000	11 000	1 000 €	23h30
52B1	Agent.es de service (nettoyage)	1 500	11 000	1 094 €	29h30
52B2	Agent.es de service (restauration, surveillance, accueil)	14 000	26 000	1 115 €	29h00
52C5	AESH	12 000	53 000	850 €	25h30
52C4	ATSEM	45 000	33 000	1 358 €	34h00
	Total	159 500	418 000		

Source : Enquête emploi, Insee, 2022. Champ : enseignement maternel (Naf 8510) et primaire (Naf 8520)

Encadré 1. Les différents métiers et statuts rencontrés en contexte scolaire

Accompagnant.es des élèves en situation de handicap (AESH)
Les AESH assurent une mission d'aide à des élèves en situations de handicap en contexte scolaire ; ils et elles sont placé.es sous la responsabilité pédagogique des enseignant.es. L'employeur des AESH varie selon les territoires et les types de contrats signés. Les CDI (dans la très grande majorité des cas de 26 heures hebdomadaires) sont signés avec la Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale (DSDEN), mais il est aussi possible de signer un contrat directement avec l'établissement employeur.

Agent.e territorial.e spécialisé.e des écoles maternelles (ATSEM)
Les ATSEM assurent une mission d'accueil, d'animation et de surveillance des élèves en maternelle. Ils et elles sont placé.es sous la responsabilité pédagogique des enseignant.es qu'ils ou elles sont tenues d'assister. Ces agent.es travaillent sous une double hiérarchie, celle des directions d'établissement (le donneur d'ordre) et celle de la mairie (l'employeur). Les ATSEM sont recruté.es sur concours, ouvert aux détenteur.ices du CAP « Petite enfance », par les collectivités territoriales.

Professeur.e des écoles (PE) titulaire
Les PE sont aujourd'hui recruté.es à Bac +5 après l'obtention du CRPE. Ils et elles exercent en école maternelle ou élémentaire. On trouve plus de femmes chez les enseignantes de maternelle (90% de femmes) qu'en élémentaire. L'écart est moindre dans l'enseignement secondaire.

Professeur.e des écoles (PE) contractuel.les
Pour pallier le manque de candidat.es aux concours, certaines académies offrent des postes de contractuel. Le niveau de diplôme requis varie entre Bac +2 ou Bac +3.

Selon les niveaux (premier ou second degré) on peut également trouver d'autres professionnel.les – nous n'avons pas réalisé d'entretien avec elles et eux :

AED : Assistant.e d'éducation
Les AED exercent des fonctions d'assistant.es auprès du personnel éducatif des collèges et lycées, ils et elles encadrent et surveillent les élèves. Ils et elles sont sous la responsabilité hiérarchique des directeur.ices d'établissement et sont employé.es par le Rectorat d'académie.

Animateur.ice périscolaire
L'animateur ou l'animatrice périscolaire intervient dans les moments en dehors du temps scolaire mais dans l'espace de l'école : les matins, les midis et les soirs. Recruté.es par les mairies. La plupart des contrats varient entre 15 et 20 heures hebdomadaires.

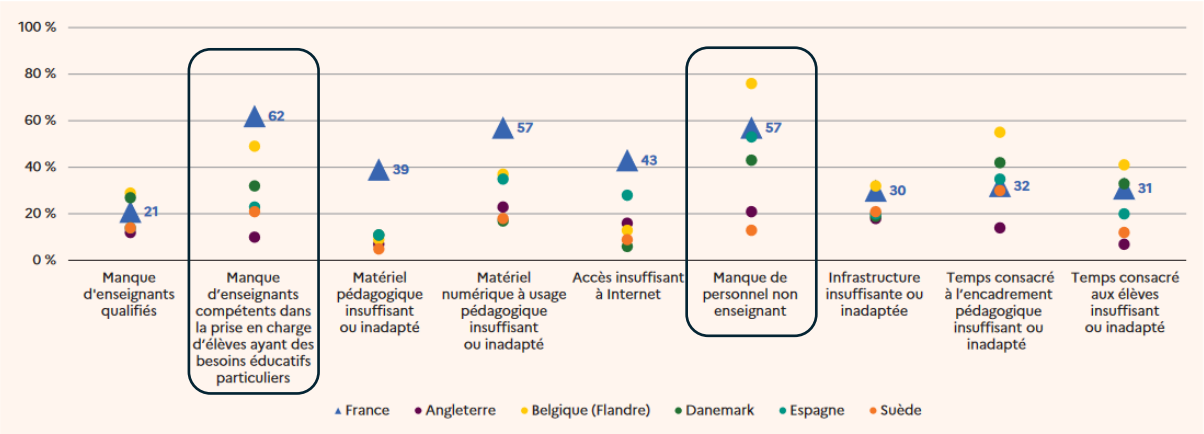
Stagiaires préparant le CRPE
Dans le cadre de la préparation au concours de professeur.es des écoles, les étudiant.es doivent réaliser des stages au sein des établissements scolaires.

1. Diversité des rôles et des places dans l'école

Avant d'aborder la question de la place occupée par les divers·es professionnel.les exerçant dans les murs de l'école primaire, nous présenterons chacune de ces professions en

tentant de les incarner au travers de parcours d'enquêté.es rencontré.es dans le cadre de cette étude. Ce qui nous animait au début de cette étude était de comprendre la manière dont la multiplication des formes d'emplois engendrait un rapport différencié au travail et notamment aux collectifs qui peuvent s'y créer. Entre 2015 et 2020, le personnel non enseignant au sein de l'Éducation nationale a augmenté de plus 46%[11], mais dans le même temps, l'accueil d'élèves à besoins éducatifs particuliers ne cesse d'augmenter – notons néanmoins que dans les écoles maternelles, les ATSEM ne sont pas recrutées par l'Éducation nationale et n'entrent donc pas dans le chiffre mentionné plus haut. À l'heure où l'État envisage d'intensifier l'accueil de tout.es dans les établissements scolaires en envisageant un « acte 2 de l'école inclusive », les organisations syndicales s'interrogent sur les modalités concrètes d'accueil de ces élèves. Dans un document intitulé « Panorama statistique des personnels de l'enseignement scolaire 2021-2022 », le tableau suivant indique un net retard de la France par rapport à d'autres pays européens sur la qualité et niveau d'instruction au niveau de l'école. Selon les sondages réalisés, 62% des directions d'établissements français considèrent manquer d'enseignant.es compétent.es dans la prise en charge d'élèves ayant des besoins éducatifs particuliers, de même 57% estiment manquer de personnel non-enseignant.

↘ 15 **Problèmes portant atteinte à la qualité de l'instruction au niveau de l'école : comparaison européenne**, en %



Lecture : en 2018, 62 % des directeurs d'école en France rapportent que le manque d'enseignants compétents dans la prise en charge d'élèves à besoins éducatifs particuliers porte atteinte à la capacité de leur école à dispenser un enseignement de qualité.
Champ : directeurs d'école français et européens de l'échantillon Talis 2018.
Source : DEPP-MENJS, OCDE, enquête internationale Talis.

Réf. : *Note d'Information*, n° 21.34. © DEPP

[11] Selon le dernier bilan social du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports (Bois et Jacquot, 2022).

1.2. Qui sont les AESH ? Des professionnelles marquées par un décalage entre niveau de diplôme et statut d'emploi

La récente étude de Christophe Chevalier, Arthur Imbert et Alicia Jacquot traite les implications concrètes de l'école inclusive en posant les jalons d'une approche à la croisée de la sociologie du travail et de la sociologie de l'éducation. Cette approche leur permet d'apporter des éléments de critiques à propos de ce qu'ils nomment une « prolétarisation » de l'éducation (2023). En suivant une politique d'inclusion, le nombre d'AESH a été multiplié par six en douze ans, passant de moins de 22 000 en 2011 à 132 500 en 2023. Statistiquement, cette catégorie de salariées[12] demeure le parent pauvre dans l'éducation, en effet, ne disposant pas de catégories socioprofessionnelles (CPS) propres, les chiffres émanent des données de la DEPP (Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance) qui s'avèrent relativement faibles, ne renseignant que leur genre (92% de femmes), leur âge moyen (44,6 ans), leur nombre (115 305 environ), leur statut d'emploi (à temps partiel dans 98% des cas) et leur répartition dans l'enseignement (1/3 exerce dans le premier degré, ¼ dans le second degré).

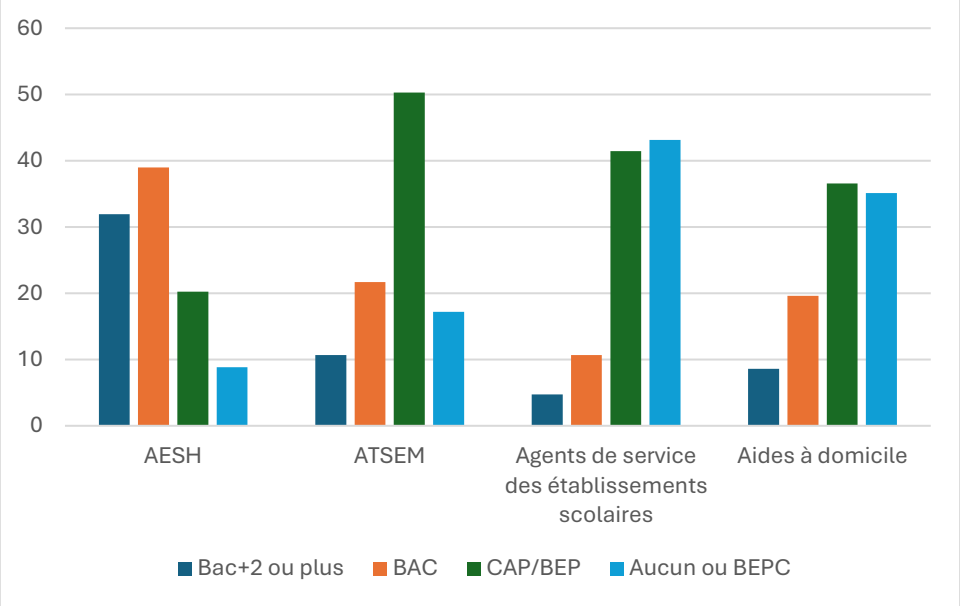
Dans leur travail, Christophe Chevalier, Arthur Imbert et Alicia Jacquot notent que les AESH sont plutôt issues de classes populaires, ayant grandi dans des milieux où les parents exerçaient des métiers ouvriers ou employés. Toutefois, leur niveau de diplôme les place au-dessus des moyennes nationales, c'est ce que montre les tableaux 2 et 3 ci-dessous. Le tableau 2 révèle que les AESH sont bien moins nombreuses (moins de 10%) et dans une moindre mesure les ATSEM (moins de 20%) que les autres salariées (agentes de service des établissements scolaires et aides à domicile) à n'avoir aucun diplôme ou un BEPC (respectivement plus de 40% et 34%).

Les salariées rencontrées dans notre étude s'inscrivent plutôt dans la continuité de celles rencontrées par les auteur.ices mentionné.es et nous pouvons poursuivre l'interrogation qu'ils et elles ont formulé : « Plus âgées que les autres travailleuses de vie scolaire, les *AESH* sont très majoritairement des femmes, à l'instar des autres positions éducatives ayant comme mission centrale le travail de care. Elles sont également issues des milieux populaires, mais avec une part importante de filles de cadres. Et surtout, plus de la moitié d'entre elles sont diplômées de l'enseignement supérieur. Une question se pose : pourquoi ces femmes, surqualifiées pour la

[12] Pour les AESH ainsi que pour les ATSEM, le choix a été fait de féminiser l'ensemble des professionnelles. Nous précisons le genre lorsqu'il s'agit d'un homme.

mission qu'elles occupent, acceptent-elles de travailler pour un salaire en dessous du seuil de pauvreté et dans l'immense majorité des cas dans des situations d'emploi précaires ? » (2023).

Tableau 2. Niveau de diplôme des personnels étudiés



Source : Enquête emploi, Insee, 2022. Champ : enseignement maternel (Naf 8510) et primaire (Naf 8520)

Tableau 3. Caractéristiques sociales des personnels étudiés.

	AESH	ATSEM	Professeur.es des écoles
Age médian	47	49	45
Age moyen	45	45	44
% diplôme bac et +	70,91	32,38	99,29
Au moins un parent cadre	23,4	11,02	41,47
Conjoint.e cadre	17	10	58
Immigré.e	12	11	3

Source : Enquête emploi, Insee, 2022. Champ : enseignement maternel (Naf 8510) et primaire (Naf 8520)

Ce tableau permet de constater d'emblée les logiques de sélections sociales en fonction de l'origine sociale, du niveau de diplôme, etc. Si le tableau n°1 présenté plus haut montre que les AESH touchent en moyenne beaucoup moins que les ATSEM (850 contre 1358 euros), celui-ci révèle que les premières sont en revanche davantage diplômées (moins de 71%) que les seconde (32%), et plus souvent filles d'au moins un parent cadre (23% d'entre elles, contre seulement 11% pour les ATSEM).

Pour tenter d'apporter des éléments de réponses à cette question qui nous semble tout à fait centrale, revenons un peu plus finement sur les trajectoires de quatre AESH en ce qu'elles nous semblent assez significatives. À l'exception de Savanny que nous présenterons en dernier, les quatre autres AESH rencontrées ont des trajectoires sociales relativement similaires. Plutôt issu.es de milieux favorisés, appartenant aux classes moyennes, le métier d'AESH n'est pas leur unique pourvoyeur de ressource. Soit que leur famille (parents ou conjoint) les aide, soit qu'elles sont propriétaires, la faiblesse de leurs salaires n'entraîne pas pour elle l'entrée dans la pauvreté.

Gabrielle[13] a 55 ans, elle est née en France en 1969 de parents italiens communistes ayant immigré un an avant sa naissance. Cadette d'une famille de cinq enfants, elle justifie ainsi la non-activité salariée de sa mère : « cinq enfants à la maison c'est un travail, elle travaillait au foyer ». Son père « était là », financièrement sous-entend-elle, ses revenus de tailleur-retoucheur permettaient à toute la famille de vivre. Titulaire d'un bac, elle débute une licence d'italien qu'elle abandonne pour s'installer dans la vie active avec « [s]on petit-ami qui deviendra [s]on mari ». Elle passe un diplôme d'assistante dentaire et exerce ainsi quatre ans dans un cabinet. Entre ses deux congés maternité, suivi de congés parentaux, elle occupe divers postes administratifs en contrats à durée déterminée dans plusieurs entreprises privées ainsi qu'à Pôle emploi. Elle entre dans le cadre scolaire d'abord par la voie administrative puisqu'elle occupe un temps un poste d'assistante de direction dans un groupe scolaire lyonnais. C'est finalement son mari, alors en poste de coordonnateur/gestionnaire des AESH (fonctionnaire de catégorie B de la fonction publique d'État) qui l'incite à postuler. Elle décroche son premier emploi d'AESH en 2017 au sein d'une école maternelle. Elle démarre par un « cas très lourd » : l'enfant dont elle s'occupe, alors scolarisé en grande section maternelle, souffre d'un trouble autistique sévère. Elle revient sur cette expérience :

> « Tout ça était nouveau, c'était une innovation pour moi et me retrouver avec un enfant avec un cas aussi lourd, c'était impossible à surmonter ». (Gabrielle, AESH de 55 ans, 7 ans d'ancienneté)

Nous reviendrons plus tard sur les difficultés que Gabrielle a pu rencontrer dans le cadre de son activité d'AESH. En septembre 2018, un peu plus d'un an après sa prise de poste, elle décide de reprendre ses études d'italien qu'elle avait délaissées pour se consacrer à sa vie

[13] L'ensemble des prénoms utilisés ont été modifiés pour garantir l'anonymat des personnes interviewées. Les noms des écoles ont également été changés.

conjugale et familiale. Durant sa première année de licence, elle cumule son travail d'étudiante et celui d'AESH.

> « Quand j'ai réussi ma première année, mon mari m'a dit : « Tu arrêtes le travail ». […] Et c'est vrai que c'était compliqué, j'ai énormément travaillé. […] C'était super intéressant à la fac, c'était le bonheur pour moi. J'ai adoré aller à la fac. C'était un plaisir, ça a été quelque chose de merveilleux. ». (Gabrielle, AESH de 55 ans, 7 ans d'ancienneté)

À travers sa reprise d'étude, à plus de 45 ans, Gabrielle s'épanouit pleinement et découvre les joies des études supérieures. Elle déclare sur le ton de l'humour : « on se prend au jeu, j'avais de meilleures notes que mon fils ». Elle hésite un temps à s'orienter vers un parcours MEEF (Master de l'enseignement, de l'éducation et de la formation) pour tenter le concours de professeure des écoles. Mais son mari et ses enfants l'en dissuadent : « C'est vrai que je n'étais plus disponible pour rien du tout, pour plus personne ». Si le ton de sa voix et le choix des mots qu'elle prononcent laissent entrevoir une pointe de déception, elle n'en demeure pas moins très épanouie par son métier d'AESH et de ses choix de vie. À l'issue de l'obtention de sa licence d'italien, elle reprend donc son activité d'AESH et dispense quelques heures de cours d'italien à des élèves en difficulté.

La trajectoire de Gabrielle trouve un écho dans celle de Camille, 39 ans, née en 1985. Issue des classes moyennes, sa mère était éducatrice de jeunes enfants en hôpital de jour et son père a exercé un poste de technico-commercial dans la même entreprise toute sa vie ; son unique sœur choisit la voie de libraire indépendante, ayant, selon les termes de Camille « hérité de l'addiction aux livres de [leur] mère ». Elle grandit dans un milieu « plutôt politisé, complétement de gauche. De gauche, à l'ancienne, c'était Mitterrand ». Après un Bac littéraire option cinéma, Camille ne sait pas où s'orienter, elle débute un CAP Photo qu'elle ne termine pas, entame une Licence en Cinéma mais s'oriente finalement vers une école de travail social qu'elle quitte durant la deuxième année. Contrainte de trouver un « job » pour vivre et parce qu'elle est titulaire du BAFA, elle trouve un emploi d'animatrice dans une école : « l'animation était un refuge facile pour gagner de l'argent ». Dans le cas de Camille, ce ne sont pas les obligations familiales et conjugales incombant à son rôle d'épouse et de mère – qu'elle n'est pas encore à ce moment-là de sa trajectoire – qui l'éloignent d'un parcours d'études supérieures mais la volonté de « trouver sa voie dans le social ». Elle imagine les divers « boulots » occupés comme des « tremplins » pour la suite. Elle décroche un poste d'animatrice dans une école maternelle. Puis, elle relate : « La directrice m'a repérée à la garderie, ma tête lui revenait et elle m'a proposé [un poste d'AESH]. Il y avait une petite qui avait besoin d'aide. Je ne connaissais même pas ce métier ». Camille est alors âgée de 24 ans. Près de seize ans plus tard,

elle exerce toujours ce travail. Elle rencontre son mari « sur le tard », lorsqu'elle a 33 ans, il est technicien de laboratoire en CDI, touchant un salaire de 2400 euros nets mensuel. Le couple fonde une famille en 2023. Le détour par ces trajectoires est important car il ne dit pas rien du rapport au travail et à la manière de s'y projeter. Depuis que Camille est devenue mère elle réfléchit avec son mari à se lancer dans un projet de chambres d'hôtes par exemple.

Les deux trajectoires sont mises en lumière l'une l'autre car elles dessinent les contours d'un type de rapport au travail, nous y reviendrons plus tard plus en détail, mais ces deux salariées ont grandi dans des milieux familiaux politisés. Cet élément nous permettra de comprendre plus finement la manière dont la défense du métier à travers le syndicalisme notamment s'inscrit aussi dans cet héritage familial.

La trajectoire de Bruno s'apparente quelque peu à celle de Camille. Issu d'un milieu plutôt aisé, Bruno 40 ans est le fils d'une professeure d'économie et son père est cadre pour un bureau d'étude à la Préfecture. Plusieurs de ses oncles et tantes sont médecins. La plus grande de ses sœurs travaille à l'ARS (Agence régionale de santé) après avoir intégré l'ENA (École nationale d'administration), tandis que l'autre travaille dans la « gestion de projets ». Bruno explique sa relation à sa famille : « J'ai une famille qui me soutient pas mal. Mes sœurs sont mes propriétaires, donc j'ai un loyer peu cher pour ce que j'ai. Si j'ai des problèmes financiers je peux demander à mes parents, à mes sœurs. C'est déjà arrivé qu'on soutienne les grèves par exemple. Ce n'est pas toujours facile de demander : « Papa, j'ai 40 piges, je travaille mais je n'ai pas de sous ». Tout comme Camille, Bruno a passé un Bac L puis s'est orienté vers la psychologie à l'Université. Il ne valide pas ses années. Il entame une formation d'aide-soignant qu'il ne termine pas. Il explique la déception qu'il a ressenti suite à cette expérience : « Je me suis très vite rendu compte qu'on faisait du travail à la chaîne sur l'humain et ça me posait problème. On faisait des soins, mais on ne savait pas ce que nos patients devenaient ». Il participe à un programme d'échange « Eurodysée » permettant d'effectuer un stage dans des pays étrangers en Europe. À son retour, quelque peu perdu, une amie de sa sœur lui propose d'accompagner son fils autiste. Comme l'ensemble des personnes rencontrées, il signe d'abord un contrat aidé avec Pôle emploi. « Ça m'a plu tout de suite » déclare-t-il.

Flora est fille unique et âgée de 34 ans. Alors qu'elle n'a que 19 ans et qu'elle détient un bac pro « communication graphique », elle « comprend très vite [qu'elle] ne travaillera pas dans la pub ». Dans la continuité du modèle parental – ses deux parents étaient éducateurs spécialisés – elle s'oriente davantage vers le médico-social. Elle débute en tant qu'AESH par le biais d'un contrat aidé d'une durée de deux ans. Ne pouvant pas renouveler son contrat, elle exerce pendant près de onze ans dans divers autres métiers toujours associés aux métiers du

care. Elle alterne ainsi entre « garde d'enfants, animatrice, travail dans le médico-social en remplacement en IME (Institut médico-éducatif), foyer de vie ou en centre d'éducation motrice ». Elle se forme et passe un diplôme d'État d'aide médico-psychologique. En 2016, elle redevient finalement AESH, elle exerce aujourd'hui en CDI sur une durée de 26 heures par semaine – comme l'écrasante majorité des AESH. Flora bénéficie de l'AAH (Allocation adulte handicapé) d'un montant de 350 euros par mois, elle avoue que cette allocation, complétant le RSA activité, est une garantie de maintien dans son activité : « Si on n'a pas ça, c'est très compliqué de rester en poste en tant qu'AESH. » Cela rejoint ce qu'ont montré François-Xavier Devetter et Julie Valentin à propos des travailleuses du nettoyage : « Les niveaux de rémunération sont tels, dans ces emplois, que toute économie sur les salaires se traduit nécessairement par une compensation publique » (2021, p. 80). Par ailleurs, la trajectoire de Flora est également marquée par le décès de son père qui lui transmet un appartement dans un quartier relativement prisé de Villeurbanne : « J'ai bien conscience que face au logement, je suis à l'abri » déclare-t-elle.

La dernière trajectoire d'AESH que nous présentons est celle de Savanny. Elle se distingue des autres puisque Savanny, âgée de 41 ans, est la seule de ce corpus à ne pas avoir le Bac, elle détient un CAP Petite enfance, acquis par VAE (Validation des acquis). Issue d'une famille cambodgienne qui a fui les Khmers rouges, elle grandit en France dans une petite commune rurale en périphérie de Lyon. Fille d'un père ouvrier et d'une mère au foyer, elle s'est mariée jeune à un homme exerçant l'activité d'électricien en CDI à temps plein, le couple a trois enfants (âgés de 12 à 16 ans). Savanny cesse systématiquement son activité salariée pour s'occuper de ses enfants durant ses grossesses et les premières années suivant leur naissance. Elle travaille ensuite dans plusieurs métiers du *care,* comme la garde d'enfant à domicile, pendant près de 8 ans et, pour compléter ses revenus, elle cumule également un travail en qualité d'animatrice périscolaire à Villeurbanne. C'est une collègue de l'école dans laquelle elle travaille qui lui fait découvrir le métier d'AESH. Par le biais des contrats aidés avec Pôle emploi, Savanny décroche un premier contrat de deux ans. Elle exerce désormais en CDI et cumule toujours l'activité d'animatrice périscolaire et d'AESH. En cumulant son emploi d'animatrice (300 euros) et celui d'AESH (plus de 1100 euros), elle fait partie des salariées AESH les mieux payée que nous avons rencontré : « Moi ce qui me sauve, c'est avec les trois enfants, je montre à 1160 euros [pour le poste d'AESH] ». La trajectoire de Savanny est marquée par de nombreux espoirs d'ascension sociale déçus. Elle tente à plusieurs reprises de passer le concours d'ATSEM, mais elle échoue à chaque fois, elle fait de nécessité vertu et explique :

> « Pourquoi me prendre la tête et gérer un groupe d'enfants ? Travailler en binôme avec une enseignante alors qu'il y a des enseignants avec qui ça se passe super bien et d'autres enseignants avec qui ça se passe super mal. […] aussi par rapport au salaire. Entre le poste d'AESH et le périscolaire, je gagne le même salaire qu'en tant qu'ATSEM. En plus, elles sont à 40 heures par semaine. Quand c'est les vacances scolaires, elles ne sont pas en vacances tout de suite, elles sont en vacances une semaine après. Elles ont le ménage et à la rentrée de septembre, elles reprennent une semaine avant pour faire aussi du ménage. Non, non merci, je préfère avoir mes vacances pour le même salaire ». (Savanny, AESH de 41 ans, 3 ans d'ancienneté)

On voit bien l'importance de prendre en compte l'origine sociale des salariées, leur situation conjugale et familiale et leur niveau de diplôme pour comprendre la manière dont elles se représentent leur activité et comment elles se projettent dans l'avenir. À travers l'ensemble des trajectoires rapidement esquissées ici, on devine que l'engagement dans le métier d'AESH – qui demeure un emploi ne permettant pas de vivre dignement de son travail, rappelons que le salaire moyen se situe en dessous de la barre des 1000 euros mensuel – dépend largement du soutien des proches. L'ensemble des personnes que nous avons rencontrées n'est pas isolé. On est loin du profil sociologique des femmes de ménage exerçant pour le compte de sociétés prestataires de services où l'on trouve très régulièrement des femmes, issues de l'immigration, ne parlant pas bien le français et mères en situation de monoparentalité. Cet élément n'est pas anecdotique et permet de comprendre combien ce métier d'AESH est traversé de revendications sociales forte et chargées politiquement, témoignant de l'engagement au travail de salariées qui l'exercent.

Les salariées rencontrées pourraient être classées selon trois types de catégories. La première semble se caractériser par l'assignation à ce secteur dans la continuité d'une assignation patriarcale et genrée des femmes à des emplois de *care*, ne les engageant pas à déborder de leurs rôles sociaux de mère, à l'instar de Gabrielle qui se voit d'une certaine manière contrainte d'arrêter ses études, pourtant bien engagées, pour se consacrer à sa vie familiale et conjugale. Elle parvient tout de même à ménager son désir de devenir enseignante en dispensant quelques heures d'italien et s'accroche à l'espoir de pouvoir, pourquoi pas, un jour exercer en qualité d'enseignante contractuelle. La deuxième catégorie que nous pouvons esquisser s'apparente à celle des salariées ayant vécu un déclassement social, comme Bruno et Camille. Enfin, Savanny correspond davantage au profil type des salariées d'ordinaires assignées aux métiers du *care*, caractérisées par une faible reconnaissance en termes de qualification.

1.3. Qui sont les ATSEM ? Un statut de fonctionnaire encore marqué par le stigmate du « sale boulot »

Le travail des ATSEM a été renseigné par plusieurs enquêtes ces dernières années. Yasmine Siblot (2020) a bien décrit comment cette activité est à la fois marquée par des contreparties plutôt positives liées notamment au statut de fonctionnaire et des contraintes fortes engendrées par la nature du travail. Elle note d'ailleurs que les composantes du statut (sécurité de l'emploi, progression salariale, accès des prestations type CE, etc.) sont souvent mieux connues que celles du travail. Parmi ces dernières, la sociologue révèle non seulement une diversité de tâches (ménage, accueil des enfants, animation de la cantine, encadrement des enfants durant les ateliers, etc.), mais aussi de fortes contraintes physiques souvent associées à des douleurs. Dans le paysage scolaire, ces salariées sont moins diplômées que les AESH mentionnées plus haut et que les enseignantes (*Cf.* tableau 2 et 3). Elles sont moins que les deux autres professions issues de familles dont au moins un des deux parents est cadre (11% pour les ATSEM contre 23% pour le AESH et 41% pour les PE).

Arthur Imbert a consacré de nombreuses recherches à la manière dont se répartit le travail entre les différentes personnes travaillant au sein des écoles maternelles. Il a récemment publié deux articles dédiés aux ATSEM. Dans le premier, il replace l'évolution de leur rôle et de leur place dans l'école depuis la création de leur fonction (Imbert, 2022). Dans le second, il explique les transformations des identités des travailleuses subordonnées dans les établissements scolaires (Imbert, 2024). Les ATSEM sont à 98,3% des femmes, à l'instar de l'autre catégorie subordonnée que nous venons de décrire, les AESH. Le travail de A. Imbert décrit très finement le mouvement de qualification du métier d'ATSEM depuis une trentaine d'année. Il montre notamment comment l'institutionnalisation de la place des ATSEM est due à une évolution de la conception de l'école. La « dignité éducative », d'abord réservée aux enseignantes, se transpose peu à peu au groupe des ATSEM, puis cette conception évolue et l'on parle désormais davantage de la notion de « pédagogie ». L'auteur montre comment l'évolution des termes employés symbolise une manière de classer les corps professionnels et agit comme principe de division sociale du travail dans l'école. En 1992, le CAP « Petite enfance » est rendu obligatoire pour passer le concours d'ATSEM. L'instauration de ce concours modifie significativement la composition sociale du groupe professionnel. Les enquêtes d'A. Imbert révèlent qu'aujourd'hui deux générations de professionnelles se côtoient en école maternelle. Celles qu'il qualifie comme étant « les maternelles » se distinguent des « animatrices ». Les premières, qui sont également les plus âgées, investissent davantage le

bien-être des enfants, « rattachant à la figure hétéronormée de la mère de famille », là où les secondes mettent plus en avant leurs expériences socio-éducatives acquises antérieurement. En effet, les prérogatives des salariées entrées après le milieu des années 1990 ont évolué et dépassent le seul cadre hygiénique (non seulement des locaux, mais aussi corporel aux enfants), elles sont désormais également chargées de l'accueil et de l'animation de groupes d'enfants.

Les trois personnes rencontrées dans le cadre de cette enquête illustrent la disparité des profils et des parcours des ATSEM, même si une certaine précarité se dégage de chacun des cas étudiés.

D'origine sino-khmère, Faby, 42 ans, est née en France. Elle a grandi avec sa mère et son petit frère à Paris. Très tôt, à l'âge de 16 ans, elle commence à travailler en qualité de serveuse pour aider sa mère financièrement « qui ne s'en sortait pas toujours », sa mauvaise maîtrise de la langue la cantonnait à des secteurs peu rémunérateurs. Faby fait également beaucoup de baby-sitting tout en poursuivant une scolarité jusqu'au Bac puis décroche un BTS « Techniques physiques ». Elle se fait par la suite recruter comme caissière et son petit-ami, qui deviendra son mari et occupe un poste de formateur bureautique en CDI, lui propose de le rejoindre à Lyon. Faby accepte et emménage en 2004. À cette date, Pôle emploi lui propose de travailler dans des crèches, Faby prépare en parallèle le CAP « Petite enfance ». Elle exerce cette activité pendant trois ans mais ne parvient pas à décrocher de CDI et envisage alors de devenir assistante maternelle agréée. Elle obtient l'agrément : « Nous avons déménagé exprès dans un T3 pour avoir une pièce pour pouvoir accueillir des enfants. Il [son époux] a fait quand même un beau sacrifice pour moi ». Après la naissance de son premier enfant, elle arrête cette activité et prend un congé parental. Lorsqu'elle ressent le besoin de reprendre une activité, elle se tourne à nouveau vers Pôle emploi qui l'oriente cette fois vers le métier d'AESH. On voit bien là tout l'enjeu qu'il y a à repérer les mobilités professionnelles des femmes issues des classes populaires. Nombre des salariées rencontrées ont exercé divers métiers présentés dans cette étude. Si ces mobilités horizontales s'avèrent parfois être de véritable « parcours du combattant pour trouver sa voie », comme l'exprime Faby, tant elles s'accompagnent de périodes de chômage, d'espérances déçues, parfois assouvies mais surtout d'une attente temporelle, que l'on sait éreintante ; il faut également les concevoir comme des formes d'appropriations plus ou moins maîtrisées des diverses offres du marché du travail (Benvegnù et Tranchant, 2020). Faby exerce donc en tant qu'AESH à la rentrée scolaire 2012 puis complète cette activité en 2013 avec une mission d'animatrice sur les temps périscolaires. Sur les conseils de ses collègues enseignantes, Faby passe le concours d'ATSEM en 2016 et l'obtient. Elle

effectue une année de stage dans un autre établissement et retourne finalement dans son école d'origine. Son contrat de 39 heures hebdomadaires lui garantit un salaire net mensuel de 1600 euros.

Lucie, 38 ans, est ATSEM depuis qu'elle a 20 ans. Elle a choisi cette voie à l'issue d'un CAP « Petite enfance » et de plusieurs stages en crèche et dans des écoles maternelles. Elle obtient le concours au bout de deux tentatives. Issue d'un milieu plutôt populaire, sa mère était au foyer et son père ouvrier du bâtiment à son compte, elle est la cadette d'une fratrie composée de deux autres frères (l'un est garagiste à son compte et l'autre exerce en tant que caissier). Elle n'envisage pas de rester dans ce métier très longtemps à cause des difficultés physiques mais elle n'a encore aucune piste de reconversion. Elle se distingue beaucoup du profil de Faby. D'abord, d'un point de vue de son rapport aux autres, Lucie est quelqu'un d'extrêmement timide et sa timidité semble entraver certaines relations sociales. Lorsqu'est évoquée la question d'un engagement syndical, elle rétorque : « Je pense qu'il faut avoir un certain caractère pour être syndiquée, pour oser aller devant. Moi je suis timide et un peu réservée ». Mais c'est aussi sa conception du métier qui semble tout à fait différente. Lorsqu'elle raconte une journée type de travail, Lucie s'appesantit beaucoup plus sur les tâches de nettoyage que ne le fait sa collègue et n'évoque à aucun moment les enjeux en termes d'implication pédagogique ou de prise en charge du travail affectif et de soin envers les enfants. Le rapport de Lucie à son travail semble assez minimaliste, toutefois, l'enseignant travaillant en binôme avec elle, rencontré également dans le cadre de l'étude évoque « un travail en bonne entente ».

Bess, 59 ans, est née à Paris de deux parents danois. Issue d'un milieu social plutôt favorisé (père architecte et mère esthéticienne), elle grandit avec ses deux sœurs cadettes dans une banlieue résidentielle de l'ouest parisien. Lorsqu'elle a 17 ans, ses parents divorcent et sa mère retourne au Danemark avec la plus jeune de ses sœurs. Quelques années plus tard, son autre sœur part vivre en Angleterre. Bess reste en France avec son père, assume le rôle traditionnel de la femme du foyer et prend en charge l'ensemble des tâches domestiques : « depuis l'âge de 17 ans, je me suis occupée de mon papa. Il ne savait pas cuire un œuf ». Après une scolarité compliquée et un échec au Bac, elle commence à travailler en tant qu'agent commercial. À 22 ans, elle décroche un emploi dans une grande agence de location de voitures et s'épanouit d'un point de vue professionnel et personnel : « Je suis restée dix ans chez X et je me suis vraiment éclatée. Cela a été mes plus belles années. (…) Cette période-là, c'était chouette, on était jeunes, on gagnait de l'argent ». Bess vit à Paris, puis à Londres pendant 3 ans, en couple avec un collègue avec qui, dit-elle, « on n'a jamais eu de projet d'enfant ». À la mort de son père en 2000, elle hérite de l'appartement familial et retourne vivre en banlieue

parisienne. Rapidement, elle rencontre un homme avec qui elle a deux enfants en 2002 et 2004 dont elle décide de s'occuper à temps plein. « J'ai eu mes enfants et pendant cinq ans, j'ai arrêté de travailler ». Face à une conflictualité grandissante dans le couple et à un besoin d'indépendance économique, Bess trouve un travail sur Paris dans le secteur commercial, mais les trajets quotidiens et l'isolement en tant que mère rendent impossible la conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle. C'est avec cet objectif d'une meilleure articulation des temps sociaux, et sur les conseils de sa fille scolarisée en maternelle « pourquoi tu ne ferais pas comme Sonia ? », qu'elle se renseigne auprès de la mairie sur les postes d'ATSEM. Recrutée en 2009, elle est contractuelle pendant 5 ans avant d'être titularisée, mais en tant qu'adjointe technique « faisant fonction » d'ATSEM car elle ne possède pas les diplômes suffisants. Après 15 ans d'ancienneté, elle a un salaire net de 1480 euros par mois et fait de nombreuses gardes d'enfants pour avoir des revenus complémentaires. Dans son rapport au travail, Bess parle beaucoup du mépris qu'elle ressent de la part des enseignantes (qu'elle nomme « les princesses ») et des responsables municipaux qui, selon elle, ne viennent jamais dans les écoles, ne savent pas ce que font les ATSEM et les surnomment « les bonnes de ces dames », en référence aux professeures des écoles.

1.4. Les professeur.es des écoles : une « noblesse » liée à la fonction enseignante mise à mal par la précarisation croissante de l'Éducation nationale

Pour saisir la diversité des points de vue et la fabrique du collectif de travail il a semblé important de prendre aussi en compte celui des enseignantes dans ce contexte marqué par une « prolétarisation » de l'éducation (Chevalier, Imbert, Jacquot, 2023). Au sein d'un même établissement, un et une professeur.e des écoles (PE), titulaires de leur poste ont été rencontré.es. Nous avons également eu l'occasion d'enquêter auprès d'une jeune enseignante contractuelle sur un poste de remplacement – dont l'école principale de rattachement est la même que celle des deux autres PE.

Luna est l'unique PE contractuelle rencontrée, âgée de 28 ans, elle tente pour la première fois le CRPE, si elle ne l'a pas elle n'est pas sûre de le passer une seconde fois. Ayant grandi dans un milieu artistique, qu'elle qualifie de « classe sociale, plutôt bourgeois bohème, parce qu'on a toujours vécu de manière bohème mais sans insécurité » elle est diplômée d'un master de recherche en études de sociolinguistique. Pour gagner un peu d'argent pendant ses études et afin de se sentir « légitime de pouvoir critiquer le milieu scolaire », elle a exercé la fonction

d'AESH. Se considérant comme une « intellectuelle », elle hésite à se lancer dans une thèse pour questionner le rapport à la forme scolaire selon les milieux d'origine. Elle se questionne beaucoup sur les rapports sociaux de domination d'une manière générale. Très réflexive quant à sa posture vis-à-vis des enfants dont elle a la charge, elle se rend compte aussi des différences de traitement du personnel au sein des établissements :

> « J'ai fait trois des statuts qui existent dans les écoles, j'ai senti mon ascension sociale, clairement. Quand j'étais AESH, j'avais l'impression que les enseignantes me parlaient mal ! On sent que les statuts sont hiérarchisés ». (Luna, PE contractuelle de 28 ans, 1 an d'ancienneté)

Luna se considère comme politisée et ne souhaite pas se laisser « marcher dessus ». Elle définit en ces termes le sens du métier :

> « Enseigner aux enfants et être là pour les aider à se socialiser entre eux et à se socialiser à la société, les garder en sécurité émotionnelle et physique pour qu'ils puissent faire leurs trucs et devenir des individus à part entière ». (Luna, PE contractuelle de 28 ans, 1 an d'ancienneté)

Pour cela elle estime qu'il faut changer les manières de travailler collectivement en instaurant un dialogue plus constant entre les professionnelles. Elle est très critique sur l'état actuel de l'école. Lorsqu'elle évoque son recrutement sept mois avant notre rencontre, elle semble toujours aussi étonnée :

> « J'ai postulé sur une adresse mail, j'ai eu un entretien d'une demi-heure et hop ! […] Un entretien sur internet bien sûr. J'ai postulé en avril de l'année dernière et un mois après j'étais sur le terrain ». (Luna, PE contractuelle de 28 ans, 1 an d'ancienneté)

Son enthousiasme et sa volonté de prendre de la distance sur ses pratiques professionnelles l'amènent à formuler de nombreuses critiques et revendications. Par exemple, Luna regrette qu'aucun cadre ne lui permette d'avoir des temps « d'analyse de pratiques professionnelles » alors qu'elle en ressent le besoin :

> « Vis-à-vis des enfants, des enfants en situation de handicap encore plus, nous sommes des personnes qui détenons un pouvoir sur celles dont nous prenons soin et cela interroge énormément. Comment gérer ça ? J'ai plein de situations où j'ai envie d'en parler, j'ai besoin d'en parler avec des gens qui ont plus d'expérience. Pour comprendre, mais aussi pour soulager ». (Luna, PE contractuelle de 28 ans, 1 an d'ancienneté)

Cet isolement est globalement partagé par les autres PE rencontrées. Mais leur ancienneté leur a appris à faire avec. Brigitte a 43 ans, elle est enseignante depuis 22 ans. Elle a quasiment toujours exercé en maternelle, car lorsqu'elle a eu l'occasion de travailler en CP elle a « beaucoup souffert de la solitude ». Issue d'une famille de viticulteur, elle débute ses études supérieures en biologie avant de s'orienter vers l'enseignement. C'est à l'occasion de

métiers étudiants en centre d'accueil qu'elle découvre qu'elle apprécie le contact avec les enfants. Séparée du père de son fils, scolarisé en classe de seconde, Brigitte vit dans un appartement dont elle est propriétaire. Elle touche 2 200 euros par mois. Alors qu'elle a des collègues dont elle est proche, notamment Faby (ATSEM) et Xavier (PE), elle témoigne d'un fort sentiment de solitude :

> « C'est un métier où, quand bien même on voit des gens toute la journée et où on n'est jamais tout seul puisqu'on est toujours avec les élèves, avec les collègues, avec tout un tas de monde, je pense qu'on peut être très, très seul et ne rien partager avec personne. L'idée, [avec le fait de se syndiquer] c'était aussi de se sentir peut-être moins seule et de se sentir un peu portée par quelque chose ». (Brigitte, PE de 43 ans, 22 ans d'ancienneté).

Durant la rencontre qui dure plus d'une heure et demie, Brigitte semble très émue à plusieurs reprises. Elle est profondément marquée par les assassinats de Samuel Paty puis de Dominique Bernard, tous deux tués parce qu'enseignants. Elle associe son engagement dans le syndicat comme une réaction à la suite du suicide de Christine Renon en 2019. Elle se questionne à plusieurs reprises durant notre échange :

> « Qui s'occupe de ma sécurité ? » ou encore « Moi, qui me protège ? Personne ! ». (Brigitte, PE de 43 ans, 22 ans d'ancienneté)

Sureffectif dans les classes, associé à un bruit incessant, manque de matériel et de considération, le discours de Brigitte est quelque peu désabusé et semble refléter un certain mal être au travail. L'année précédent notre rencontre, elle a tenté de devenir directrice d'établissement mais sa candidature n'a pas été retenue. Lorsque nous évoquons le sujet, elle semble encore bouleversée. Ce refus sonne comme un désaveu pour Brigitte qui s'était pourtant présentée sur le conseil d'anciens directeurs d'établissement. Les possibilités d'évolution dans les carrières enseignantes ne sont pas si variées et le passage à une fonction de direction constitue une manière de renouveler quelque peu le rapport au métier.

Pour achever la présentation des différentes personnes rencontrées dans cette étude, Xavier, PE de 57 ans, permet d'introduire certaines visions genrées du métier et des relations interprofessionnelles dans l'école. Après une expérience professionnelle en tant que moniteur d'auto-école, ce fils d'enseignants (ses parents étaient Professeur en collège et lycée) qui a évolué dans un milieu assez marqué par l'Éducation nationale – ses frères et sœurs ainsi que la mère de ses deux enfants sont également PE – a finalement rejoint le rang. Une VAE lui permet de bifurquer en L3 de sciences de l'éducation, il obtient le concours et devient enseignant en primaire. Fort de ses 23 années d'ancienneté dans le métier, il estime être « tranquille » désormais, il connaît sa classe, ses enseignements et a acquis une forme d'autorité, associée à

son genre masculin, il considère avoir déjà eu à gérer des cas plus « difficiles » et ressenti une assignation de genre « dans le mauvais sens du terme » déclare-t-il : « quand il y en a un qui est un peu dur : « Lui, c'est un mec, il y arrivera ». « Non, non, on ne me refile pas toutes les emmerdes parce que j'y arrive ». Sa vision genrée de la situation l'amène également à expliquer que les équipes uniquement féminines amènent des clivages spécifiques. À propos des relations parfois conflictuelles dans le binôme ATSEM/enseignant.e il s'explique :

> « Déjà, deux dames, qui ne s'entendent pas, et qui ont une différence de statut parce que l'une est supérieure à l'autre. Cela crée des tensions. » Il poursuit : « Moi j'ai horreur de demander, j'ai eu la chance pour l'instant d'avoir des ATSEM qui comprenaient, qui connaissaient leur boulot. Quand je les attendais quelque part, elles y étaient. Tout était prêt. J'ai une fiche pour la semaine qui est hyper claire ». (Xavier, PE de 57 ans, 23 ans d'ancienneté).

Minoritaire en tant qu'homme dans ce milieu professionnel, il construit sa professionnalité et sa manière de travailler en opposition et en distinction avec les femmes notamment les moins qualifiées et les moins reconnues.

À l'exception de Xavier qui ne cherche pas à former un collectif de travail, voire qui évite les temps d'échange entre collègues (« J'aime arriver tôt le matin à l'école. En général il n'y a personne. Je prépare ce que j'ai à préparer. Entre midi et deux, je ne mange pas pour éviter le coup de barre, ce qui fait que je ne partage pas le repas communautaire et à 17 heures, je ne rêve que d'une chose c'est de partir »), toutes les personnes rencontrées dans cette étude partagent le sentiment d'un fort isolement au travail. Les espoirs d'ascensions sociales frustrés, le manque de moyen humain et matériel, l'absence de considération et de reconnaissance rendent difficiles les conditions de travail auprès d'un public qui demande beaucoup d'attention.

2. Négocier sa place dans l'école et dans la classe

De manière transversale, les assignations de genre son très prégnantes dans ces espaces professionnels, et quels que soient les métiers proposés ; ils sont tous relativement dépréciés et souffrent d'un déficit de reconnaissance. Les relations au travail en contexte scolaire constituent un véritable observatoire des formes de discriminations pouvant s'exercer au travail en raison d'appartenance de classe, de genre ou à une minorité ethnique. Certaines enquêtes (Siblot, 2020) révèlent qu'une part importante d'ATSEM est perçue comme issue de l'immigration, cela donnant lieu à une corrélation entre hiérarchisation ethnoraciale et hiérarchisation statutaire (selon l'enquête emploi de l'INSEE de 2022, 12% des AESH et 11% des ATSEM sont immigrées contre seulement 3% des PE, *Cf.* tableau 3). Il est ainsi fréquent d'observer des

binômes enseignante/ATSEM marqués par une distinction de classe et d'origine ethnoraciale. Sur ce point, le profil social des AESH se distingue de celui des ATSEM. Les socialisations différenciées liées aux trajectoires biographiques, à l'expérience professionnelle et à la divergence statutaire expliquent toute la difficulté qu'il y a à créer des collectifs de travail soudés.

2.1. Des métiers en déficit de reconnaissance

La crise de Covid-19 a contribué à révéler au grand jour le problème de remplacement des personnels enseignants et non enseignants dans les établissements scolaires. Ces difficultés s'expliquent en grande partie par le manque d'attractivité de ces métiers du aux faibles salaires et à une dégradation des statuts professionnels. L'enquête qui s'est attachée à étudier les relations interprofessionnelles au sein des établissements donne également à voir que ces problèmes de reconnaissance ont aussi cours en interne, c'est-à-dire entre les différents corps de métiers. Les professionnelles, qu'elles soient AESH, ATSEM ou enseignantes, estiment régulièrement ne pas être suffisamment reconnues non seulement par la société d'une manière générale, ce point semble faire consensus, mais également dans le cadre de l'enceinte scolaire par le reste des professionnelles qu'elles côtoient au travail. Nous verrons dans le détail la complexité de ces relations interprofessionnelles.

Problème d'attractivité et de recrutement dans l'ensemble des professions de l'école

Du fait de la massification scolaire qui progresse depuis les années 1980 et des différentes réformes permettant le développement de l'accueil d'élèves en situation de handicap et nécessitant une aide humaine, le secteur de l'éducation a vu le taux de personnel enseignant et non enseignant fortement augmenter. Toutefois, les besoins en termes humains ne sont pas tout à fait comblés et ce quel que soit le statut d'emploi dans l'Éducation nationale. Il faut dire que ces métiers ne sont pas épargnés par les difficultés de recrutement. Dans le cas des AESH ces difficultés sont similaires à celles dans les métiers de l'aide à domicile (nous y reviendrons dans le chapitre 4). À la rentrée 2023, le nombre d'AESH était de 136 000 pour une prise en charge de plus de 430 000 élèves en situation de handicap et nécessitant une aide humaine[14]. Ces difficultés de recrutement s'expliquent en grande partie par un déficit de reconnaissance,

[14] Chiffres pour l'année scolaire 2023/2024, consultés sur le site handicap.fr.

une baisse des moyens matériels et la faiblesse des rémunérations et ce pour tous les métiers de l'Éducation nationale.

Xavier, enseignant de grande section maternelle ne s'étonne guère des réticences des plus jeunes à s'orienter vers les métiers de l'enseignement : « Entre les salaires toujours plus bas, le niveau d'étude toujours plus haut et le fait de risquer de se faire décapiter… ça s'explique ! ». La 10ème édition du baromètre annuel de l'UNSA Éducation donne une illustration de ce ressenti en termes de déficit de reconnaissance[15]. En 2022, sur les 42 836 répondant.es, dont 67% d'enseignant.es, seuls 27% ressentent « de la reconnaissance et du respect dans leur pratique professionnelle », contre 42% en 2017. Brigitte, également enseignante de grande section déplore les clichés, régulièrement véhiculés sur les enseignant.es : « On a cette réputation d'être des fainéants. Qu'on est fainéants, qu'on est toujours en grève et qu'on n'est jamais contents, mais au final : Qui vient travailler à notre place ? Personne ! Personne ne vient travailler à notre place ! Le concours est ouvert à tout le monde ! ». Le manque de candidat.es aux concours est en effet une donnée assez fréquente et régulièrement les dates limites d'inscription sont repoussées. Le manque d'enseignant.es contraint d'ailleurs certaines académies à recruter de plus en plus de contractuel.les pour exercer le métier. Luna, cette contractuelle de 28 ans, en est une parfaite illustration.

Les ATSEM ne sont pas épargnées par ces problèmes d'attractivité. Le métier, s'il garantit un statut de fonctionnaire avec les avantages que cela entraine (notamment en termes de stabilité dans l'emploi) possède son lot d'inconvénients : travail dans le bruit constant, amplitudes horaires élevées (de 7h30 à 17h), très courtes pauses, demande de vigilance constante pour surveiller et accompagner les enfants, postures physiques contraignantes (les salariées s'agenouillent ou se baissent très souvent dans la journée) avec en contrepartie un salaire relativement peu élevé offrant de faibles possibilités d'évolutions. Les ATSEM rencontrées n'envisagent pas de le rester toute leur vie, elles ont conscience que leur corps ne pourra pas ternir : « Il faut toujours se baisser, c'est un travail usant, pénible quand même. On a des habitudes gestuelles assez contraignantes et répétitives. Je ne tiendrai pas jusqu'à 65 ans » se confie Faby. Les ATSEM, travaillent en moyenne 39 heures par semaine et ont sept semaines de congés payés auxquelles s'ajoutent des RTT, elles gagnent entre 1400 et 1700 euros nets selon leur ancienneté. Néanmoins, lorsqu'une ATSEM est absente de son poste de travail, elle n'est pas systématiquement remplacée et ce sont les autres ATSEM qui doivent prendre en

[15] https://www.unsa-education.com/thematiques/barometre/

charge les enfants de la classe concernée. Bess dit ainsi « avoir la haine » de la non-reconnaissance par sa hiérarchie de ce double travail qui ne reçoit aucune compensation en termes d'horaires ou de revenus :

> « Il y a trois classes, donc nous sommes trois ATSEM. S'il en manque une parce qu'elle est malade, nous ne sommes plus que deux et il y a trois classes et il y a quand même le même nombre d'enfants. (…) nous, on n'a pas de remplaçante, donc on fait la classe, on nettoie tout, les tables, les chaises, passer l'aspirateur, etc. Et puis, le travail du collage, des cahiers, les devoirs qui ont été faits, tous les ouvrages et on le fait pour les deux classes ». (Bess, ATSEM de 59 ans, 15 ans d'ancienneté)

Les ATSEM côtoient les élèves durant toute la journée, davantage encore que les enseignantes puisqu'elles s'occupent des pauses méridiennes. Pourtant, elles ont bien souvent le sentiment que les parents ne les connaissent pas ou très peu, d'autant plus depuis la crise du Covid-19 qui a laissé les parents à la porte des écoles.

> « Je pense qu'on est encore trop méconnues. Par exemple, moi qui suis sur l'école depuis quelques années maintenant, j'ai eu des enfants, ensuite les petits frères et petites sœurs, donc des fratries et parfois, j'entends encore des parents qui sont étonnés : « Ah mais, vous faites tel horaire ? Ah mais, vous commencez à 7 h 30 ? Ah mais, vous travaillez pendant les vacances ? » Nos missions sont assez méconnues. Notre temps de travail est méconnu. Beaucoup de parents croient qu'on a les mêmes horaires qu'un enseignant. » (Faby, ATSEM de 42 ans, 7 ans d'ancienneté).

Le terrain révèle que les statuts les moins (re)connus et les plus déqualifiés dans les établissements sont ceux d'AESH. Longtemps recrutées sur la base de contrats aidés, elles bénéficient désormais d'une cédéisation au terme du premier CDD d'une durée de trois ans. Pour Camille, AESH depuis plus de 16 ans, « Ce n'est vraiment pas facile parce que déjà le salaire n'est pas très valorisant, mais ce côté dernière roue du carrosse ou petite main de petite main, ce n'est pas évident ». Pour l'ensemble des AESH rencontrées, le problème majeur de ce métier « est qu'il n'est pas vraiment considéré comme un métier. C'est un métier « bouche trou » » ironise Camille. Ce sentiment de dénégation de savoir-faire pédagogiques et d'accompagnement du handicap a été exacerbé par le projet de fusion des fonctions d'AED et d'AESH. Ce projet a finalement été abandonné, amenant les organisations syndicales à évoquer une « victoire »[16]. Mais il a contribué à donner le sentiment aux AESH qu'elles n'étaient pas reconnues dans leur professionnalisme et leur spécialisation :

> « C'est un métier de travail social en fait, mais qui est considéré comme… Je ne sais même pas comment c'est considéré ! En fait, ce n'est pas considéré. C'est vraiment

[16] https://enseignants.se-unsa.org/Abandon-de-la-fusion-AESH-AED-une-victoire-syndicale

> dommage parce que c'est un super beau métier. » (Camille, AESH de 39 ans, 16 ans d'ancienneté).

L'isolement ressenti par les AESH est très largement partagé par toutes. Savanny se désespère de l'absence de relations avec des encadrant.es à un niveau hiérarchique :

> « Vous vous rendez compte ? [Sur un ton dépité] : On n'a pas de lien ! On est de vrais fantômes. On n'est pas suivis, on n'a pas de liens ». (Savanny, AESH de 41 ans, 3 ans d'ancienneté).

C'est aussi dans ce contexte que le syndicat intervient comme un espace susceptible de lutter contre l'isolement au travail. Nous y reviendrons plus loin, mais précisons d'emblée que la question de la reconnaissance d'un statut de fonctionnaire pour les AESH demeure l'une des principales revendications syndicales et qu'elle est partagée par l'ensemble des salariées rencontrées.

On voit donc que ces diverses professions, plus ou moins reconnues dans leur professionnalisme justement, ont en commun de faire face de manière plus ou moins évidente, à ce déni de reconnaissance sociale. Un autre point commun se fait jour. La plupart des salariées rencontrées pour l'étude répondent de manière assez similaire à la question de savoir ce qui fait le plus de sens dans leur travail. Luna répond : « d'apprendre aux enfants à devenir élève, d'être là pour les aider à se socialiser entre eux et à se socialiser à la société, de les garder en sécurité émotionnelle et physique pour qu'ils puissent faire leurs trucs et devenir des individus à part entière ». On rejoint l'observation d'A. Imbert qui note que la question de la « bienveillance » apparaît centrale dans l'école (Imbert 2024). Partagée par les AESH, les ATSEM et devenue une compétence professionnelle requise pour les nouvelles enseignantes en formation, cette quête de la bienveillance semble constituer la pierre angulaire des différents métiers, au-delà des statuts (Masson, 2018). Toutefois, elle ne doit pas gommer les rapports de dominations liés aux origines sociales, de genre et ethnoraciales qui demeurent très prégnants. En effet, ces différences statutaires donnent régulièrement lieu à des convoitises de salaire, de reconnaissances variées et complexifient l'analyse des relations dans l'école.

Des positionnements et des rapports à l'espace variés

Dans les établissements scolaires, l'ensemble des professionnels intervient dans un contexte de travail assez dégradé. Enseignants, ATSEM, personnel du périscolaire ou encore AESH sont globalement en sous effectifs mais pour « bien faire leur travail » doivent « s'allier » dans l'intérêt des enfants dont ils ont la charge. Mais l'esprit d'un collectif de travail mêlant la diversité des statuts n'est pas si aisé à instaurer.

La question des collectifs de travail se pose d'autant plus dans l'école maternelle qu'elle place les différentes professionnelles en situation de coprésence dans des espaces restreints. Nous rejoignons ici le constat établi par les coordinateur.ices du numéro « L'autre travail éducatif. Personnels non enseignants et division du travail », (2022) : « Un dernier point commun aux différents articles de ce *Corpus* a trait aux cultures professionnelles de ces PNE et aux manières dont ces personnels tentent de conquérir des espaces d'autonomie dans leur travail et de donner à leurs tâches un sens plus « noble ». »

Cette question des espaces se matérialise très concrètement par les salles de pauses. Dans certaines écoles par exemple, on peut trouver une « salle des maîtres » et une « salle des ATSEM ». Dans les petits établissements, comme ceux dans lesquels nous avons enquêté, il n'y a parfois qu'une seule salle dédiée aux maîtres ou aux ATSEM. Les AESH elles, ne bénéficient d'aucun espace propre. Dans certains cas, elles ne savent pas où poser leurs affaires personnelles :

> « C'est très compliqué parce que d'une école à l'autre, d'un enseignant à l'autre, on peut presque se retrouver avec son manteau sur les genoux. Ce n'est même pas presque, c'est comme ça. On ne sait pas où mettre son sac à main et à d'autres moments, on va carrément avoir un casier ». (Camille, AESH de 39 ans, 16 ans d'ancienneté).

C'est le métier d'AESH qui est le moins connu et le plus invisibilisé, conférant à ces travailleuses un statut de « travailleuses de l'ombre ». Or, paradoxalement c'est précisément cette faible visibilité qui confère à ces salariées une certaine autonomie dans leur travail. Les marges de manœuvre des AESH semblent plus grandes au travail que celles des ATSEM qui, si elles ne sont pas sous la hiérarchie formelle des enseignantes, doivent quand même travailler à leur service. Mais au-delà des espaces de libertés professionnelles qu'offre cette autonomie au travail, cela suscite également beaucoup d'incompréhension de la part de certaines qui ont l'impression de ne pas être assez impliquées. « En maternelle, les enseignantes travaillent bien avec les ATSEM, elles sont bien en lien, elles travaillent bien ensemble, elles discutent bien par rapport au fonctionnement de la journée. Alors pourquoi, nous, les AESH, on n'a pas le droit à la même chose ? » s'interroge Savanny. De la même manière, Gabrielle regrette : « On n'a pas d'aides. On n'est pas aidées. On ne nous donne aucun conseil ». Savoir « trouver sa place » en tant qu'AESH semble être central dans la posture professionnelle des AESH.

> ***« Vous parliez de discrétion, de trouver sa place, comment cela se passe-t-il concrètement ? Comment négocie-t-on sa place une fois qu'on est AESH ?***
>
> Bonne question ! Pour moi, c'est une des questions les plus importantes et je trouve qu'elle n'est jamais abordée. Cela dépend des endroits, mais par exemple, à une nouvelle AESH, on ne présente malheureusement rarement ni l'école, ni les collègues,

> et encore moins ça. C'est-à-dire qu'on va devoir s'asseoir dans une salle de classe où il y a des enfants, que ce soit de la maternelle au BTS, dans une salle de classe qui fonctionne avec un prof et on doit se faire discrets et on doit faire sa place. On doit aider, mais en même temps, on ne doit pas déranger. Il faut trouver le moyen qu'on soit content qu'on soit là parce que ça marche mieux si tout le monde est content de nous voir. » (Camille, AESH de 39 ans, 16 ans d'ancienneté).

On voit bien à travers ces différents extraits combien la question des échanges et des relations entre les différents personnels enseignants et non enseignants semble cruciale. Il y a un véritable enjeu à faire en sorte que tout se passe pour le mieux tant la mise en situation de co-présence est quotidienne et s'inscrit dans la durée (une année scolaire). L'enquête révèle que ces interactions sociales s'avèrent particulièrement délicate et donne lieu à des « jeux d'équilibres » complexes et subtiles, pour reprendre une expression formulée par Camille.

2.1. Les difficultés à créer un collectif de travail interprofessionnel

L'école ne donne que peu lieu à la constitution d'un collectif de travail interprofessionnel, prenant en compte la diversité des statuts d'emplois. Plusieurs raisons expliquent cette difficulté. Ce sont tout d'abord les contraintes d'ordre temporel qui ne favorisent pas les temps d'échange entre collègues. Si les enseignantes bénéficient des pauses méridiennes pour se fréquenter dans des moments « hors travail », bien que souvent « au travail », les ATSEM, elles, travaillent le temps des pauses déjeuners. Certaines AESH pour compléter leurs revenus, comme c'est le cas de Savanny, cumulent cet emploi avec celui d'animatrice périscolaire et assurent ainsi également le temps du repas. Mais au-delà, ce sont bien plutôt les divergences de statuts et de représentation sociale qui semble limiter les prises de position communes. La défense collective d'une vision de la pédagogie ne semble pas possible tant la segmentation personnel enseignant (détenteur d'une – sinon de la – légitimité pédagogique) et personnel non enseignant (perçus comme supports et accompagnants) structure encore l'espace scolaire.

Une question de position sociale et de position de pouvoir : entre mépris social vécu au travail et manque d'information

Les relations entre chaque corps de métiers sont loin d'être toujours évidentes. Dans son travail, A. Imbert montre très finement le mépris social ressenti par les ATSEM dans le cadre des relations avec l'enseignante engendré par la dénégation de leurs savoirs pédagogiques (2024). Pour préserver leur place et leur rôle dominant dans l'école, certaines enseignantes ne transmettent pas l'ensemble des informations au personnel non enseignant. Ce manque d'informations, Lucie, ATSEM depuis 18 ans, estime qu'il nuit à la bonne réalisation de son

activité. Cependant, elle a tellement intériorisé le fonctionnement qu'elle semble presque se justifier lors de notre échange d'avoir des griefs. Elle ne veut en aucun cas donner l'impression de vouloir « prendre trop de place » dans la classe. Elle explique :

> « Ce n'est pas que je veux tout savoir de l'enfant, mais s'il y a des choses importantes, j'aimerais les connaitre. J'aimerais bien qu'on me dise : « tel enfant, il a un suivi » ou « il y a ça qui est fait ». C'est vrai qu'il n'y a pas assez d'informations envers nous, les ATSEM. Les enseignants ont plus d'informations que nous. Cela m'aiderait à mieux comprendre certains enfants. » (Lucie, ATSEM de 38 ans, 18 ans d'ancienneté)

Les relations ATSEM/enseignantes sont complexes, A. Imbert qui y a consacré une thèse de doctorat, révèle notamment la manière dont certaines enseignantes discréditent le travail « maternel » assumé auprès de certains élèves par des ATSEM. Ce travail n'est pas considéré pas les enseignants comme un travail pédagogique. Il écrit que « le mépris social pour le travail pédagogique des ATSEM permet aux enseignantes de renforcer leurs positions sociales » (2024).

Mais le binôme ATSEM/enseignante n'est pas le seul à donner lieu à des situations délicates et de mépris de classe. Les AESH ont aussi parfois beaucoup de mal à imposer leur rôle face aux enseignantes. Camille estime qu'il y a aussi un effet de génération :

> « Les enseignantes d'il y a 20-30 ans, n'ont pas du tout l'habitude d'avoir quelqu'un qui les regarde. Elles se sentent jugées. […] Chez les plus jeunes […] elles se disent « oh super, de l'aide ! » (Camille, AESH de 39 ans, 16 ans d'ancienneté).

Certaines stratégies peuvent être élaborées pour essayer de « tenir sa place » et contourner ou du moins, amoindrir le sentiment de mépris souvent perçu. Camille choisit par exemple de systématiquement se présenter comme une « collègue qui va vous aider avec tel élève et qui s'y connait mieux que vous en handicap ».

Savanny, parvient plus difficilement que Camille à s'imposer aux enseignantes. Moins diplômée, elle est aussi, contrairement à Camille, issue de l'immigration et se sent vraisemblablement moins légitime à s'immiscer frontalement. Elle vit très mal le sentiment que son travail est parfaitement invisibilisé par certaines enseignantes :

> « Il n'est jamais stipulé que c'est grâce à l'AESH que l'enfant arrive à rester assis, à rester dans le regroupement, à pouvoir tenir un stylo et tout. Non, ça parle comme si l'enseignante faisait tout. Ça c'est vraiment horrible je trouve ». (Savanny, AESH de 41 ans, 3 ans d'ancienneté).

Mais pour préserver l'équilibre dans la classe et la bonne entente entre toutes et tous, Savanny préfère ne rien dire. La crainte du conflit semble plus forte que la nécessité de verbaliser certaines difficultés : « Je le garde pour moi parce que je n'ai pas envie d'avoir des

conflits » déclare-t-elle. Elle a moins de mal en revanche à nouer des liens avec les ATSEM car selon elle :

> « Le lien est différent avec les ATSEM parce que l'ATSEM n'a pas la mentalité que sa classe est pédagogiquement sous sa responsabilité. L'ATSEM n'a pas peur qu'on entre dans son territoire ». (Savanny, AESH de 41 ans, 3 ans d'ancienneté).

Selon les postures, les trajectoires et les représentations qu'elles se font des différents rôles au sein des établissements, les liens entre ces salariées peuvent très fortement diverger. Camille raconte à l'inverse de Savanny qu'elle a assez rapidement déchanté concernant les relations AESH/ATSEM. Alors qu'elle pensait former avec les ATSEM une communauté professionnelle semblable, que l'on peut qualifier, à la suite de Maeva Durand (2024) de « petites mains » de l'Éducation nationale, elle s'aperçoit, déçue, qu'il peut aussi exister des formes de concurrence :

> « Pour ce qui est des relations avec les ATSEM, ce n'était pas hyper fluide. J'étais étonnée, je croyais qu'on allait se serrer les coudes et je n'ai pas trouvé cela évident du tout. Je crois qu'elles ont même pensé que les AESH étaient au-dessus des ATSEM. Tout est tout le temps hiérarchisé, je ne sais pas pourquoi. C'est dommage. C'est nul. » (Camille, AESH de 39 ans, 16 ans d'ancienneté).

Une autre AESH analyse ces relations parfois compliquées en mettant en avant l'assignation des ATSEM au « sale boulot » qui serait vécu, pour elle, comme un stigmate social :

> « Je pense qu'il y a un problème de jalousie. Parce qu'elles ont un travail qui est un petit peu moins valorisé que le nôtre. Elles s'occupent du nettoyage, etc. on ne le fait pas et notre salaire ne le justifie pas non plus. Donc ça ne leur plait pas parce que nous ne le faisons pas. Donc elles nettoient, pas nous. » (Gabrielle, 55 ans, 7 ans d'ancienneté).

Une indétermination des liens de subordination et de l'encadrement hiérarchique

Si un incident mettant en cause une AESH survient, il n'est pas facile de savoir vers qui se tourner pour le traiter. C'est moins le cas pour les ATSEM qui sont relativement bien encadrées par leur référant au niveau de la commune. Les entretiens révèlent que cet encadrement est très clair et formalisé, des réunions sont programmées à chaque période de vacances scolaires avec le responsable territorial et les ATSEM. Les salariées rencontrées s'accordent pour considérer que ces responsables sont très disponibles et à l'écoute. Ce n'est aucunement le cas des AESH qui sont, elles, très isolées. De la même manière, les enseignantes peuvent s'adresser à la direction mais n'ont aucun lien avec leur tutelle administrative. À cet égard, on a constaté que les ATSEM pouvaient susciter quelques convoitises. Une enseignante

rencontrée en dehors d'un contexte d'entretien exprime avec une pointe de jalousie et de mépris :

> « Elles [les ATSEM] ont leur petite chaise avec leur petit prénom écrit sur une étiquette. Ce sont des tabourets roulants spéciaux, super ergonomique pour ne pas se casser le dos, alors c'est très bien, mais nous aussi on a mal au dos, nous aussi on passe notre journée à nous baisser. Et, ce n'est pas l'Éducation nationale qui nous fournit ce genre de matériel. Et là, attention pas question d'y toucher à leur chaise roulante ». (Rachel, PE, directrice, 59 ans, 27 ans d'ancienneté).

Xavier déplore également l'absence de visite médicale régulière : « de la même manière qu'on n'a pas de médecine du travail. On est quand même les seuls à être en contact en permanence avec des enfants et à ne jamais voir un médecin », et poursuit « les ATSEM ont des salaires moindres, mais ont des avantages sociaux, type CE, tickets de cinéma, semaines de vacances, etc. ». Sa collègue, Brigitte regrette elle aussi l'absence de lien avec des responsables. Nous l'avons déjà évoqué, cette enseignante a été extrêmement heurtée par les assassinats d'enseignants du secondaire et par le suicide d'une directrice d'établissement. Elle est aujourd'hui toujours assez en colère de n'avoir jamais pu trouver de lieu dans le cadre professionnel à même de fournir un cadre d'échange.

Si le coordinateur des ATSEM est une figure relativement présente dans les écoles maternelles, il n'existe aucun référent similaire pour les AESH. Cette absence contribue grandement à isoler les AESH et à rendre leur présence dans les établissements parfois un peu complexes. Xavier évoque tout l'enjeu qu'il y a à obtenir la présence d'une AESH à une certaine période de la journée plutôt qu'à d'autres. Cette question de la répartition temporelle peut d'ailleurs être à l'origine de tension dans les collectifs de travail :

> « Il faut savoir qu'il n'y a pas assez d'AESH, donc on a un déficit d'heures énorme. De toute façon, quand on donne un certain quota d'heures pour qu'un gamin ait une AESH, tout le monde va évidemment vouloir l'AESH au même moment. Tout le monde préfère l'avoir en début de matinée pour attaquer le travail sérieux qu'en fin d'après-midi. Avoir un AESH pendant la récré, suivant le type d'enfants, ça peut être intéressant, voire indispensable parce qu'il y en a, il faut vraiment être derrière en permanence, mais bon, ce n'est pas pendant la récré qu'on a plus besoin. Donc c'est aussi un enjeu, ça peut créer des discussions quoi. » (Xavier, PE de 57 ans, 23 ans d'ancienneté).

D'une manière générale, l'absence de coordination de la fonction d'AESH ouvre la voie à la généralisation de ce que l'on qualifie dans le secteur médico-social de glissements de tâches. Ce terme ne convient pas tout à fait dans ce cas puisque les taches concernées n'ont pas à voir avec des actes médicaux mais on retrouve en tout cas la dimension d'un travail réalisé en dehors du cadre prescrit par les missions.

Le travail « hors cadre » des AESH : « ménager la chèvre et le chou »

L'ensemble des AESH rencontrées mentionnent ce jeu d'équilibriste entre ne pas se mettre à dos l'enseignante avec qui elles travaillent parfois quotidiennement et respecter leur éthique professionnelle et les règles associées à leur métier. Camille, explique comment l'enseignante avec qui elle travaille a tendance à lui demander de s'occuper d'autres élèves, qui seraient à ses yeux « plus méritants, et qui méritent d'être aidés plus que les autres ». Mais Camille est mal à l'aise avec cette attitude qui va à l'encontre de ses fonctions.

> « Normalement, si l'élève est absent, la consigne est que je vais voir la directrice qui me redispatche sur d'autres élèves avec des besoins, si c'est possible. Dans cette école, je ne travaille qu'avec un seul élève, donc si je vais avec un autre élève, c'est un élève que je ne connais pas. Je trouve que pour une demi-heure ou une heure, c'est n'importe quoi. C'est compliqué de prendre contact avec un enfant, qu'il nous fasse confiance et se mette enfin à travailler. Cela prend du temps, pas une demi-heure comme ça par-ci par-là. Donc cela ne colle pas. Mais, l'instit n'a pas à me donner d'injonction au niveau du travail, c'est pour ça que c'est compliqué. Je ménage toujours la chèvre et le chou, mais peut-être que je devrais dire : « Non, ce n'est pas mon travail ». Je me dis que si je dis cela, j'aurais des difficultés encore plus grandes avec cette instit qui ne me marque pas de grands signes de bienvenue. Donc j'essaye de dire : « Oui, oui, il n'y a pas de problème », mais de ne pas dire non plus « non ». (Camille, AESH de 39 ans, 16 ans d'ancienneté).

Savanny dépeint également le cas de situations où, lorsque l'ATSEM est absente, l'enseignante demande à l'AESH de l'épauler pour la gestion collective de la classe :

> « L'AESH n'a pas à s'occuper et à encadrer un groupe de classe. L'AESH doit savoir dire non parce qu'il y a malheureusement des enseignants qui profitent de la situation quand leur ATSEM n'est pas là. Et ça, les nouvelles AESH ne le savent pas parce qu'elles viennent d'arriver, elles ont envie de bien faire, elles ont envie de bien travailler et donc, elles font beaucoup de choses. » (Savanny, AESH de 41 ans, 3 ans d'ancienneté)

Elle accepte certaines fois et sous certaines conditions, de réaliser des tâches qui ne sont normalement pas dans son contrat :

> « C'est pour le confort et le bien-être de la classe. Personnellement, quand j'ai du temps, quand je vois que je peux le faire, j'aide au bien-être de la classe. Par exemple, quand il y a les tapis de la classe après la couchette à ranger et que l'ATSEM n'est pas là parce qu'elle est en pause ou qu'elle est ailleurs, je vais volontairement lui ranger pour lui faciliter la tâche […]. Ou alors, débarrasser les bureaux. Je n'ai pas à le faire, mais je le fais pour le bien-être de la classe, quand j'ai le moment, bien évidemment. Par rapport à l'enseignante, je n'ai jamais eu aucun remerciement. » (Savanny, AESH de 41 ans, 3 ans d'ancienneté)

Réaliser des tâches non prescrites « pour le bien-être de la classe » ne semble pas poser de problème à Savanny qui s'engage très fortement dans son métier. Elle le fait également pour garantir un certain équilibre dans la classe et ne pas totalement « se mettre à dos » l'enseignante

avec laquelle elle travaille. Néanmoins, l'absence de considération et de remerciement contribue à naturaliser des tâches qui ne relèvent pourtant pas de ses fonctions. Comme si en tant que salariée subalterne et non enseignante de l'école, il était normal qu'elle ait la charge de « ce qu'il reste à faire » pour reprendre l'expression de Christèle Avril et Irene Ramos Vacca (2020).

La seule enseignante qui ait fait part d'une certaine prise de conscience de ces délégations du « sale boulot », qui plus est, hors cadre juridique, est la plus jeune des quatre rencontrées. On l'a vu son parcours est quelque peu atypique puisqu'avant de postuler en qualité d'enseignante contractuelle au rectorat d'académie, Luna avait occupé plusieurs mois un poste d'AESH. C'est précisément son expérience professionnelle passée et son entourage amical et militant qui la conduisent à se questionner sur la division morale et sociale du travail dans les établissements. Elle revient durant l'entretien sur une interaction ayant eu lieu la veille de notre rencontre. Elle estime avoir « reproduit une forme de domination » :

> « Avant-hier, on faisait le temps calme. Il y a le temps calme des enfants handicapés avec leur AESH et il y a une enfant dans l'école qui est allophone, elle ne parle pas français et sa maîtresse a beaucoup de mal à la gérer parce que la petite, c'est sa première année d'école alors qu'elle est chez les moyens, donc normalement, elle devrait avoir été socialisée à l'école, mais elle ne l'a pas été. Du coup, elle s'enfuit, elle fait des trucs, elle ne suit pas le groupe, etc., et c'est hyper compliqué pour sa maîtresse de la gérer. Et du coup, elle la jette un peu dans le temps calme des enfants handicapés et les AESH m'ont dit : « Oui, mais à ton avis, en tant qu'enseignante, tu en penses quoi qu'elle nous la jette ? Même s'il n'y a personne, elle la pose quand même là, en mode : "Allez les AESH, c'est vous qui vous en occupez" ». Et moi, j'ai tout de suite pris le parti de l'enseignante en la défendant et en disant : « Non, mais vous ne vous rendez pas compte, c'est trop chiant quand tu as un enfant qui n'est complètement pas normé dans ton groupe parce que tu as la moitié de ton cerveau pour ta classe et l'autre moitié pour cet enfant ». Du coup c'est hyper frustrant, surtout qu'en tant que maîtresse, on a surtout envie de faire les ateliers, d'accomplir les choses qu'on a écrites sur notre papier, les choses qui vont laisser une trace et du coup, gérer toute la relation, gérer tout ça, ça nous prend une énergie mentale de fou. J'ai dit ça et après, j'en ai parlé avec ma pote qui est éduc et qui avant, était aussi AESH et elle m'a dit : « Oui, mais c'est chaud quand même parce que c'est un manque de respect à leur professionnalité de les considérer comme des nounous ». Et là, je me suis dit que j'ai pris le parti de l'enseignante alors que c'est vrai que c'était une attaque à leur professionnalisme et qu'en tant qu'AESH, on n'a que des attaques à notre professionnalisme puisque personne ne considère qu'on a des compétences. » (Luna, PE contractuelle de 28 ans, 1 an d'ancienneté).

Ce long extrait d'entretien est intéressant puisqu'il illustre plusieurs dimensions spécifiques aux relations de travail dans l'école maternelle. Tout d'abord, le manque de personnel, à l'origine des diverses problématiques d'encadrement rencontrées par l'ensemble des professionnelles. Ensuite, il montre la manière dont les enseignantes détiennent en quelque

sorte le monopole du pouvoir de définition des autres professions (ATSEM et AESH). Cet exemple fait écho à celui développé par Arthur Imbert (2024) à propos d'un atelier de confection d'un gâteau ; l'enseignante rappelant à l'ordre l'ATSEM qui n'aurait pas compris l'objectif pédagogique de cet atelier : apprendre à respecter des consignes à lire une recette, à maîtriser les mesures et non pas la finalité : faire un gâteau qui soit bon et sans « en mettre partout ». Dans ces deux cas, on observe que seul le corps enseignant se permet d'émettre son avis sur la réalité du contenu de l'activité des personnels subalternes. L'inverse ne s'observe pas.

3. Quelles possibilités pour l'engagement syndical ?

Cette hétérogénéité des statuts, des origines sociales, des manières de concevoir le métier et sa capacité à se projeter dans la profession offre une première grille de lecture des difficultés possiblement rencontrées par les organisations syndicales. Toutefois, l'unité du lieu et le fait que ces salariées, si différentes qu'elles soient et issues de milieux sociaux très distincts, se confrontent à des situations de travail communes contribue à expliquer la présence, malgré tout, de syndicalistes. À l'exception de Flora, Camille et Bruno qui ont été rencontré.es lors d'une manifestation à Lyon en février 2024 à la suite de l'appel d'une journée de grève pour dénoncer le « mépris » affichée par le gouvernement. L'entrée sur le terrain s'est faite par des réseaux très éloignés du milieu syndical. Pourtant, toutes les salariées rencontrées (sauf Savanny) ont régulièrement des liens avec une ou plusieurs organisations syndicales. Dans un contexte de baisse structurelle des moyens alloués à l'école publique, l'ensemble des métiers se retrouvent sur des points d'accord et régulièrement des intersyndicales parviennent à organiser des journées de lutte concernant l'ensemble des professionnelles.

Parmi les trois groupes professionnels étudiés, deux renvoient aux « petites main » de l'école et donnent à voir des salariées, subalternes dans l'école, se situant « en bas à gauche » de l'espace social (Siblot, 2020). Elles entretiennent toutes un rapport plutôt positif à l'institution scolaire mais ne forment pas néanmoins un groupe homogène, on l'a vu en fonction des statuts d'emploi mais également des trajectoires antérieures à l'entrée dans l'école. Elles n'ont pas toutes un rapport au politique inscrit à gauche mais la plupart font mention d'un fort attachement à la défense du service public. Parmi les AESH et les ATSEM, ce sont les premières qui semblent le plus structurées politiquement, nous y revenons plus avant. Le groupe des ATSEM s'apparente plus à ce qu'a pu observer Yasmine Siblot, elle conclut un de ses articles ainsi : l

> « Au-delà d'un scepticisme partagé envers la politique, leurs orientations politiques sont très diversifiées de droite à gauche, et leurs rapports aux syndicats sont contrastés : se situer « en bas, à gauche » de l'espace social n'implique pas de se positionner « à gauche » politiquement. »

Le cas de Faby s'inscrit en plein dans cette lignée. Elle exprime :

> « En tant qu'ATSEM, travaillant avec des enfants, j'ai un devoir de les accueillir et de m'occuper d'eux. Je fais partie du service public. On a aussi un devoir d'accueillir les enfants et de leur offrir tous les apprentissages nécessaires. Après, il faut voir aussi l'impact. Par exemple, les ATSEM font grève la journée et sur le temps de midi, ça fait qu'il n'y a pas d'accueil des enfants sur le temps de midi. 75 familles doivent se débrouiller sur le temps de midi ! Si je ne fais pas grève, je peux peut-être permettre à 25 familles de pouvoir faire grève et de montrer qu'eux, ils sont présents à ma place. » (Faby, ATSEM, 42 ans, 7 ans d'ancienneté)

Elle justifie sa non-participation aux diverses grèves de défense des écoles publiques et du personnel enseignant et non enseignant en faisant valoir le dilemme moral spécifique aux salariées des métiers du lien et du soin. En ne travaillant pas, elle ne permet pas l'accueil des enfants et contraint les familles à devoir s'organiser. Mais ce qui est surprenant c'est qu'elle utilise cet argument pour justifier sa participation « par procuration », en ne faisant pas grève, elle permettrait aux parents, libérés de leurs charges parentales, de pouvoir se rendre aux manifestations. En réalité, à l'issue des différents entretiens menés avec certains collègues de Faby, il semble que ce soit davantage l'esprit général de l'établissement qui n'encourage pas la mise en grève. À ce propos, Savanny, AESH dans la même école que Faby exprime ses réticences à s'engager au niveau syndical :

> « Ce qui me freine, c'est le regard de l'école. Je n'ai pas envie d'être jugée par rapport à la direction. […] C'est rare qu'ils fassent grève. […] J'ai envie de revendiquer mes droits, j'ai envie de faire grève. Par contre, justement, j'en reviens à là, j'ai peur du regard et que l'on dise : « Oui, elle fait grève, nanana… ». […] Je n'ai pas envie d'avoir une étiquette parce que par rapport à ma posture de l'école en tant qu'AESH, je trouve que par rapport aux autres, je suis très professionnelle et je ne veux pas qu'on se serve de ça. […] C'est très bien d'être syndiquée, de défende ses droits, mais en contrepartie, ça ne va pas aller. Ils vont dire : « Elle va s'absenter, elle ne travaillera pas, gnagnagna… » Je suis dans une posture délicate. » (Savanny, AESH, 41 ans, 3 ans d'ancienneté)

Si le rapport au syndicalisme et à la défense du statut des enseignantes a été relativement bien documenté et que l'on sait que le statut de fonctionnaire encourage l'adhésion syndicale, l'exemple mentionné ci-dessus révèle que de nombreuses représentations associant la figure du ou de la syndicaliste à une personne cherchant une décharge de temps de travail continuent d'être véhiculée et d'agir comme autant de frein à l'engagement de sympathisant.es.

Nous le disions plus haut, les AESH sont les salariées qui semblent le plus fortement investies dans la défense de leur activité et envisagent l'État comme responsable de leur

mauvais traitement. Quatre parmi les cinq rencontrées sont syndiquées. Bien sûr, les origines familiales de ces AESH ne sont pas neutres dans l'adhésion syndicale. Les trajectoires présentées lors du premier chapitre permettent de situer plus précisément d'où viennent ces salariées. Nous l'avons vu, la plupart sont issues de familles qu'elles qualifient de « plutôt politisées », voire « carrément politisées » comme l'exprime Camille. La structuration des revendications portées par les AESH est très claire puisqu'elle s'engage tout juste. Les AESH n'ont en effet ni formation, ni diplôme, ni même encore de statut. Les temps partiels, de 26 heures hebdomadaires sont systématiquement imposés et ne permettent pas à ces salariées de vivre dignement. L'ensemble des revendications salariales des AESH est pensé en vertu de la défense d'une école inclusive, cette vision a été systématiquement rapportée lors des échanges.

En effet, si l'État communique beaucoup sur la volonté de permettre une « école pour tous »[17], l'ensemble des organisations syndicales[18] s'accorde pour affirmer, non seulement que les besoins sont énormes face à de moyens très insuffisants. Elles déplorent néanmoins de nombreux problèmes de mise en application de certaines réformes, dont le projet avorté de fusion des statuts d'AED et d'AESH constitue une illustration assez récente. Les AESH rencontrées sont véritablement convaincues du bien-fondé de l'école inclusive, à condition de s'en donner les moyens :

> « Des gens vont dire que certains élèves n'ont pas leur place dans le système scolaire, ce que je n'accepte pas du tout. Je suis persuadé que tout le monde a sa place et que c'est très important que tout le monde l'ait. Après, les conditions font qu'effectivement, il y a des élèves pour qui c'est très compliqué parce qu'on n'a pas une réponse adaptée, on n'a pas une aide adaptée. » (Bruno, AESH de 40 ans, 15 ans d'ancienneté)

Pour cet AESH, le problème d'insertion des enfants handicapés ou à besoins particuliers ne réside pas dans la structure scolaire, mais bien plutôt dans le manque de moyen, Bruno politise fortement la question du handicap. Il poursuit :

> « On va dire que pour certains, il faudrait qu'ils soient en IME, mais cela a un coût, il y a très peu de places et il y en a de moins en moins. Et puis, ce n'est pas forcément une solution. Nous avons quelques élèves qui sont entrés en IME. Pour certains, c'est très bien parce que cela leur a permis de trouver un métier, mais pour d'autres, cela les a enfermés dans un système dont on ne sort plus. On va à l'IME, on va au foyer et après, on travaille en ESAT. Les conditions des ESAT, c'est très compliqué, ils travaillent beaucoup, ils ont zéro droit du travail. Pour certains, c'est presque de

[17] https://www.education.gouv.fr/notre-cap-l-ecole-pour-tous-378299

[18] À l'exception du syndicat Force Ouvrière qui s'est récemment démarqué sur la question de l'école inclusive, s'opposant précisément au principe de l'école inclusive pour toutes et tous systématique.

> l'exploitation. C'est aussi une partie qui est compliquée dans notre métier parce qu'on n'a pas forcément tous les aspects de cela. » (Bruno, AESH de 40 ans, 15 ans d'ancienneté)

D'une manière générale, les différentes AESH considèrent, comme Bruno, ne pas maîtriser l'ensemble du processus. La formation nécessaire repose sur un module de 60 heures, présentant de manière théorique les différents types de handicap. Mais toutes s'accordent à dire que dans ce métier, « on apprend sur le tas ». Gabrielle, 55 ans, d'origine italienne, revient sur sa première expérience lors de notre entretien et évoque un véritable dysfonctionnement organisationnel :

> « On vous balance comme ça. C'est une réalité. On vous impose des enfants comme ça, on n'a pas vraiment de formation. […] On n'a aucun lien avec la psychologie de l'enfant. On est mis comme ça en contact avec l'enfant. On n'a pas de code. Rien. On n'a rien. » (Gabrielle, AESH de 55 ans, 7 ans d'ancienneté).

Cette salariée considère ainsi que les formations syndicales lui apportent beaucoup, eu égard au manque d'échanges collectifs dans les établissements. S'étant syndiquée depuis une année sur le conseil d'une de ses collègues et par solidarité, elle exprime à propos de ces formations qu'elle a eu l'occasion de suivre à quatre reprises déjà :

> « Ça permet d'échanger sur ce que chacun fait, comment cela se passe avec les directeurs, s'il y a des conflits. Si on n'a pas ces réunions, on ne le sait pas. C'est enrichissant dans la mesure où déjà, on se dit qu'on n'est pas seules et qu'on peut comparer nos situations, échanger ou dire : « Non, la directrice ou le directeur n'a pas le droit de faire ça ». » (Gabrielle, AESH de 55 ans, 7 ans d'ancienneté).

Cet extrait révèle le besoin très fort en termes de formations ressenti par la plupart des salariées rencontrées. Qu'elles soient AESH, ATSEM ou PE, plusieurs personnes ont mentionné dans le cadre de cette étude le besoin en termes de formations, ne serait-ce que pour prendre le temps d'échanger collectivement à propos du travail, des relations qui s'y nouent et prendre parfois du recul sur certaines pratiques professionnelles.

*

Travailler au sein d'un lieu restreint et en situation de co-présence à plusieurs adultes dans une classe où traditionnellement l'enseignent était seul face à « ses » élèves a des répercussions évidentes sur les conditions de travail des un.es et des autres. En dépit des différences de statuts et d'origines sociales des travailleuses et des travailleurs, certaines revendications – parfois non qualifiées comme telles – apparaissent pourtant de manière régulière. Les organisations syndicales alertent très régulièrement sur le manque de moyens.

Luna, PE contractuelle, résume en fin d'entretien en ces termes les besoins pour l'école : « Qu'il y ait du fric et qu'on se dise : Où est ce qu'on va mettre ce fric cette année ? ».

En plus des journées nationales d'appel à la grève dans l'Éducation nationale, certaines initiatives parviennent à émerger pour tenter de défendre l'école inclusive et plus largement l'école publique. De nombreux collectifs d'AESH se développent à l'échelle départementale le plus souvent et dans certains groupes scolaires, des collectifs de parents d'élèves se mobilisent pour faire avancer les choses. Le recours à ces collectifs de parents d'élèves apparait comme une véritable ressource dans un contexte où la fragmentation multiple des collectif de travail, en termes d'horaire, de contenu de l'activité notamment semble être la norme, il interroge toutefois la capacité des syndicat à porter seuls les mobilisations salariales.

Chapitre 3. Le cas des personnels d'entretien et de restauration des établissements scolaires

François-Xavier Devetter (Ires)

Introduction. Un groupe professionnel au cœur de processus de fragmentation

Les agents d'entretien des collèges et lycées relèvent initialement d'un cadre d'emploi spécifique : les Agents Techniques Territoriaux des Établissements d'Enseignement (ATTEE). Celui-ci découle du transfert des Agents Techniciens, Ouvriers et de Service (TOS) de l'Éducation nationale vers les Régions pour les lycées et vers les Départements pour les collèges, par la Loi du 13 août 2004 relatives aux libertés et responsabilités locales. Environ 100 000 agents appartenaient à cette catégorie, souvent considérée comme « méconnue [19]». Cette relative méconnaissance tient à une triple ambiguïté : quant à leurs tâches, quant à leur statut et enfin quant à leur collectif de travail. Et ces formes de fragmentation sont démultipliées lorsque des processus d'externalisation sont engagés.

Encadré 1. Effectifs et caractéristiques sociodémographiques

Selon l'enquête emploi, le nombre d'agents de service des établissements scolaires (525B dans la nomenclature des PCS) est passé de 79 900 en 2011 à 71 500 en 2021. Il s'agit d'une population majoritairement féminine (78%), relativement âgée (les plus de 50 ans représentent 29% contre 17% de l'ensemble des employés et ouvriers) et peu diplômée (28% sans diplôme contre 17% des employés et ouvriers).

La définition même des postes peut en effet apparaître comme ambivalente car leurs missions sont multiples : il s'agit, comme le rappelle le rapport sénatorial[16], « *d'entretenir et de nettoyer les locaux, d'assurer la maintenance des installations et l'entretien des matériels de nettoyage. Ils sont également chargés des fonctions de restauration et de magasinage et peuvent exercer exclusivement ou simultanément des fonctions d'accueil (réception, renseignement et*

[19] Transferts des personnels TOS et DDE : un premier bilan encourageant malgré des perspectives financières préoccupantes - Sénat (senat.fr)

orientation des personnels et des usagers, contrôle des accès, transmission des messages, service téléphonique, réception des marchandises, affranchissement et expédition du courrier) ». La polyvalence semble ainsi au cœur de leur métier et certains départements les dénomment d'ailleurs « Agents d'entretien polyvalents ». Pourtant la tentation est souvent forte de les reclasser en mettant l'accent sur une spécialisation réelle ou supposée. Par exemple, le rapport Dolligé (2006) note que « la quasi-totalité des 93 587 TOS relève de la catégorie C : 31 512 dans la restauration ; 5 683 dans le gardiennage et l'accueil ; 55 899 dans l'entretien des bâtiments ». L'évolution de la nomenclature des PCS illustre également cette logique de spécialisation. En effet, ces agents constituaient la majorité des emplois d'agents de service des établissements scolaires hors enseignement primaire (PCS 525B) qui regroupaient environ 170 000 emplois selon l'enquête emploi 2019, dont environ 10 000 dans les collèges et les lycées. Mais la nouvelle nomenclature des PCS distingue quant à elle les agents de nettoyage (52B1, 133 000 personnes en 2022) des agents affectés aux tâches d'accueil et de restauration (52B2 ; 201 000 personnes en 2022). La distinction pose ne résout cependant en rien la question de la définition des postes et de la division du travail réellement opérée dans les établissements. Le passage d'une nomenclature fondée sur le lieu d'activité (établissements scolaires versus autres bâtiments publics) à une différenciation appuyée sur les tâches effectuées (nettoyage versus restauration) illustre une vision du travail reposant sur une spécialisation bien particulière… et souvent décalée par rapport aux organisations réelles de travail (une large part des agents effectuant des tâches de nettoyage et de restauration, voire d'accueil au cours de la même journée).

Encadré 2. Comment fonctionne une journée de travail « habituelle » ?

« On commence à 7h. On prépare le planning pour les classes. On a un planning, on regarde les classes qui sont occupées et celles qui seront occupées plus tard. À 7 heures, donc, on passe tout de suite dans les salles qui seront occupées à 8 heures. Et les autres salles, ensuite, on y va petit à petit. S'il y a un trou de 3 ou 4 heures, on va dans cette salle, on va la laver. Et on fait tout le temps… Ça, on le fait un moment, de toute façon, c'est tout le temps comme ça. On nettoie les classes jusqu'à 11h00 puis on va manger. Jusque 15 h ou 15 h 30. Ça dépend. On a 20 mn de pause. Qu'on prend après la plonge. Parce que la plonge, c'est quand même fatigant. Et on reprend le nettoyage des classes jusqu'à 16h30. Laver les tables. Balayer. Tables, tableau, vider les poubelles, balayer. Ça, c'est quand on n'a pas le temps. Quand on a le temps, on lave les classes. Le mercredi, on nettoie toutes les classes. Parfois on peut aller à l'accueil.» (Agent polyvalent en collège, Femme, 52 ans, 2018).

La seconde zone de flou concerne leur statut. Personnels des collectivités locales, les ATTEE **sont en situation de double autorité** : autorité hiérarchique de la collectivité territoriale de recrutement et autorité fonctionnelle du chef d'établissement. C'est l'adjoint gestionnaire qui est chargé, sous l'autorité du chef d'établissement, d'organiser le travail des personnels techniques affectés à l'établissement. En revanche leur recrutement, leur formation, et leur carrière dépendent de la collectivité. L'engagement des collectivités locales dans la gestion de ces personnels est variable. Alors que certains 'petits' départements y accordent une importance majeure, d'autres collectivités paraissent déléguer davantage l'encadrement de proximité aux personnels de l'Éducation nationale.

> « Nous, on est le plus petit département, on n'a que 14 collèges. Rien que ***, je ne parle pas du département dans son ensemble, ils en ont cent fois plus. D'abord, moi je travaille en étroite collaboration avec la directrice des ressources humaines, on se voit régulièrement, on connait tous les agents. Quand on est dans un gros département, il y a un service ressources humaines au sein même du service éducation, par exemple. On n'est pas dans les mêmes dimensions. Eux, ils ont un taux d'absentéisme énorme, et ils ont par exemple des cuisiniers volants. Nous, on n'a même pas besoin, ils ne sont jamais absents nos cuisiniers. Enfin voilà, on n'est pas du tout dans les mêmes problématiques, du fait du dimensionnement des départements, en fait, et de la structuration des services. Selon l'organisation de chaque département, l'éducation n'est pas placée au même endroit dans l'organigramme non plus. Donc on essaie d'échanger, mais on se rend vite compte que les petits départements se retrouvent sur les mêmes solutions, et les gros départements travaillent différemment ». (Responsable service éducation, Département rural, février 2020)

Cette gestion différenciée selon les collectivités peut se traduire également par des choix différents dans le recours à un cadre d'emplois spécifique (ATTEE) ou le basculement de tout ou partie des agents dans le cadre d'emploi plus large des adjoints-techniques. Les enjeux sont alors, certes, statutaires (mobilité, régime indemnitaire, avancement de carrière, etc.) mais ils rejaillissent aussi sur la définition de leur collectif de travail et de leur identité professionnelle.

En effet, si leurs activités (accueil, entretien des locaux, restauration) relèvent d'une fonction centrale pour le service public de l'éducation, ils apparaissent souvent comme « en marge » de la communauté éducative. Certes, la décentralisation s'est accompagnée d'une réaffirmation de leur appartenance à la communauté éducative mais elle a pu contribuer, au moins dans certaines configurations, à les éloigner du « cœur de métier » des établissements d'enseignement. Plus récemment, de nombreuses collectivités ont entrepris des réflexions afin « d'optimiser les ressources nécessaires au fonctionnement de ces établissements et notamment en matière de ressources humaines » (CDEN, Nord, 14/09/2022). Cette recherche

d'optimisation se traduit par des redécoupages des activités et de nouveaux calculs relatifs aux effectifs nécessaires pour assurer le bon fonctionnement d'un collège ou d'un lycée. Ces calculs ne renvoient cependant pas simplement à une actualisation de la charge de travail mais plus largement à une redéfinition de ce qu'est le travail de ces agents : s'agit-il « simplement » de nettoyer des bâtiments ou leurs missions impliquent-elles des tâches plus larges y compris à dimension relationnelle et éducative ? Les visions les plus restrictives des tâches qui incombent à ces agents conduisent fréquemment à estimer que le service réalisé fait preuve de « surqualité » (au sens, dans le discours, d'un travail inutilement minutieux et appliqué) et que des réductions d'effectifs sont envisageables. Cette question renvoie à la nature difficilement mesurable et objectivable du travail d'entretien (on ne voit que ce qui n'est pas fait) et à la dimension socialement construite des normes propreté (Shove, 2003 ; Woersdorfer, 2010).

L'optimisation des ressources et/ou les réductions d'effectifs sont de plus en plus souvent pensées dans le cadre de processus d'externalisation de tout ou partie de ces fonctions. Le Nord ou les Yvelines ont ainsi développé un recours important à la sous-traitance des missions d'entretien et d'une partie de la restauration ; la Sarthe expérimente l'externalisation de l'entretien des espaces verts, la Région Auvergne -Rhône – Alpes a annoncé externaliser l'entretien de 8 Lycées à la rentrée 2024 et 20 à la rentrée 2025... Nous avons cherché à estimer le nombre de départements recourant à l'externalisation via une enquête par téléphone auprès des services des départements de France métropolitaine en 2019. Nous avons pu contacter 64 départements. Sur ceux-ci une dizaine avaient recours à des entreprises prestataires pour l'entretien d'une partie de leurs collèges, le plus souvent de manière très limitée (pour quelques collèges et dans le cadre 'd'expérimentations'). Deux situations étaient cependant bien plus engagées dans l'usage de la sous-traitante : les Yvelines d'une part et le Nord d'autre part. Dans le premier cas, le choix a été fait de créer une société d'économie mixte et de transférer intégralement des agents (Lozinguez, 2023). Dans le second cas, le recours à l'externalisation est plus progressif : il s'effectue au rythme des fins de contrats (pour les agents en CDD) et des départs en retraite (pour les titulaires). C'est essentiellement sur ce cas particulièrement illustratif que nous nous appuyons dans ce chapitre même si d'autres situations ont fait l'objet d'analyses complémentaires (voir encadré 3).

Encadré 3. Sources et méthodes

Ce chapitre s'appuie sur plusieurs enquêtes réalisées entre 2018 et 2024 sur l'entretien des établissements scolaires. La première série d'entretien a été réalisée en 2018-2019 dans le cadre d'une recherche sur les processus d'externalisation des fonctions d'entretien et de plonge

dans les collèges du département du Nord. Les entretiens ont concerné à la fois les personnels administratifs des services généraux du département, les équipes de direction (proviseur et gestionnaire) des établissements, les agents techniques du département et des salariés externalisés. 21 collèges ont été étudiés et plus de 70 entretiens réalisés.

Entre 2019 et 2024, les travaux empiriques ont été poursuivis dans deux directions complémentaires : des entretiens ciblés dans le département étudié initialement d'une part et des entretiens auprès des acteurs (services départementaux, équipes de direction, acteurs syndicaux et salariés) d'autres collectivités locales ayant choisi ou au contraire refusé le recours à la sous-traitance. Plus de 20 entretiens complémentaires ont été réalisés dans ce cadre.

Les données quantitatives mobilisées sont issues de l'Enquête Emploi (Insee) ou des enquêtes Conditions de Travail de la Dares.

Nous procéderons en trois temps. Nous chercherons tout d'abord à décrire le travail effectué et les changements concrets qui découlent des processus d'externalisation en matière de conditions de travail (section 1). Nous soulignerons ensuite les effets de l'externalisations sur la fragmentation des collectifs, sur la perception de ce qu'est le travail et sur les risques de perte de sens qu'entraine le recourt à la sous-traitance. Il s'agira notamment de faire apparaître les liens entre le sens du travail et l'insertion dans des collectifs de travail (section 2). La section 3 reviendra, dans un dernier temps, sur les défis posés par ces évolutions à l'action syndicale.

1. Le contenu du travail : des conditions de travail difficiles et hiérarchisées

Les emplois liés à l'entretien des locaux cumulent souvent de nombreuses contraintes à la fois en raison de la nature des tâches demandées mais également en raison des modalités organisationnelles mises en œuvre (Desjonquères, 2019 ; Devetter et Valentin 2020). Les agents de service des établissements de scolaires n'échappent pas à ces difficultés mais le contexte dans lequel se déroule leur activité peut néanmoins apporter des éléments positifs (section 1.1). En comparaison, les conditions de travail et d'emploi des salariés externalisés apparaissent particulièrement dégradées (section 1.2). L'externalisation constitue par ailleurs une source de dégradation de la situation des agents titulaires (section 1.3).

1.1. Agents de service : des conditions initiales de travail assez difficiles mais des éléments positifs mis en avant

Le premier constat renvoie à la situation assez dégradée de l'état de santé des agents d'entretien polyvalents. La moyenne d'âge est élevée, la fréquence des incapacités partielles et des préconisations de la médecine du travail est très forte. Elle concerne parfois la quasi-totalité des agents d'un collège. La situation est cependant assez conforme à ce qui s'observe au niveau de la profession d'agents de service au niveau national, qui affiche un état de santé sensiblement plus mauvais que la moyenne des autres professions. Il en va de même en termes de moyenne d'âge (cf. tableau ci-dessous).

Tableau 1. Caractéristiques socio démographiques et état de santé des agents de service de la Fonction publique et des nettoyeurs

	Agents de service (525B)	Nettoyeurs (684A)	Autres salariés
Effectifs	172 320	226 127	26 830 000
% femmes	77%	70%	48%
% immigrés	21%	44%	9%
% aucun diplôme	23%	53%	7%
% plus de 50 ans	42%	40%	31%
État de santé déclaré (bon ou très bon)	58%	65%	76%

Source : Conditions de travail, Dares, 2019. Lecture : 77% des agents de service sont des femmes, 21% sont immigrés.

Cette population relativement âgée et fragile est par ailleurs confrontée à des conditions de travail qui cumulent un certain nombre de pénibilités principalement physiques : position debout prolongée, postures pénibles répétées notamment pendant la plonge (rotation du bassin, mouvements répétitifs, etc.), port de charges très fréquents (sur ce point il convient de souligner que le poids global porté durant la journée peut être très élevé et s'approcher de la tonne déplacée quotidiennement : chaises, tables, seaux, petite et grosse plonge. Ces observations rejoignent par exemple celles de Karen Messing à propos des différences très discutables entre « heavy » et « light » work dans le secteur du nettoyage au Québec (Messing et al. 1998).

De fait, comme souvent dans les activités d'entretien (Benelli, 2011), la mesure de la charge de travail est le plus souvent peu précise : les surfaces par agents peuvent être très variables, les temps de plonge ne sont pas toujours pris en compte par l'encadrement, etc. Il en

ressort un cumul des pénibilités physiques important qui se traduit par une exposition élevée aux risques de troubles musculo-squelettiques et aux douleurs chroniques, rarement mis en lien avec les constats sur les absences.

Tableau 2. Conditions de travail des agents de service et des nettoyeurs

	Agents de service (525B)	Nettoyeurs (684A)	Autres salariés (y compris fonction publique)
Position debout prolongée	82	96	48
Posture pénible ou douloureuse	58	68	36
Déplacement à pied	57	60	36
Port de charges lourdes	50	45	41
Mouvements pénibles	71	72	37

Source : Enquête conditions de travail, Dares, 2019 Lecture : 82% des agents de service déclarent subir une position debout prolongée.

À ces conditions physiques de travail difficiles s'ajoutent des risques psycho-sociaux également classiques dans les activités de nettoyage : manque de reconnaissance, sentiment de ne pas être encadré ou informé suffisamment, absence de perspective d'évolution et perceptions de menaces sur leurs emplois. Ces éléments débouchent sur un fatalisme parfois très marqué et une forme de démotivation de certaines équipes. De même la tendance à la diminution des moyens alloués pour effectuer le travail conduit fréquemment à un sentiment de perte de contrôle de l'activité qui peut être interprété dans le cadre du modèle de Karasek[20] comme un déplacement de la situation de ces agents vers des situations de travail « en tension ». Cette intensification et ces tensions accrues se traduisent alors fréquemment par une baisse du sentiment de « bien faire son travail » ou une augmentation des cas où « on ne peut pas faire ce que l'on devrait » :

> « Mme C : Il y a des choses qui ne sont pas faites. Mme N : Oui, on ne peut pas. Ou bien on les met de côté, pour le lendemain, mais… Ce n'est pas du travail, ça. Moi je trouve que c'est… (E6) Mme N : Pour nous, notre travail est saccagé, il est complètement… comment dire ?... »

[20] Le questionnaire de Karasek est le principal instrument d'évaluation des facteurs psychosociaux au travail. Le modèle élaboré initialement par Karasek comportait deux dimensions : la demande psychologique et la latitude décisionnelle. Pour une présentation détaillée voire par exemple Niedhammer, Isabelle, et al. « Exposition aux facteurs psychosociaux au travail du modèle de Karasek en France : étude méthodologique à l'aide de l'enquête nationale Sumer », *Travailler*, vol. 17, no. 1, 2007, pp. 47-70.:

Tableau 3. Risques psycho-sociaux des agents de service et des nettoyeurs

	Agents de service (525B)	Nettoyeurs (684A)	Autres salariés
Apprendre de nouvelles choses au cours du travail*	49%	27%	82%
Votre travail nécessite-t-il que vous preniez des initiatives ? (toujours ou souvent)*	43%	37%	66%
Avez-vous la possibilité de mettre vos propres idées en pratique dans votre travail ? (toujours)*	28%	18%	47%
Pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général …			
… la possibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide, ...) ?	86%	70%	90%
… des collègues en nombre suffisant ?	60%	40%	61%
… une formation continue suffisante et adaptée ?	52%	25%	58%
… un temps suffisant ?	83%	79%	76%
Si vous avez du mal à faire un travail délicat, compliqué, est-ce que vous êtes aidé par vos supérieurs hiérarchiques ?	60%	43%	67%
Si vous avez du mal à faire un travail délicat, compliqué, est-ce que vous êtes aidé les personnes avec qui vous travaillez habituellement ?	81%	49%	83%

Source : *Enquête Risques Psycho-sociaux, Dares, 2016 et enquête Conditions de travail, Dares, 2019 Lecture : 49% des agents de service déclarent apprendre de nouvelles choses au cours de leur travail.

Pour autant un certain nombre d'éléments positifs sont mis en exergue par les agents titulaires. Ils reconnaissent tout d'abord bénéficier de conditions d'emplois meilleures (rémunérations, services sociaux, sécurité de l'emploi, temps plein, etc.) que celles que connaissent les salariés relevant des autres statuts. Cette comparaison est d'autant plus importante que la grande majorité de ces agents ont eux-mêmes connus des périodes de précarité très intense : le profil de carrière dominant obéissant aux étapes suivantes : licenciements d'un emploi industriel ou dans la vente ➔ successions de « petits boulots » et de périodes de chômage ➔ contrat aidé ➔ agent d'entretien contractuel ➔ titularisation.

Le second élément est ensuite l'accent mis sur la polyvalence de leur métier. Celle-ci implique non seulement moins de monotonie et d'avantage d'occasions d'apprendre de nouvelles choses au cours de l'activité (ce qui est très nettement confirmé par les données statistiques nationales, cf. tableau *infra*) mais constitue également une source de reconnaissance et de valorisation qui éloignent les agents d'entretien polyvalents (AEP) de la figure dévalorisée de la « femme de ménage ».

Enfin, le sentiment d'appartenance à la communauté éducative de « leur » collège (ce que les agents comme les équipes de direction rappellent de manière très régulière) nourrit souvent une certaine fierté et donne du sens à leur activité. À nouveau les observations faites font écho à des travaux en sociologie, en économie ou en psychologie : la revalorisation des métiers de nettoyage passe par leur adossement à d'autres activités (Abasabanye et al, 2018 ; Rabelo et Mahalingham, 2019).

Au total, les agents de service mettent nettement en avant la polyvalence et l'appartenance à la communauté éducative comme des éléments fondamentaux qui expliquent comment ils « tiennent » et aiment leur métier.

1.2. Salariés externalisés : des conditions de travail soutenables ?

En comparaison, la situation des salariés externalisés apparaît particulièrement dégradée. En effet, les conditions de travail et d'emploi des nettoyeurs sont organisées par la Convention Collective de la branche de la Propreté. La situation des salariés de l'entreprise prestataire, pour ce qu'il en ressort des entretiens réalisés, ne s'écartent pas foncièrement des normes en vigueur : le temps partiel est la norme, les rémunérations horaires proches du SMIC, les horaires de travail fragmentés et décalés par rapport aux rythmes collectifs, … (Devetter et Valentin, 2021).

De l'aveu des cadres de la société titulaire du contrat lors de l'expérimentation de l'externalisation des collèges du Nord, les conditions d'emplois demeurent assez précaires :

> « La plupart de nos recrutements et de nos postes de travail… 80 % de notre activité est entre 6 h et 9 h le matin, et 17 h - 20 h, ou 16 h -20 h, le soir. C'est vraiment pour nous une grosse activité, en termes de travail. Délai de prévenance ? Juridiquement c'est 8 jours. (Concertation entre les deux collègues : 7 ou 8 jours). Là, on fait des contrats de type école, en fait. Donc un genre d'intermittence. Là, les gens sont annualisés, avec leur nombre d'heures à l'année, mais qui sont rapportées sur un nombre de semaines à l'année qui sont identifiées. 36 semaines scolarisées, par exemple, plus des semaines de remise en état, ce qu'on est en train de voir, pour faire 38 semaines dans l'année. Et donc les gens sont lissés sur 38 semaines à l'année. Du coup, parfois les rémunérations fluctuent. » (Responsable d'agence de l'entreprise titulaire du marché des collèges).

Les rythmes et cadence de travail sont également plus difficiles. Les salariés externalisés n'ont théoriquement pas de pause au cours de leur intervention. Nombreux sont cependant les collèges où une tolérance est accordée soit pour des raisons d'équité entre les statuts (« *je ne me vois pas leur dire 'attention, vous entrez dans le cadre d'un contrat qui ne comprend pas de pause, etc.' C'est inconcevable* ». Gestionnaire d'un collège) soit en raison de l'intensité du

travail (*Concrètement, demander à une personne pendant 5 heures de ne jamais s'arrêter, même pour aller fumer… Ils sont vraiment actifs pendant 5 heures…* ; Gestionnaire collège 3).

L'externalisation a été l'occasion d'une analyse de la charge de travail relativement tendue. D'un côté le conseil départemental a estimé que cette charge avait été surestimée par les prestataires tandis que les gestionnaires pointaient une sous-évaluation forte des besoins du collège. À nouveau la question de l'évaluation « objective » des attentes et de la charge de travail se heurte aux particularités du service de nettoyage et à sa faible 'observabilité'. Pour autant, au niveau des établissements eux-mêmes, de manière unanime, les rythmes de travail sont jugés peu soutenables. Des marques d'essoufflement, voire d'épuisement sont repérées.

> « C'est fait plus vite, donc moins bien, forcément. Je ne pense pas que les agents du privé puissent tenir longtemps, pas toute une carrière en tout cas. » (Gestionnaire, collège 28)
>
> ***
>
> « Elles sont plus jeunes, mais elles ne vont pas tenir longtemps à ce rythme là ! » (Agent d'entretien contractuel, collège 2)
>
> « L'expérimentation du mois de juin nous a montré que les 1 000 m2, pour une personne, c'était compliqué. (…) Elle finissait toujours à l'heure, mais quelquefois elle aurait voulu rester un peu plus pour pouvoir finir son travail. Quelquefois elle venait me voir pour me dire « excusez-moi monsieur… Je n'ai pas eu le temps de… » (Gestionnaire, collège 13)

Les observations réalisées dans les collèges concernés convergent ainsi fortement avec les informations provenant des enquêtes statistiques nationales (cf. tableaux 1, 2 et 3 ci-dessous) : si les conditions de travail des agents de service sont difficiles, celles des salariés des entreprises prestataires le sont bien plus encore. Ce constat est valable dans les établissements scolaires comme dans la plupart des autres types de locaux (hôpital, hôtellerie, bureaux, commerces, etc.) et se retrouvent largement dans d'autres contextes nationaux (par exemple : Holley et Rainnie, 2012 ; Mendonca et al, 2024 ; Öhrling, 2014).

Les travaux académiques sont ainsi nombreux pour souligner le caractère peu soutenable des emplois dans le secteur de la propreté (Kumar, 2008 ou Lin et al. 2022 pour deux revues de littérature en ergonomie et santé publique). Les données de sinistralité de l'assurance maladie renforcent également ce constat : le secteur de la propreté demeure un secteur où les accidents du travail déclarés sont nombreux en comparaison de la moyenne de

l'ensemble des salariés. L'indice de fréquence[21] des accidents du travail dans le secteur NAF 8121Z est ainsi de 43,2 contre 30,1 en moyenne tous secteurs confondus en 2022[22]. À titre de comparaison ces indices atteignent 60 dans l'aide à domicile et 16 dans les autres activités administratives et de soutiens aux entreprises. En valeur absolue, ce sont ainsi 11 691 accidents du travail qui ont été déclarés dans le secteur au cours de l'année 2021. Parmi ceux-ci 10 ont entrainé un décès (16 en 2020). La tendance depuis 2017 est orientée à la baisse (indice de fréquence de 49,2 en 2017) à l'image de ce que l'on observe pour l'ensemble des salariés (IF de 34 en 2018 et 30,1 en 2022). Au total ce sont près de 2 300 000 journées de travail qui sont perdues par an. On peut y ajouter plus de 2500 accidents de trajet chaque année, soit un indice de fréquence de 9,9 (plus du double de l'indice de fréquence tous secteurs confondus). Ces accidents entrainent entre 5 et 8 décès chaque année depuis 2018. Les données de sinistralité confirment donc une situation dégradée des agents d'entretien par rapport au reste de la population salariée. À nouveau, ce constat n'est pas spécifique à la France et se retrouve tant dans les pays scandinaves (Öhrling et al, 2012 par exemple) qu'aux États-Unis où les nettoyeurs « *ont un taux d'incidence des blessures et des maladies entraînant des jours d'absence du travail de 157.5 pour 10 000 équivalents temps plein en 2019 soit près de deux fois le taux de 86.9 concernant l'ensemble des professions* » (Lin et al. 2022). De même la gravité des accidents est sensiblement supérieure à la moyenne des autres secteurs d'activité : ainsi selon l'Assurance Maladie, en moyenne les professionnels du secteur des métiers de la propreté seraient arrêtés 93 jours pour cause d'accident du travail contre 88 jours pour l'ensemble des salariés. Plus encore, l'indice de gravité[23] dans le secteur de la propreté est de 23,5 et le taux de gravité de 3,1 contre respectivement 12,3 et 1,5 pour l'ensemble des salariés.

Au-delà de la sinistralité, documentée à partir des accidents et maladies déclarées comme directement liées à l'activité professionnelle, l'enquête Emploi permet de compléter la description de la population des agents d'entretien sur le plan de l'état de santé déclarée et souligne, par exemple, que les salariés du nettoyage (y compris les agents de service) sont sensiblement plus concernés par des limitations dans les activités que les gens font

[21] L'indice de fréquence correspond au nombre des accidents en premier règlement divisé par les effectifs salariés (x 1 000)

[22] https://www.assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/rapport_annuel_2022_de_lassurance_maladie_-_risques_professionnels_d%C3%A9cembre_2023.pdf ; p.101.

[23] L'indice de gravité correspond à la somme des taux d'incapacité permanente divisée par les heures travaillées (x 1 000 000). Le taux de gravité est égal à la somme des taux d'incapacité permanente divisée par les heures travaillées (x 1 000 000).

habituellement (19% versus 12% pour l'ensemble des salariés) ou encore le fait de déclarer une maladie chronique (28% versus 20%). La façon dont l'usure professionnelle (Hélardot et al, 2019) est gérée diffère sensiblement entre le secteur privée (les nettoyeurs sont très largement surreprésentés parmi les licenciements pour inaptitude, Signoretto et Valentin, 2023) et le secteur public, même si, là aussi, la question des inaptitudes génère des situations très compliquées pour les agents concernés (Gaboriau, 2024). Le transfert du coût financier de l'usure professionnelle par le secteur privée sur les finances publiques mériterait ainsi des investigations plus approfondies.

Tableau 4. Synthèse des indicateurs de sinistralité

	Nettoyage courant des bâtiments	CTN I (activités de services II (travail temporaire, action sociale, santé, nettoyage, etc.)	Ensemble des salariés
Taux de fréquence[24]	27,7	28	18,8
Indice de fréquence	43,2	45,5	30,1
Taux de gravité	3,1	2,4	1,5
Indice de gravité	23,5	16,5	12,3

Source : Assurance Maladie, 2021. Lecture : L'indice de fréquence des accidents du travail est de 27,7 dans le nettoyage courant des bâtiments contre 18,8 pour l'ensemble des salariés.

La situation dégradée des salariés externalisés est d'ailleurs également perçue par les équipes (de direction ou d'agents d'entretien) présentes au sein des établissements. En effet, si ces conditions de travail et d'emploi sont initialement peu connues par les salariés 'en interne', elles se révèlent néanmoins progressivement. Et cela d'autant plus que l'externalisation rejaillit également négativement sur la situation des équipes internes.

1.3. L'externalisation comme source de dégradation des conditions de travail et d'emploi des agents en interne

Comment est vue l'externalisation par les agents titulaires ? La réponse à cette question est rendue complexe par le contexte dans lequel l'externalisation est décidée. En effet, bien

[24] Indice de fréquence (IF) = (nb des accidents en premier règlement/effectif salarié) x 1 000
Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents en premier règlement/heures travaillées) x 1 000 000
Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000
Indice de gravité (IG) = (somme des taux d'incapacité permanente/heures travaillées) x 1 000 000

souvent, il semble que les effectifs aient été gelés durant des périodes plus ou moins longues et que la plupart des établissements se retrouvent en situation de sous-effectif chronique[25]. L'arrivée de l'entreprise prestataire peut, dans ce cas, apparaître comme un soulagement à court-terme. Pour autant de nombreux éléments viennent contrebalancer cette impression.

Outre le fait de créer parfois un sentiment de malaise[26], la mauvaise qualité des emplois externalisés se répercute sur des difficultés de motivation et un turn-over important :

> « Voilà et puis comme ils font des petits contrats, bah eux ça ne les intéresse pas. Mais ça se comprend…Moi j'ai une petite sœur, qui a bientôt 50 ans, qui a travaillé pendant des années pour une boîte qui s'appelle C*, euh… Elle m'a dit c'est de la folie ! Vous faites, allez, les gens deux heures le matin à tel endroit, après à tel endroit, enfin ! Les gens, ou ils ont une bagnole, ou ils utilisent les transports. Enfin, c'est une perte de temps qui est...» ; « Ils travaillent 2 heures, et puis ils doivent courir je ne sais pas où… » (…) « Eux, ils ne peuvent pas être motivés. »

Cette faible fidélisation du personnel (renforcée par le manque de sentiment d'appartenance au collège) provoque un taux de rotation du personnel plus élevé. Des signaux en ce sens sont repérables notamment dans la métropole lilloise où le marché du travail est sensiblement moins dégradé que dans le sud du département. Or un turn-over élevé peut avoir des répercussions importantes sur les agents titulaires des collèges qui peuvent être amené à supporter un coût d'adaptation répété. De même, le temps d'adaptation au poste est moins facilement amorti si les personnels changent régulièrement, ce qui a déjà posé un certain nombre de problèmes à l'un des collèges concernés (nécessité de transmettre les codes d'alarmes, les consignes de sécurité, de réexpliquer les règles et l'organisation du travail, etc.). La gestion du personnel "à flux tendus" présente ainsi des limites, compte tenu du temps d'adaptation à un nouvel environnement de travail (évaluée en temps normal à 1 à 2 semaines de formation interne par un travail en binôme, *cf. infra*). La question des remplacements ponctuels ne peut être dissociée de celle de la stabilité des personnes affectées au service. Directions et agents s'accordent à dire qu'une équipe consolidée sait s'accommoder des absences ponctuelles (congés maladies de courte durée, etc.) ou plus durables en nombre limité, mais jugent que les changements récents de la politique du département en matière de remplacement

[25] La situation des collèges du département étudié se retrouve sur ce plan dans d'autres établissements décidant de recourir à la sous-traitance, à l'image de l'IEP de Grenoble par exemple.

[26] « *C'est pas la panacée… on ne peut pas le nier. » ; « ils sont payés à coup de triques, hein*. » (E26) ; « *Parce qu'elles travaillent sur d'autres sites, du coup. Elles travaillent ici [de 14h à 19h]. (…) Elle me disait qu'elle était à peine rentrée chez elle à 21h, on lui a dit qu'elle devait aller à je ne sais pas où… »* E4),

ont élevé le seuil de manière difficilement soutenable. « *On n'a plus de marge de sécurité* » (Gestionnaire, collège 20).

Certains gestionnaires évoquent un sentiment de perte de contrôle des effectifs présents dans le collège, dans la situation un peu chaotique des débuts de l'expérimentation, alors que l'entreprise, pour faire face à un accroissement soudain de son carnet de commande, avait dû recruter de toute urgence des personnels. L'exemple suivant concerne un collège, pour lequel la société privée assure un service de 5 h quotidiennes, réparties entre deux salariées, et deux remplacements de 3 h quotidiennes, réparties également entre deux salariées.

> « C'est-à-dire un démarrage, relativement difficile, des changements de personnels rapides et un manque de communication aussi. (…) Il y avait une personne qui arrivait, alors ils avaient pris les devants, il y avait un remplacement, mais nous n'étions pas prévenus. (…) C'est en faisant un tour au deuxième étage [que je l'ai découverte] " mais qui êtes-vous madame ?", "Eh bien, il y a madame Untel qui ne peut pas venir, donc je... " (…)
>
> « Pour ces quatre postes il y a déjà eu sept personnes différentes, depuis septembre. Le turn-over, là, ça s'est stabilisé. Est-ce que c'était un argument fallacieux ou une réalité ? Il m'a dit : "la deuxième équipe, elle est beaucoup mieux parce que c'est moi qui ai choisi et j'ai eu un peu plus de temps pour rencontrer des personnes, avoir des entretiens. La première, j'ai dû agir dans l'urgence". » (Gestionnaire, collège 28).

Plus encore, la construction des marchés publics repose sur la volonté 'd'optimiser' les moyens alloués et de privilégier les offres les moins coûteuses. Le volume de travail global tend ainsi à décroître à la suite du développement de la sous-traitance. La situation est ainsi perçue de manière unanime comme de plus en plus tendue. Les moyens attribués étant en baisse parfois sensible, l'intensification du travail est très souvent soulignée ; la charge devenant parfois difficile à soutenir (*« Le soir quand je rentre chez moi, je suis rincée* ». E26). Pour les équipes (équipes de direction et équipes techniques), les moyens apportés par la société de nettoyage sont envisagés par comparaison avec l'organisation du travail préexistante. C'est d'abord une diminution des moyens qui est mise en évidence : celle-ci correspond effectivement à une tendance de long terme (remplacement partiel des titulaires par des contractuels) mais s'accélère avec le recours à la sous-traitance et les volumes horaires attribués aux salariées du prestataires, sont perçus comme insuffisants. La plupart des AEP a insisté sur la réduction progressive du nombre de postes qui les amène à élargir leur secteur ou augmenter la fréquence de leur passage en plonge (devenu quotidien pour nombre d'entre elles). En effet le remplacement des postes de contractuels (35h) ou de titulaires (40h) – et les uns ayant bien souvent eux-mêmes remplacé précédemment les autres – se traduit par une réduction non négligeable du temps global disponible et donc un accroissement de la charge de travail.

Le contrat d'externalisation prévoyant des secteurs de 1000m² par poste externalisé il est possible de recalculer les surfaces restant à entretenir par agent du département : au mieux les surfaces attribuées aux agents titulaires sont stabilisées, au pire elles peuvent croître de plus de 50% à la suite du remplacement d'un agent par une prestation externalisée. La question des « permanences » (les jours de nettoyages placés lors des vacances scolaires et permettant le « gros nettoyage », est au cœur de nombreux témoignages : ces périodes particulières d'activité ont été « oubliées » lors de la rédaction du cahier des charges et l'absence des salariés sous-traitants perturbe l'organisation temporelle du travail annuel, fondée sur l'articulation entretien quotidien / nettoyage en grand lors de ces permanences toutes les 6 ou 8 semaines.

> « …le gros souci c'est que ces personnes ne sont pas mises à disposition pendant les permanences. Alors que pour nous, les permanences, c'est justement… Il n'y a pas d'élèves, c'est l'occasion de tout faire à fond. Et on n'a pas de… On n'a pas du tout de… On n'a que deux agents, en fait. Même des fois les contractuelles ne sont même pas dans l'équipe. Deux agents pour faire tout l'établissement pendant les permanences ! » (Gestionnaire, E 20)

Face à cette « réduction du volume horaire disponible », la première solution relève souvent de l'intensification du travail. Ainsi l'externalisation se traduit concrètement par un report de charge sur les agents titulaires. Ceux-ci doivent rattraper durant les permanences le travail non prévu par le contrat de sous-traitance ; ou, au quotidien, faire avec des moyens d'ensemble qui sont réduits, la spécialisation du marché étant poussée et la substitution imparfaite. Cet aspect non prévu, et pour le moins paradoxal, de l'expérimentation accroît d'autant les tensions dans les équipes fragilisées, les risques d'usure professionnelle et d'accidents du travail : « *Quand on va plus vite, après, on fait des bêtises. C'est encore pire, alors ce n'est pas la peine. Et puis après, [si c'est] pour faire un accident…* » (AEP, E 6)

Enfin, une dernière conséquence négative de l'externalisation, pour les agents titulaires, renvoie à une évolution plus qualitative qui passe fréquemment par une augmentation de la flexibilité qui repose sur les AEP. L'entretien d'un collège implique un nombre important de tâches qui peuvent fluctuer d'un jour à l'autre en raison des absences possibles mais aussi de tout ce qui fait la vie d'un établissement scolaire (maladies d'élèves, activités « exceptionnelles », réunions du personnel ou avec les parents, activités extra-scolaires, etc.). Or le contrat d'externalisation réserve une surface bien définie à la société C* qui ne permet que difficilement de mobiliser ces salariés sur les « évènements » qui par ricochet reposent intégralement sur les AEP.

> Mme C : On tourne. Un jour on fait ça, le lendemain on part sur autre chose. Au lieu de passer toujours… Avant on avait un secteur : on faisait nos sept classes, on allait en

plonge, et on faisait les sanitaires. Maintenant, à part qu'on ne fait plus les sanitaires, c'est l'externalisation, maintenant il faut passer dans tout le bâtiment.

Mme N : Tout le bâtiment.

Mme C : On n'a plus de secteur, tout le monde doit passer partout. Partout. Il y a les bureaux, tout ça, tout ça à faire.

Q : Et c'est plus pénible ?

Madame C et Madame N ensemble : oui ! (ATTE, collège 6).

2. Externalisation, perte de sens du travail et fragmentation du collectif

Au-delà des effets sur le contenu du travail, le développement de la sous-traitance a également des conséquences sur la qualité du travail (section 2.1), l'organisation des collectifs de travail et le sentiment d'appartenance à une communauté de travail (section 2.2) et enfin sur le sens que peut revêtir le travail (section 2.3).

2.1. Baisse de la qualité

Le recours à la sous-traitance s'inscrit dans un discours de restrictions budgétaires et d'espoirs de baisse du coût du service. Pourtant l'ajout d'un intermédiaire (l'entreprise prestataire) ne permet pas aisément de réduire le coût de production du service. Une analyse approfondie des charges induites par l'externalisation montre au contraire que le coût d'une heure de nettoyage externalisée est sensiblement plus élevé que celui d'une heure en régie non seulement pour le donneur d'ordres mais plus encore pour les finances publiques[27] (Voir Devetter et Valentin, 2021 pour une analyse détaillée des coûts dans le cas de l'expérimentation du département du Nord). Pour être acceptable (politiquement notamment), ce surcoût horaire doit être compensé par une réduction du volume de travail attribué. Les possibilités d'accroissement de la productivité étant limitée dans le cas d'une activité de main d'œuvre, comme le nettoyage, cette réduction du volume se traduit inévitablement par une intensification

[27] Dans un cadre plus général, Devetter, Pucci et Valentin (2024) ont montré qu'en ajoutant les coûts directs (prix d'une heure sous-traitée), les coûts indirects liés aux mécanismes socio fiscaux en direction des entreprises (TVA – compensation des exonérations de cotisations patronales) et les coûts indirects liés à l'augmentation des prestations sociales en faveur des salariés externalisés (plus pauvres et donc bénéficiant de plus de prestations permettant de compenser, partiellement, la dégradation de leur situation financière), le coût d'une heure de nettoyage passait de 19€50 (coût public en régie) à près de 26€ (coût public dans le cas du recours à la sous-traitance) .

(qui a rapidement des conséquences physiques sur les salariés) et une baisse de la qualité du service.

Cette logique d'un abaissement des normes de propreté revient ainsi fréquemment dans les entretiens réalisés tant dans le cas des collèges que pour d'autres types de bâtiments publics : une responsable des achats d'une grande collectivité avouant par exemple acheter certes pas cher, mais « n'acheter ***rien*** ». Les directions, comme les agents, rapportent en effet différentes formes d'accommodement avec les normes idéales de propreté dans des situations exceptionnelles (absences, etc.). Or avec la pénurie chronique de moyens, le risque est que l'exceptionnel ne devienne la règle.

> « Tout est fait à moitié. C'est normal, ils n'ont pas assez de temps pour… Ce n'est pas possible. Le faire correctement c'est impossible avec le temps qu'on leur donne (…) et puis la non-présence de ces agents là pendant les vacances fait qu'il n'y a pas de travail approfondi qui est fait » (AEP, E 26).
>
> « Par exemple quand elle va faire les toilettes des filles, bon, ils n'ont pas le temps de passer par en-dessous. Ils nettoient les cuves, en vitesse. À terme ça peut devenir un problème d'hygiène. » (Chef de cuisine, E 26)
>
> « Forcément, quand on passe seize minutes pour faire une salle, l'aération dure moins longtemps. On arrive dans la pièce, on ouvre, on aère, on fait quinze minutes, on referme et on va dans la pièce d'à côté. » (Gestionnaire, E 28)

Des termes récurrents viennent qualifier cette opposition « l'impression de propreté » ou « le visuel » par opposition au « travail bien fait », le « nettoyage en masse » par opposition au fait de « fignoler ». L'accent est mis sur les éléments les plus directement visibles, ou jugés les plus cruciaux en termes de maintien de la salubrité.

> « En fait, c'est l'image. L'image du collège. Donc nous, on a privilégié les circulations, pour que quand les gens arrivent, ce soit propre. Et les toilettes, pour les élèves, parce que les toilettes n'étaient… Les toilettes n'étaient pas faites à fond. (…) Les classes sont faites de manière aléatoire par les… Par l'externalisation aussi. Ils font une classe ou deux en plus, et puis après ils changent, en fonction de l'état des salles… » (Gestionnaire, E 20)

Ces éléments font craindre une dégradation du cadre bâti et, sur un autre plan, du climat scolaire. La manière dont les agents parlent du travail d'entretien met bien en évidence les effets de spirale (un graffiti en appelle un autre etc.) qu'il s'agit, pour les équipes, d'éviter au maximum par un entretien régulier. Si à l'évidence le nettoyage des salles de classes ne peut être « fignolé » quotidiennement, systématiquement, la dimension préventive qui inspire ces exigences ne doit pas être négligée.

> Même des fois, les escaliers, j'ai [des graffitis] jusqu'en haut, bon… Des fois, je râle, je dis "mais c'est pas vrai !". Ils vont éclater une cartouche d'encre. Ou ils vont… Ils vont carrément cracher dans les escaliers, ou des trucs comme ça. Et c'est pour ça qu'il

faut qu'il y ait quelqu'un… Il faut qu'il y ait quelqu'un qui réagisse tout de suite, qui soit là, quand il y a un truc comme ça. Parce que sinon, après, ça va devenir… Ils font comme ils veulent, n'est-ce pas [le département]. Mais je veux dire, moi, si c'est comme ça, je veux bien revenir dans trois ans. Prendre des photos maintenant, et revenir dans deux ou trois ans : ça va être une catastrophe. Croyez-moi, ce sera une catastrophe. » (Agent d'entretien contractuelle, E 2)

L'abaissement des normes de qualité n'a pas de conséquences seulement sur les usagers des bâtiments concernés, elle joue également un rôle important sur la finalité du travail et le sens que lui accorde les travailleurs et travailleuses. Ainsi, en dépit de la similarité apparentes des tâches effectuées, plusieurs agentes titulaires insistent sur le fait que « *ce n'est pas le même travail* » (E 6 ; E 2).

2.2. Fragmentation et perte de sens du travail

Les métiers liés au nettoyage se distinguent par le fait que bien peu de salariés concernés déclarent souhaiter que leurs enfants s'engagent dans la même voie. Ce n'est le cas que de 16% des agents de service contre 38% de l'ensemble des salariés… mais seulement 6% des salariés externalisés (Enquête RPS, Dares, 2016). Au-delà des niveaux de rémunérations et des conditions matérielles de l'emploi, il semble que le « sens » qu'offrent ces emplois soient questionnés. Sur ce plan, l'écart entre agents de service et salariés externalisés est cependant particulièrement flagrant (tableau 5).

Tableau 5. Sens au et du travail des agents de service et des nettoyeurs

	Agents de service (52B1)	Nettoyeurs (68D1)	Autres salariés
Mon travail est plutôt bon pour ma santé	26%	9%	25%
Seriez-vous ou auriez-vous été heureux que l'un de vos enfants s'engage dans la même activité professionnelle que vous ? (=oui)	16%	6%	38%
Sentiment d'utilité (toujours)	40%	30%	29%
Sentiment d'être exploité (toujours)	5%	18%	6%
Je suis fier de travailler dans cette entreprise, organisation (toujours)	47%	24%	36%
La fierté du travail bien fait (toujours)	51%	37%	24%
Je dois prendre des risques pour ma santé physique et mentale (toujours ou souvent)	9%	21%	13%
Score de bien-être de l'OMS (Who5) (sur 25)	18.14	15.63	16.25
Score de bien-être professionnel (sur 10)	6.9	6	7

Source : Enquête conditions de travail, Dares, 2019 Lecture : 26% des agents de service déclarent que leur travail est « plutôt ou bon pour leur santé ».

Comment expliquer ces deux positionnements si différents ?

Une première différenciation provient **des horaires de présence** qui conditionnent ce qui se joue dans et par le travail de nettoyage. En effet, un des rares « avantages compétitifs » *a priori* des salariées du privé, est de travailler le plus souvent (mais ce n'est pas une règle absolue) en horaires décalés après la fin des cours. Il s'agirait de pouvoir fournir un travail concentré**,** non perturbé par la présence des usagers. Pour l'entreprise de nettoyage, c'est la marge (et quasiment la seule) qui permet des gains de productivité. Certains gestionnaires en partagent le raisonnement :

> « On n'aura pas cette dispersion au niveau de la tâche de travail » (Cadre intermédiaire de la société de nettoyage, E 15) « C'est satisfaisant au niveau professionnel, puisqu'elles interviennent quand il n'y a personne dans l'établissement : forcément, au niveau rendement, c'est bien plus intéressant. (Assentiment de la principale) ». (Gestionnaire, E7).

Mais ce décalage temporel (outre la pénibilité qu'il constitue pour les salariées elles-mêmes), implique également une modification de ce qui est fait et la perception qu'en ont les différents acteurs.

Les équipes de direction vont ainsi demander des tâches plus variées :

> « Parce qu'un agent qui est là toute la journée, on va lui ajouter plein de petites choses, et ça va rallonger son temps. La souplesse que l'on a avec les agents territoriaux qui sont présents sur la journée, c'est qu'on va les solliciter. » (Gestionnaire, E 3)

La visibilité du travail d'entretien va également être modifiée à l'image de ce qui a été étudié dans le nettoyage des trains (Vos et al, 2019) ou des établissements universitaires (Wills, 2009). Le sens que les agents peuvent trouver à leur travail dépend ainsi en partie des choix d'organisation ou de gestion des ressources humaines. Le responsable du service éducation d'un département du Sud-Ouest de la France illustre ces logiques d'intégration en défendant à la fois l'intégration dans la communauté éducative des agents de service mais aussi en soutenant la polyvalence et la montée en qualification :

> « Effectivement, ils sont membres de la communauté éducative, parce que quand ils font… Quand ils participent au repas, ils participent à un moment qui est aussi un moment… C'est à la fois un moment de repos mais c'est un moment éducatif par la qualité des produits qu'ils servent. Mais aussi par les échanges qu'ils peuvent avoir avec les élèves, dans la… Plus les locaux sont bien entretenus plus on permet aux élèves d'avoir des qualités d'accueil, des conditions d'enseignement qui sont favorables. On travaille aussi beaucoup sur la qualité des bâtiments. On est persuadé que le bâtiment a aussi une influence sur la qualité de l'enseignement, donc la propreté du bâtiment, donc forcément la formation des agents, etc., etc. Tout ça concourt, chacun à sa juste mesure, au service public d'éducation. C'est pour ça que pour nous, le département, il y a toujours eu un intérêt à faire en sorte que les agents techniques qui sont effectivement maintenant départementaux ne soient pas détachés des

enseignants, des personnels d'encadrement de l'Éducation nationale, et tout ça. Tout ça fait un seul et même groupe, même si effectivement ils sont départementaux.

(…)

Nous, aujourd'hui, l'idée, c'est que les agents d'entretien polyvalents tournent sur l'accueil. L'idée, c'est qu'il n'y ait pas d'agents d'accueil à titre principal. Il y en a, parce que le médecin de prévention l'a décidé. On aboutit à une situation où l'agent d'accueil a le droit à une nouvelle modification indiciaire, c'est la loi. Celui qui est à l'accueil qui fait donc un métier réputé un peu moins usant est un peu mieux payé que l'autre. Mais l'idée, le principe, c'est que les agents d'entretien polyvalents tournent. Ensuite, bon, l'agent de maintenance a une vraie spécialisation, mais il est prévu dans la fiche de poste etc. que lorsque c'est nécessaire il va donner un coup de main à la plonge, tout ça est prévu y compris par écrit, parce qu'il n'y a pas de… justement, être à la plonge, ou nettoyer les toilettes, ce n'est pas un sot métier. Donc ça peut arriver pour n'importe qui, y compris pour le cuisiner.

(…)

Par contre, nous on estime que ce ne sont pas des métiers peu ou pas formés. Il y a une vraie qualification. L'agent d'entretien polyvalent, et on fait même… on fait entrer ça dans la tête de ceux qui font les jurys de recrutement, un bac +5 en mathématiques ou quelqu'un qui est sportif parce qu'il fait du rugby, ce n'est pas pour autant qu'il va savoir balayer et s'intégrer dans un groupe d'adultes avec des élèves. C'est un vrai métier, avec une vraie formation initiale et continue. Je fais des digressions, je suis désolé, mais… Après, les expertises renforcées, c'est souvent l'agent de maintenance, qui a souvent une spécialité et qui doit être polyvalent sur la maçonnerie, serrurerie… »

(Directeur service éducation, Département de taille intermédiaire, mai 2019).

Autrement dit, les agents de service bénéficient d'une forme de polyvalence qui concourt à l'enrichissement de leur travail mais ce travail s'inscrit également dans des logiques collectives plus poussées qui permettent de révéler et de prendre conscience de la richesse de certaines tâches et des compétences mises en œuvre (voir encadré et Burie et al, 2024).

Encadré 4. Quelles compétences mises en œuvre dans le travail des agents d'entretien ?

Apprendre par le travail dépend de facteurs multiples mais au moins deux étapes peuvent être distinguées : non seulement le contenu du travail doit impliquer l'expression de qualités qui manifestent une certaine expertise mais l'organisation du travail doit également permettre aux salariés d'avoir les ressources pour 'prendre du recul' et s'approprier ce qui est fait au cours du travail.

France Stratégie s'est efforcée de construire une cartographie des compétences par familles professionnelles. À côté des compétences techniques ou professionnelles quantifiées à partir du répertoire ROME de Pôle Emploi, il s'agissait de mesurer également les « compétences transversales » à partir de l'enquête Conditions de Travail 2013. Ce type de compétences semble particulièrement important pour les métiers que nous étudions car non seulement ils ne sont que peu structurés en termes d'organisation professionnelle mais surtout ils relèvent du 'care' ou du 'liens' qui occupent une place nouvelle dans l'espace des métiers. Certains travaux socio-économiques (Gadrey et al. 2004 ; Dussuet, 2005 ; Benelli, 2011) ont

particulièrement insisté sur l'invisibilisation des compétences dans ces métiers. La démarche de France Stratégie est ainsi particulièrement utile et nécessaire.

Dix compétences transversales sont identifiées et mesurées à partir d'une à trois questions de l'enquête de la DARES. Les différentes familles professionnelles sont ensuite positionnées sur une échelle à trois niveaux : compétence mobilisée davantage qu'en moyenne, autant qu'en moyenne ou moins qu'en moyenne. Les résultats obtenus (figurant dans l'annexe C, p 26 du rapport de France Stratégie) : les agents d'entretien sont reproduits dans la première colonne du tableau ci-dessous. Le bilan que dofTIGnne à voir ce tableau est nettement négatif : pour toutes les compétences transversales prises en compte, les agents d'entretien sont en pourcentage, systématiquement moins nombreux à les mobiliser que les autres familles professionnelles. Pourtant, une analyse plus désagrégée des données issues de l'enquête « Conditions de travail 2013 » permet de comprendre une partie de l'écart entre ce qui était attendu et les résultats issus des calculs de score pour la famille professionnelle. En effet, la catégorie des « agents d'entretien » mobilisée regroupe à fois des nettoyeurs (externalisés ou non) et des agents de service.

	Agents d'entretien	Agents de service	Nettoyeurs
Encadrement	-1	0	-1
Gérer des charges émotives	0	1	-1
Gérer des risques financiers	-1	-1	0
Gérer des risques phys.	0	1	0
Gérer des risques qualité	-1	0	-1
Interagir avec le public	0	1	0
Répondre à une demande immédiate	-1	0	-1
Travailler en équipe	0	1	0
Travailler sous pression	0	0	0
Utilisation d'outil info.	-1	0	-1

Note : le codage diffère légèrement de celui opéré par France Stratégie. En effet France Stratégie a procédé à un codage en trois postes après standardisation des scores de chaque famille professionnelle. Ici, nous avons, dans un premier temps, simplement attribué la cotation si les données étaient supérieures à la moyenne de l'ensemble de la population occupée (1), inférieure mais proche de l'ensemble des actifs occupés (0) ou enfin très inférieure (-1). Ce travail statistique devra ainsi être précisé par la suite. De même l'utilisation des outils informatiques a pris en compte les smartphones et téléphones portables tandis que France Stratégie se limitait aux ordinateurs fixes et portables. En effet, il nous semblait que la complexité des outils de télégestion utilisés par les aides à domicile n'était pas plus faible que celle de nombreux outils bureautiques. Le tableau de données complètes est repris dans l'annexe statistique.

L'image donnée est alors sensiblement différente : les aides à domicile des structures prestataires mobilisent sept compétences transversales de manière supérieure à la moyenne de la population en emploi (travailleurs indépendants, cadres et professions intermédiaires inclus). Les agents de services en mobilisent quatre. Par ailleurs, le choix de conserver, comme compétence, le fait de travailler en équipe sans intégrer en parallèle celle de travailler en

autonomie explique le mauvais positionnement de ces professions. L'objectif n'est pas, ici, de contester l'utilité ou la pertinence de la démarche entreprise par France Stratégie mais de souligner les difficultés que l'existence de modèles organisationnels précarisant fait peser sur les aides à domicile et les agents d'entretien. La persistance d'emplois directs d'une part et la croissance de l'externalisation d'autre part créent ainsi des espaces professionnels particulièrement déqualifiés. Les écarts aux réponses des salariés selon leur type d'employeur peuvent s'expliquer par des différences dans le contenu du travail mais aussi par les différences de ressources (encadrements, temps collectifs, formation, etc.), lesquelles permettent de conceptualiser et exprimer la complexité du travail. Les entretiens qualitatifs que nous avons pu mener tendent à montrer que ces deux aspects se cumulent.

La seconde différenciation provient de l'insertion stable dans l'établissement par rapport à une activité qui s'apparente à une « prestation » potentiellement temporaire. La motivation des agents apparait comme favorable à la stabilité du personnel et à l'efficacité du travail dès lors qu'il devient en partie visible sur le moyen ou long terme : nombre d'entre eux insistent notamment sur la volonté de ne pas (ou la tristesse de) voir « *notre collège se dégrader* ». Ce point est particulièrement flagrant dans les bâtiments neufs ou rénovés. Or un statut stable est nécessaire pour se projeter sur plusieurs années et percevoir les liens entre « entretien quotidien » et « nettoyage en grand » (autrement dit, la perturbation du rythme de travail annuel : périodes scolaires et permanences). La possibilité de pouvoir planifier le travail et en voir les effets à termes est en ce sens une distinction majeure. Celle-ci renvoie à la différence de nature entre une prestation payée à la tâche et une charge de travail durablement attribuée. Certains gestionnaires évoquent à ce sujet « l'attachement » des personnels à leur établissement, sur un mode affectif ou psychologique, d'autres évoquent plutôt, sur un mode sociologique, les régulations liées aux contrôles informels mais bien réels entre collègues. Les agents d'entretien, lorsqu'elles décrivent leur manière de travailler, avancent une troisième explication : leur autonomie (limitée mais réelle) dans l'organisation de leur travail, qui leur permet de dégager des marges, de « rattraper les retards » ou « de s'avancer ». Cette dimension explique les variations observées dans les rythmes de travail quotidien : une comparaison qualitative (la capacité à organiser son temps de travail et à le "maîtriser") qui s'ajoute à une comparaison quantitative (en volumes horaires bruts).

> « On ne peut pas comparer. Parce qu'ils n'ont que 2 h 30. Alors que nous, sur une classe… Si le matin, c'est libre, on a le temps de la fignoler, on va dire. Tandis qu'eux, s'ils ont 2 h 30 [en tout], ils ne peuvent pas… » (AEP, E10)
>
> ***
>
> « Le travail ne sera plus fait pareil. Parce qu'ils viennent de l'extérieur, et ils viennent pour autant d'heures. Nous, on est dans l'établissement. Si on a déjà fini à la cantine,

> on peut gagner, gratter admettons un quart d'heure, pour aller plus vite dans les classes. C'est un quart d'heure de plus dans les classes. Tandis que ces dames-là, elles viennent à telle heure jusque telle heure, il n'y aura pas 10 mn avant, il n'y aura pas 10 mn après, ni rien. Nous, si ça va plus vite en cantine, on peut arriver à gratter pour faire mieux les classes. Là, ce n'est pas pareil du tout. Ce n'est pas le même… Elles travaillent bien, ces dames. Je ne dis pas le contraire. Mais le style horaire, ce n'est pas évident. » (AEP, E 23)

Pour le dire autrement, les AEP mettent en évidence la dimension d'organisation, de planification et de priorisation des tâches qui fait partie de leur travail, un aspect qui n'est pas toujours spontanément cité par les équipes de direction. Or cette dimension (la capacité à planifier voire emboîter des tâches : laisser à un produit le temps d'agir, prévoir un temps d'aération des salles supérieur, nettoyer un graffiti dans un couloir quitte à s'interrompre dans la tâche entamée, etc.) est moins présente dans les conditions d'emploi et d'affectation qui sont celles des salariées de l'entreprise de nettoyage, *a fortiori* quand les prestations sont fractionnées (les 5 h quotidiennes réalisées par deux personnes durant 2 h 30). Dans ces conditions, le contenu des tâches est plus fortement prescrit et, paradoxalement, le travail plus difficile à contrôler. En attestent les limites sur lesquelles butent nombre des interlocuteurs rencontrés : en dépit des contrôles formels et des évaluations mensuelles, en dépit des bonnes relations interpersonnelles nouées avec les salariées et/ou avec leurs responsables hiérarchiques, tout se passe comme si le respect du cahier des charges ne parvenait pas à assurer pleinement la qualité attendue.

> « Le cahier des charges est fait. [Il prévoit que] vous devez faire poubelles, tableaux, une fois par semaine laver les salles. Il me semble qu'il y a peut-être aussi le nettoyage des tables une fois par semaine. Mais c'est “une fois". Donc ils respectent le cahier des charges. » (Chef de cuisine, E 18)

Les entretiens montrent ainsi les limites d'une stratégie consistant à détailler davantage les contrôles fondés sur des critères standardisés de qualité. Ce que les acteurs expliquent sur un registre psychologique ou moral (d'ardeur au travail) peut être analysé d'une autre manière, en tenant compte de la dimension d'autonomie dans l'organisation de son propre travail, qui distingue les postes de travail des agents départementaux (titulaires et contractuels) et des salariées du privée. D'un point de vue socio-économique, on bute sur la liaison fondamentale entre qualité des emplois et qualité du travail.

Enfin, un troisième facteur – lié aux deux précédents – distinguant agents de service et salariés externalisés, correspond à l’importance des dimensions relationnelles impliquées ou associées à l’activité d’entretien des locaux. Alors que les salariés externes nettoient un

bâtiment le plus souvent vide (ou dans lequel les élèves et les enseignants[28] constituent une charge voire un risque, Öhrling et al., 2012), les agents de service appartiennent à la communauté éducative et interviennent pour et en présence d'élèves et d'enseignants qui sont perçus comme les destinataires du service qu'ils produisent. Ces enjeux renvoient à la question de leur appartenance ou non à la « communauté éducative ».

L'affirmation selon laquelle « les agents d'entretien font partie de la communauté éducative » est aussi solennelle que récurrente. L'unanimité des équipes de direction est patente et sans réserve sur ce point : on peut y voir, aussi, la trace de l'affirmation de leur autorité (fût-elle purement « fonctionnelle ») sur l'ensemble des agents qui travaillent dans l'établissement. Pourtant, s'il ne s'agissait que de cela, on pourrait s'attendre à des réponses tout aussi unanimes pour qualifier la place des salariées de la société de nettoyage dans leur établissement. Or les réponses sont diverses : elles sont le plus souvent négatives, et lorsqu'elles sont positives, elles sont d'abord hésitantes, associées à des nuances qui rappellent les effets concrets des horaires décalés (limitant les contacts tant avec les élèves, qu'avec les enseignants et les autres personnels : agents techniques, vie scolaire, direction).

L'unanimité des équipes de directions est cependant plus fragile quand on formule une autre question, qui est celle du « rôle éducatif » des agents d'entretien. La même principale qui évoquera la pleine appartenance des AEP à la « communauté éducative » et même à « l'équipe pédagogique » réfute l'idée d'un « rôle pédagogique » associé à ce métier (E 7). Un autre principal évoquera spontanément au contraire différentes manières d'installer et de « *renforcer les agents dans leur rôle d'éducateurs* » (E 9). Ces diverses formulations ne sont pas forcément contradictoires et peuvent illustrer la distinction entre « fonction éducatrice » (partagée par l'ensemble des personnels) et « fonction pédagogique » (propre aux enseignants). Elles soulignent néanmoins des zones de flou possibles sur la répartition des missions qui se matérialisent, notamment, dans le choix des équipes de direction d'avoir ou non recours à des dispositifs éducatifs précis, comme peuvent être les « mesures de réparation » ou « travaux d'intérêt généraux » (qui invitent des élèves turbulents à venir nettoyer les dégradations qu'ils ont commises, sous la supervision d'un(e) agent d'entretien). Plus de la moitié des collèges ont instauré des mesures de ce type ; dans quelques établissements, ce dispositif est récusé pour des

[28] Plusieurs salariés externes ont pu témoigner ressentir une forme de mépris de la part des personnels de l'Éducation nationale à l'image d'un salarié devant réexpliquer plusieurs fois au même enseignant qu'il ne pouvait ni ne devait nettoyer les tableaux. Cette tâche n'était en effet pas dans le cahier des charges et aurait constituer une charge de travail additionnelle importante.

raisons de principe, dans quelques autres, il n'est pas mis en place pour des raisons contingentes (nouvelles directions, etc.).

L'évaluation du rôle éducatif des agents d'entretien a parfois cristallisé les controverses de principe sur le recours à l'externalisation, enrichissant la controverse sur les rapports du public et du privé. Il a pu apparaître que cet argument était brandi de manière opportuniste. Les propos de ce proviseur reflètent cette opinion ; on peut remarquer que sa propre position est nuancée : s'il juge que, dans ce collège, les apports éducatifs des agents sont limités, il cite néanmoins des expériences précédentes qui en manifestent toutes les potentialités.

> « Principal : Les enseignants qui montent volontiers au créneau pour des tas de choses, ne sont pas vraiment montés au créneau contre… Alors, ils ont sorti l'argument "nos agents de service connaissent bien les élèves, etc., alors que quelqu'un qui vient d'une entreprise extérieure ne connaît pas les enfants, donc on perd la dimension relationnelle, etc.". Moi, je n'ai pas trouvé que les élèves étaient particulièrement traumatisés parce que les personnes de l'externalisation ne leur parlaient pas ! Je ne l'ai pas trouvé. On a dit : bon, pendant ce temps-là ils font leur travail.
>
> Q : Ce rôle relationnel, éducatif…
>
> La Gestionnaire : Il existe.
>
> Q : …il existe, ou il n'existe pas ?
>
> Le Principal : Bah ! (Soupir) Pas avec ceux qu'on a ! J'ai connu des établissements où effectivement… (Revient à la situation de ce collège). Hormis peut-être en cuisine, parce que les cuisiniers, ses [co-équipiers], eux ont un autre contact peut-être avec les enfants. (La gestionnaire approuve). Mais lié au fait que c'est justement tout ce qui tourne autour de la nourriture, des bonnes habitudes, des choses comme ça. Et là, effectivement, on voit que ça fonctionne. Au niveau de l'entretien, on ne peut pas dire que…» (E 20)

La controverse et/ou l'incohérence apparente de ces affirmations successives se dissipe nous semble-t-il en distinguant deux dimensions : celle, très matérielle et objective, de la co-présence ; celle, plus singularisée et par conséquent plus variable, des relations interpersonnelles et de leur éventuelle portée éducative ou de soutien social (orientation vers les « bons interlocuteurs »).

Autrement dit, la présence des agents d'entretien dans les collèges aux horaires de travail des adolescents offre des potentialités. Celles-ci sont bien repérées par les équipes de direction, qui citent :

- des dispositifs spécifiques comme les travaux d'intérêt général,
- les apports d'information des agents qui participent, de manière indirecte, et peu reconnue, au contrôle que les directions entendent garder sur les ambiances scolaires (à l'échelle de l'établissement ; dans les classes)

- l'usage direct, et explicite, des agents comme agents assurant un contrôle informel (leur présence dans les couloirs pendant les intercours pour éviter chahuts et bousculades)
- enfin, et de façon plus aléatoire, les facilités relationnelles de certains agents avec des élèves « décrocheurs », facilités relationnelles dans lesquelles entrent vraisemblablement autant des considérations statutaires (une agent n'est pas un prof ni un membre de la direction) que des considérations de proximité sociale.

Ces potentialités sont tout autant repérées par les agents d'entretien, quelle que soit leur fibre relationnelle ou pédagogique. De sorte que, en-deçà même des interactions verbales directes (rappels à l'ordre, petits services, mot gentil, salut personnalisé), c'est la visibilité même du travail qui contribue à distinguer « l'entretien » du « nettoyage ».

> « Le rôle des agents et, ça, c'est une différence fondamentale avec le privé, c'est que dans le privé ils ont l'habitude de travailler en tant que fantômes. Ils interviennent dans des entreprises, dans des bureaux, dans des locaux, vides. » (Gestionnaire, E 28)
>
> « En fait, il faut qu'ils nous voient. Mais il ne faut pas qu'ils aient l'impression d'être surveillés. Et puis de toute façon, je ne suis pas là pour les surveiller. Mais je me dis que quand je vois quelque chose, j'interviens. Parce que je me dis que si on ne dit rien, après ils ne vont plus nous voir, et puis ils vont se dire : 'C'est bon, on est en terrain conquis, on peut y aller. Et elle ne nous dira rien, personne ne nous dira rien'. Moi… Ce n'est pas qu'ils nous craignent, mais ils savent qu'on est là. » (Agent d'entretien contractuelle, E 2)

Ces remarques permettent de mieux saisir ces différences dans la définition du travail compte-tenu des conditions d'emploi. Ce que les agents défendent, plus qu'un statut (qu'elles n'ont pas toutes obtenu), c'est aussi une conception de leur métier, et une forme de reconnaissance de la valeur sociale de l'entretien des bâtiments qui servent à toute la communauté éducative, à commencer par les enfants.

> « Moi, oui. Moi j'aime bien mon travail, je suis fière de… Oui. C'est fatigant, mais j'en suis fière. Si ! Si, parce qu'on essaie quand même, pour les élèves, ce sont quand même des enfants qui viennent ici, de leur donner quelque chose de… » (AEP, E 23).

Encadré 5. ATTE : Une profession de la communauté éducative

Comment vous percevez, vous, la tâche d'entretien du collège ? Votre travail, vous le définiriez comment ?

Mme D : Après, ça dépend. Parce que quand on dit l'entretien, si vous ne voyez que le geste, nettoyer, ou alors le tout. Pour moi, l'entretien du collège, enfin… Pour moi, être dans le collège, c'est d'abord l'entretien en priorité, mais moi je trouve qu'on a aussi un rôle pédagogique vis-à-vis des enfants. Parce que de temps en temps… Ce n'est pas rare que je tombe sur un qui ouvre une porte coupe-feu, donc gentiment je lui explique à quoi elles servent et puis que si un jour peut-être il y a le feu, elle ne marchera plus parce qu'il s'est amusé avec, tout ça. Quand je les vois faire l'andouille dans les escaliers, se pousser et tout, je leur dis de faire attention. Et le

fait qu'on soit là, nous, dans les couloirs, qu'on soit sur place, ça les dissuade de faire quelques petites conneries, parce que là-dessus ils ne sont pas… Ça fonctionne bien. Ça rumine, ça cogite. Et… Et moi, je me dis que si après, ils externalisent, comme ils veulent vraiment généraliser ça… dans trois ou quatre ans, les collèges ici, c'est… Ça ne ressemblera plus à rien. Plus à rien. Franchement. Moi, je vous dis le fond de ma pensée. A partir… Un gamin qui fait un graffiti, si vous le retirez tout de suite, à la longue il va se dire… Après, vous en faites un, un autre va passer, il va se dire 'ah ben tiens, on va faire une belle vague, ou on va marquer une belle… et puis voilà, après tout il y en a déjà un, on va en faire un 2e à côté !'. Et puis un 3e, et puis un 4e. Par contre, quand je vois la dame qui… la dame de l'entreprise, elle a 5 heures. Pour faire un service. On lui a calculé son temps par rapport au m2. Et quand je la vois, elle, c'est vrai que… comme on dit, [elle] a la tête dans le guidon. Elle court, elle court, elle court. Et elle ne pourra jamais être bienveillante sur certaines choses, elle n'aura pas le temps de faire les deux. Et moi j'estime que nous, on a un rôle à jouer, quand même. Comme [par exemple], vous voyez, moi, je ne sors jamais mon portable devant les élèves. Parce qu'on leur interdit, à eux. Et si j'ai quelque chose d'urgent à faire, je me mets dans un coin [et je fais ça discrètement]. Parce que sinon ils vont se dire 'nous, on ne peut pas, et pourquoi elle, [elle pourrait]'. Je veux dire, il y a des choses… Moi, je trouve… Là-dessus, j'estime qu'on a notre place.

2.3. L'appartenance à la communauté de travail

Quelle est la « communauté de travail » des agents d'entretien ? Lorsqu'ils sont salariés directement par l'organisation où ils interviennent, la question ne pose que peu de difficulté mais dès lors que leur employeur n'est plus le responsable principal du site où ils travaillent la situation devient plus complexe. Dans le cas des agents de service, nous avons souligné les complications éventuellement liées au fait de relever d'une double autorité : hiérarchique vis-à-vis des services départementaux, fonctionnelle au sein de l'établissement[29]. Mais pour les salariés des entreprises prestataires, la multiplication des « autorités » potentielles auxquelles elles sont en partie soumises rend la situation encore plus complexe.

De fait, cinq principales catégories d'acteurs entrent en relation à l'occasion du service d'entretien des collèges : les services du conseil départemental, les directions (principal et gestionnaire) des collèges, les agents d'entretien polyvalents, la société prestataire et son encadrement, les nettoyeurs de la société prestataire. On peut y ajouter les usagers des établissements (enseignants et élèves). Ces différents acteurs concourent au bon entretien des

[29] Les enjeux de cette double autorité dépassent largement les questions traitées dans ce rapport. Le fait que certaines collectivités locales souhaitent, par exemple, intégrer les personnels gestionnaires ne fait globalement que déplacer la frontière sans la supprimer. La grande majorité des agents et de leurs organisations syndicales sont ainsi opposés à ce transfert.

collèges et leur coordination est absolument nécessaire. Pour autant leurs intérêts peuvent être parfois très différents voire opposés. Au sein de ce « système relationnel » (Devetter et al. 2020) particulièrement complexe, plusieurs configurations et systèmes d'alliance peuvent se construire. L'analyse des collèges du département étudié a permis de faire apparaître trois situations clairement distinctes (que l'on a pu également retrouver sur d'autres terrains d'études). Celles-ci dépendent prioritairement du positionnement des équipes de direction qui jouent un rôle central dans la façon dont peut se dessiner la communauté de travail au sein des établissements et la place qu' occupent les agents d'entretiens selon leur statut.

La première repose sur l'affirmation d'une très forte proximité entre la direction du collège et « ses » agents d'entretiens. Le discours s'appuie alors sur la défense du secteur public associé au statut public. Du fait d'une ancienneté plus importante dans le collège qui crée cette proximité, les directions sont amenées à adopter une posture protectrice des agents en les distinguant nettement des salariés externalisés

> « *Un agent ici, du collège… Donc quand je parlais de l'importance de l'appartenance, ici on avait décidé que toutes les tenues d'intervention à l'entretien seraient identiques. Les agents ont choisi une couleur, elles avaient choisi le rose. On a dit que toutes les tenues seraient roses et quand on en rachète, on achète rose pour qu'on puisse identifier visuellement, immédiatement, et qu'on n'ait pas quelqu'un en jaune en haut, en violet en bas, voilà. À une époque je pense même que le département souhaitait que le logo « Nord » soit dessus, apparemment ça a été abandonné.* » (E28).

Le Conseil Départemental comme la société prestataire sont alors perçus comme des acteurs dont les intérêts ne coïncident pas exactement avec ceux des directions et des agents. Certaines équipes de direction insistent ainsi fortement sur la faiblesse des informations dont elles disposent en provenance du conseil départemental et notamment sur la façon dont sont établies les affections de postes : la question de savoir ce qu'est une 'dotation normale' revient en particulier de manière lancinante. Cette absence de quantification ou d'évaluation objectivée renforce un sentiment d'insuffisance des moyens et de manque d'écoute sur l'expression des besoins :

> « Gestionnaire : Je pense qu'il doit y avoir un calcul en superficie. Et comme nous disposons d'un internat, je dirais en fonction du nombre d'heures d'ouverture de l'établissement aux élèves. Mais ça, ce n'est qu'une hypothèse.
>
> Principal : Oui. En fait, on n'est pas… Avec le département, en tous cas, on n'est pas… C'est descendant, c'est-à-dire que c'est le département qui nous affecte, indépendamment d'une demande finalement. (Équipe de direction collège 3).

La tendance, quant à elle clairement mesurée, de diminution sur les dernières années nourrit très largement ce (re)sentiment. De même les remplacements des absences ou le renouvellement des contrats à durée déterminée ou des contrats aidés apparaissent largement

aléatoires voire arbitraires. Ces éléments confortent un sentiment diffus de ne pas être épaulé ou suivi dans la gestion des ressources humaines. La séparation entre l'autorité hiérarchique et l'autorité fonctionnelle est également souvent mise en avant pour souligner de manière plus globale un lien hiérarchique complexe et ambigu entre les équipes de directions et les agents d'entretiens polyvalents. Dans ce type de configuration, ces derniers manifestent également une méfiance marquée tant à l'égard des services départementaux qu'à l'égard de la société privée et de ses agents. La relation est perçue comme assez opaque (« *c'est une nébuleuse* », E26) et au final peu souple (« *ils sont arrivés en nous disant voilà c'est telle surface à faire* », E26). Si leur appartenance à un collège est mise en avant, leurs relations avec le conseil départemental sont dans la grande majorité des cas décrites comme distantes voire inexistantes. Ils s'estiment peu suivis en termes de gestion des ressources humaines : « [*les relations avec le conseil départemental] il n'y en a quasiment pas. Il n'y en a quasiment pas parce que forcément quand on évoque les choses bah… ah !* » (E26). Un certain fatalisme se manifeste lorsqu'ils soulignent l'absence de prise qu'ils ressentent sur les décisions (*« de toute façon, c'est un choix politique. On a beau se rebeller contre, on pourra difficilement passer à côté* »). Plus encore, cette distance ressentie se traduit souvent par l'impression d'être « peu considéré ». Le processus d'externalisation est alors vu comme une preuve supplémentaire du manque de valeur de leur travail aux yeux du conseil départemental :

> « Je crois que malheureusement c'est une question d'argent. Ça leur revient nettement moins cher de prendre du privé. Je pense que c'est plutôt ça. Et tout compte fait, est-ce que pour eux le travail, la propreté, est vraiment important ? Je ne pense pas qu'ils disaient qu'on ne travaillait pas bien, mais c'est une question d'argent. Je pense. (Bis). Et ils vont nous éliminer comme ça. » E6.

La seconde configuration s'inscrit davantage dans une volonté de la part de l'équipe de direction de l'établissement d'intégrer l'ensemble des salariés, quel que soit leur statut. La référence au statut public s'efface au profit de la défense du « service public » qui inclut alors les salariés de la société prestataire. Le discours des directions et des agents polyvalents insiste sur la nécessité de réduire la charge de travail de l'ensemble des salariés, sur l'importance de la qualité à long terme du service rendu ou encore sur les dangers de la précarisation de ces nouveaux acteurs. Dans ce cadre, l'accent est également davantage mis sur les conditions de travail. Les équipes de direction soulignent également la faiblesse, voire l'absence de gestion des ressources humaines et d'encadrement de la part de la société prestataire (« *Bah le premier jour, ils sont arrivés. Donc leur responsable, au niveau de la société, est venu avec eux et puis voilà. C'est tout.* »). La formation elle-même leur semblant insuffisante, la volonté d'intégrer ces nouveaux opérateurs implique alors un travail d'adaptation supplémentaire : « *c'est à nous*

de les former, de leur expliquer. Voilà, à nous de leur expliquer un peu le comportement qu'il faut avoir avec les élèves… »

Enfin, une troisième configuration est repérable lorsque les directions des collèges semblent moins marquer leur solidarité avec les agents d'entretien mais insistent au contraire sur leur rôle de gestionnaire voire d'employeur. Elles se rapprochent alors des intérêts portés par le Conseil Départemental et valorisent davantage le partenariat avec l'encadrement de la société C*. Les relations sociales se rapprochent alors d'une opposition assez classique entre employeurs et salariés. La logique de l'externalisation est plus clairement assumée par les équipes de directions concernées qui notent alors des difficultés à gérer les AEP mais valorisent nettement les relations avec le sous-traitant : « Enfin*, juste de dire qu'effectivement, avec le manager de C*, celui qui est affecté dans mon secteur, les échanges se passent très bien.* » E11. À l'inverse, les relations avec les AEP peuvent être considérées comme assez mauvaises ou conflictuelles :

> « Il y a un agent d'entretien qui en fait, fait office d'Ouvrier Polyvalent et qui ne voulait pas faire d'entretien. C'était assez délicat. Sinon, on avait… On a aussi deux agents qui ont été mutés quasiment d'office suite à un gros souci, et ces deux postes n'ont jamais été pris au mouvement ». E20 ; « Quand vous demandez de l'aide et que vous n'avez pas d'aide derrière. Le soir, vous vous retrouvez toute seule dans l'établissement, aucun personnel de direction… » E21 « Heureusement, au niveau de notre direction, alors ça va mieux. Parce qu'on a eu, par le passé, une Principale aussi qui n'était pas... » E27.

En dépit de ces positionnements divers, les choix demeurent fortement contraints et débouchent sur des modes d'organisation assez ressemblants tant en termes d'horaires que de secteurs attribués.

En revanche, les différentes configurations présentées ont une implication majeure sur les modalités d'intégration des salariées du privé. Deux situations idéal-typiques s'opposent ainsi nettement : la séparation radicale d'un côté et l'intégration relationnelle forte de l'autre.

Plusieurs principaux et gestionnaires ont tout d'abord insisté sur les consignes reçues du Département indiquant la nécessité de bien séparer les agents en fonction de leur statut. C* a également indiqué son souhait de maintenir une séparation assez stricte. Celle-ci s'observe sur plusieurs éléments complémentaires à commencer par des horaires bien distincts ainsi qu'un local technique et des matériels bien différents. Cette « consigne » de séparation a été respectée de manière ferme dans certains collèges notamment lorsque les directions ont cherché à « protéger » les AEP. D'emblée la séparation est facilitée par les choix en termes d'horaires pour les prestations : tôt le matin et/ou en fin de journée mais toujours sur la base de 2 fois 2h30 et non 5h et plus en période de non-présence des élèves. Les temps de travail des salariées

externalisées et des AEP sont alors quasiment déconnectés et très peu de contacts sont possibles. Cette organisation repose également le plus souvent sur l'attribution d'un secteur totalement fixe et bien distinct aux salariés de C* et à l'absence de flexibilité ou de polyvalence. La volonté d'éviter de manière explicite des échanges qui pourraient déboucher sur des comparaisons de statuts a également été signalée.

Cependant, une part importante des directions de collèges n'a pas souhaité mettre en place ou maintenir cette séparation en insistant au contraire sur une forme de neutralité statutaire et au contraire une commune appartenance à l'équipe en charge du service général. Cette intégration relationnelle a parfois été défendue « par humanisme » ou au nom d'une forme d'équité revendiquée mais également afin de maintenir une meilleure souplesse dans l'organisation du travail. Les gestionnaires et principaux concernés peuvent alors revendiquer sur les agents externalisés une forme d'autorité fonctionnelle leur permettant de mieux gérer l'activité au quotidien (faire face aux imprévus, aux absences, aux événements divers, etc.). Certains d'entre eux peuvent même estimer que, poussé à son terme, le dédoublement des chaînes hiérarchiques les priverait de toute capacité d'action.

Dans les deux cas, se pose la question de l'impact de l'externalisation sur la charge de travail des gestionnaires qui doivent organiser l'entretien général au quotidien. Au-delà de la surcharge temporaire liée à la mise en œuvre de ce nouveau dispositif, plusieurs éléments vont dans le sens d'un alourdissement des contraintes pour les gestionnaires. En effet ils ne sont que peu déchargés de l'encadrement de proximité du fait de l'éloignement géographique des cadres intermédiaires de C*. Ils doivent en revanche gérer de nouvelles contraintes (notamment horaires) et mettre en œuvre de nouvelles formes de contrôles du travail effectué. Plus fondamentalement, c'est la question de l'organisation initiale du travail et de son éventuelle évolution ou adaptation qui est régulièrement posée. Soit le choix est fait de séparer strictement les deux statuts et alors l'intégralité de la flexibilité nécessaire repose sur les agents titulaires (ou contractuels) encore en place et celle-ci peut alors atteindre des niveaux très élevés. L'exemple le plus fréquemment donné est celui de la restauration. En effet, le travail des AEP implique systématiquement de travailler plusieurs jours par semaine environ 3 heures à la restauration et à la plonge. Des roulements sont souvent organisés entre AEP en raison de la pénibilité de ce travail. Or les salariées externalisées ne peuvent, juridiquement initialement puis matériellement ensuite (5h/jour étant insuffisantes pour effectuer l'entretien général ET la plonge), participer à cette activité qui repose alors exclusivement sur un nombre plus réduit d'agents du département. L'ensemble du travail d'organisation des gestionnaires s'en trouve complexifié par la réduction des possibilités de polyvalence.

Enfin, ces modalités d'intégration ou de séparation se répercutent sur les relations que les AEP peuvent nourrir avec les salariées externalisées. Le plus souvent bien que l'expérimentation s'inscrive dans un climat d'inquiétudes marqué (« *on va nous piquer notre boulot* »), l'accueil des salariés du secteur privé a toujours été très correct et amical. Cette bonne qualité de l'accueil ne doit cependant pas dissimuler plusieurs difficultés. La principale est la réduction de la place du collectif de travail qui fait écho aux constats de réduction de la polyvalence possible « *Ce n'est pas le fait que ce soit le privé. Moi, vous savez, que ce soit le privé ou des contractuels… Mais c'est le fait que, bon : eux ils ont ça à faire. Vous voyez ? On n'est pas… On n'est plus un groupe.* » ; « *je ne les connais pas* » « *on ne les voit pas* » « *ils ne font pas les mêmes horaires* »…). Ce phénomène peut également être illustré par les dénominations utilisées pour désigner les nouveaux agents : « les externalisés », les « gens externes », les « C* » [nom de la société], les « gens du privé »…

La seconde difficulté concerne la répartition du travail que l'externalisation implique : si dans le cas d'un collège il semble qu'une partie du travail le plus désagréable soit déléguée au nouveau prestataire, dans les autres cas il semble plutôt que la faiblesse du temps accordé aux agents de l'entreprise prestataire provoque une récupération de charges supplémentaires pour les agents d'entretien polyvalents. Cette charge nouvelle les pousse alors à distinguer clairement les personnes qui interviennent (et à leur marquer une forme de solidarité ou d'empathie) de la nouvelle organisation qui est au contraire l'objet de nombreuses critiques :

> « Q : Vous pensez que pour faire le travail qui leur est demandé dans le temps qui leur est imparti, il faudrait être trois.
>
> -Mme N : Je pense que oui. Parce que les escaliers ne sont pas faits… Même le mercredi.
>
> Mme C : De toute façon aux 1er et 2e étages, ils n'ont pas le temps de donner un coup dans les couloirs. Ils ne peuvent le faire que le mercredi.
>
> Mme N : Ils en font une partie
>
> Q : Alors que normalement, c'est censé être fait, et ce n'est pas le cas ?
>
> Mme N : Ce n'est pas eux, mais c'est l'entreprise qui les a embauchées.
>
> Mme C : Ah non, ils n'ont pas le temps. Non, non, ce n'est pas eux. » (ATTE, collège 6).

Enfin un dernier élément peut être noté qui nous est apparu loin d'être anecdotique. Il s'agit du sentiment de malaise ressenti par les agents titulaires face à la situation de précarité subie par les salariés de la société privée. La faible stabilité de l'emploi, le rythme parfois imposé mais surtout les niveaux de rémunération mensuelle (qui oscillent le plus souvent entre 400€ et 750€/mois) entraînent une comparaison statutaire considérée comme dérangeante par

certains agents titulaires (« *c'est vrai que… si elles ne travaillent que deux jours, elles ne sont payées que deux jours, elles ne sont pas payées plus. Quand l'école est fermée, automatiquement…* », ATTE, collège 10). Sur le plan matériel, les salariées de l'entreprise C* sont bien plus proches des salariées en contrats aidés que des salariés du conseil départemental, d'abord et avant tout en raison d'un temps de travail comparable, à savoir entre 20h et 25h par semaine : « *Les premières bonnes relations se sont créées avec les contrats aidés. Bizarrement, il y a un parallélisme des situations, enfin, des situations équivalentes.* » E13. Ce sentiment de malaise, voire de culpabilité, peut se retrouver également auprès des équipes de direction des établissements.

3. Un défi pour l'activité syndicale

Les recherches sur la sous-traitance ont montré dans de nombreux contextes différents que les processus d'externalisation dégradent les conditions de travail, que cela soit dans le cas de sous-traitance entre entreprises privées (Schütz, 2018 ; Perraudin et al, 2013 ; Thébaud-Mony ; 2016 ; Lizé, 2021) ou lorsque l'externalisation concerne le secteur public (Devetter et Valentin, 2021 ; Vrangbæk et al, 2015 pour une synthèse internationale). Les résultats observés dans le cas de l'externalisation de l'entretien des établissements scolaires ne sont donc pas surprenants. La logique financière implique une pression constante sur le volume de travail dédié au nettoyage alors même que les seuls « gains de productivité » possibles reposent sur l'intensification des cadences et la dégradation de la qualité du service rendu. L'étude monographique du nettoyage des collèges d'un département comme les analyses plus larges sur différents cas d'externalisation ont cependant montré que, même dans le cas d'une dégradation des conditions d'emploi, le coût global du service tendait à être plus élevé pour les finances publiques lorsque ces fonctions sont sous-traitées. Ce type de stratégies semblent ainsi triplement négatifs : pour les salariés, pour les destinataires ou usagers des services et même pour les finances publiques[30]. L'action syndicale apparaît alors comme un élément majeur pour envisager de contrer ces processus qui semblent perdants pour tous les acteurs.

Mais les processus d'externalisation concourent dans le même temps à fragiliser l'action syndicale. L'exemple de l'entretien des locaux scolaires permet de mettre en évidence quatre

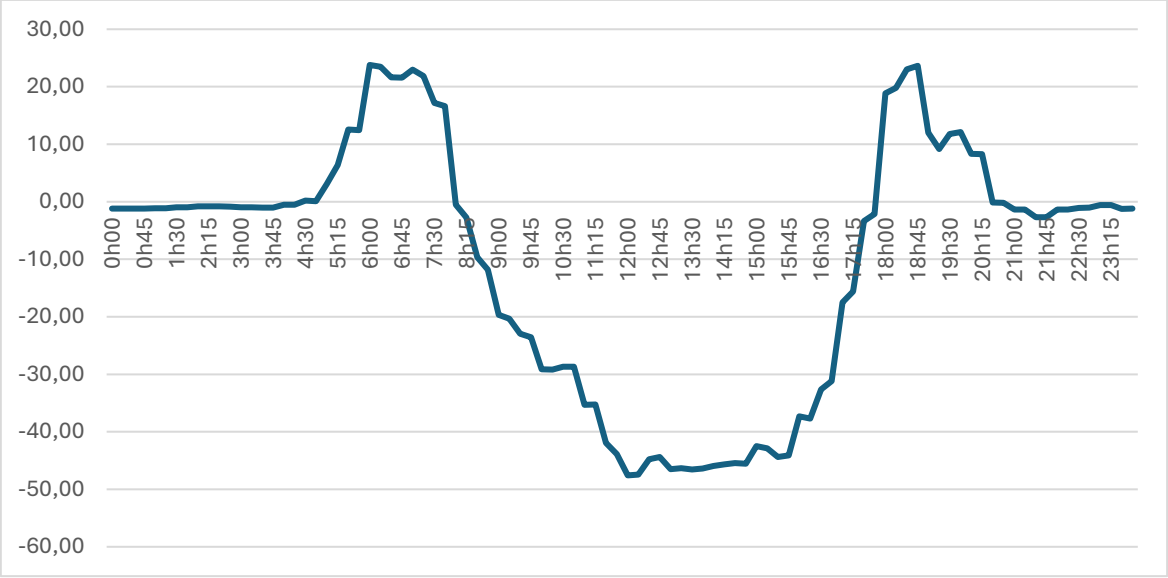
[30] La question de savoir pourquoi l'externalisation se développe néanmoins ne peut être traitée dans le cadre de ce rapport mais nous avons pu identifier deux grands facteurs : des logiques juridiques ou liées aux modalités de contrôle du nombre de postes dans la fonction publique lorsque l'externalisation permet d'abord de contourner le plafond d'emplois imposé à l'établissement ; et des logiques plus sociales où certains acteurs tendent à « mettre à distance » des salariées appartenant à des groupes socialement plus éloignés (Devetter, Valentin, 2021).

facteurs particulièrement préjudiciable à l'activité des organisations syndicales : un éclatement juridique, un éloignement géographique et/ou temporel, une distanciation sociale et enfin une mise en concurrence des différents groupes constitués.

L'éclatement juridique découle directement du recours à la sous-traitance. Les salariées des entreprises prestataires ne dépendent plus des mêmes employeurs, ne bénéficient plus des mêmes dispositifs régulant la relation d'emploi. Si la situation est déjà compliquée dans le cas des entreprises privées du fait de l'application de conventions collectives différentes[31], elle l'est encore plus dans le cas du secteur public. Certes, les commissions santé, sécurité du travail devraient théoriquement conserver un droit de regard sur les conditions de travail des salariés sous-traités qui interviennent plus de 400h sur le site (Article R4512-7) mais cette possibilité est bien souvent « oubliée », y compris par les organisations syndicales des donneurs d'ordres.

L'éloignement produit par la sous-traitance se déploie dans deux directions : éloignement de la communauté de travail du site où les salariées interviennent en raison d'un recours très fréquent à des horaires atypiques et décalés. Le graphique ci-dessous décrit la sur/sous présence des agents d'entretien par rapport aux autres salariés. Il illustre le décalage temporel et l'éloignement physique entre salariés du donneur d'ordres et du prestataire.

Graphique 1. Taux de présence relative des nettoyeurs par rapport aux autres salariés



Source : Conditions de travail, Dares, 2019. Lecture : à 6h, 31,5% des nettoyeurs sont présents au travail contre 7,5% de l'ensemble des salariés, soit 24 points de plus.

[31] Rappelons que, contrairement à l'intérim, la sous-traitance sur site n'entraine pas l'application de la convention collective du donneur d'ordres.

L'externalisation concourt ainsi à la ségrégation croissante des établissements et entreprises (Godechot et Coin, 2023). Mais cet éloignement géographique et physique est également visible entre les salariés sous-traités et leur employeur : intervenant sur des chantiers géographiquement éclatés et éloignés du siège de l'entreprise, ils n'ont que très partiellement le sentiment d'appartenir à l'entreprise ou à l'administration qui les emploie… tandis que leurs employeurs tendent également rapidement à les « oublier ». Ainsi lors de multiples entretiens auprès de directeurs d'agences ou d'entreprises de propreté, il est apparu que le discours de nos interlocuteurs ne concernait que les salariés du « staff », du « siège » ou du « bureau » mais assurément pas les « œuvrant ». De même une entreprise de taille intermédiaire (environ 3500 salariés) pouvait communiquer sur la transparence des rémunérations… qui ne concernaient pas les agents de nettoyage, soit 90% des effectifs. Cet éloignement concerne également les organisations syndicales : l'action des représentants du personnel se trouve compliquée matériellement du fait de la nécessité de rejoindre de multiples sites parfois très éloignés les uns des autres. Elle l'est également à bien d'autres égards liés aux difficultés juridiques que fait naître le fait qu'ils n'aient pas le même employeur. C'est le cas par exemple pour l'accès au local syndical sur le site des donneurs d'ordres qui doit être négocié.

À l'éloignement juridique, géographique et temporel s'ajoutent fréquemment des éléments de complexité liés à une plus grande distanciation sociale. Les salariés de la « périphérie » ou de la sous-traitance, typiquement dans le nettoyage, appartiennent à des groupes sociaux plus vulnérables et disposant de moins de ressources que les salariés du « centre ». Les premiers sont moins diplômés, plus souvent immigrés ou étrangers, etc. Ces différenciations peuvent rendre plus difficile la communication et l'accompagnement syndical. Les travaux de Cristina Nizzoli (2015 ; 2024) illustrent ces tensions possibles dans le déroulement de l'accompagnement syndical des salariées de la propreté. Durant nos enquêtes, nous avons pu observer plusieurs sites où les salariés du donneur d'ordres reconnaissaient la situation inéquitable des salariées de l'entreprise prestataire tout en restant relativement démunis ou désemparés face à la situation. L'existence d'un syndicalisme reposant d'abord sur l'entité juridique de l'entreprise plus que sur l'entité géographique du site de production rend en effet la constitution d'un collectif revendicatif ou protecteur particulièrement difficile.

Enfin, les processus de mise en place de l'externalisation peuvent également chercher, explicitement ou implicitement, à renforcer les divisions entre salariés dans une logique proche de celles observées dans l'industrie au cours des années 70 (Linhart, 1978) et théorisées par les économistes radicaux américains (la formule « diviser pour régner », bien connue, et introduite

dans l'analyse académique économique en 1975 par Marglin). En effet, dans plusieurs cas observés et tout particulièrement dans celui des collèges du département du Nord, la mise en œuvre de la sous-traitance est présentée comme un moyen de « soulager » ou d'améliorer les conditions de travail des agents titulaires. De même le département du Haut-Rhin assume explicitement recourir à la sous-traitance afin d'éviter les pires pénibilités à ses propres agents :

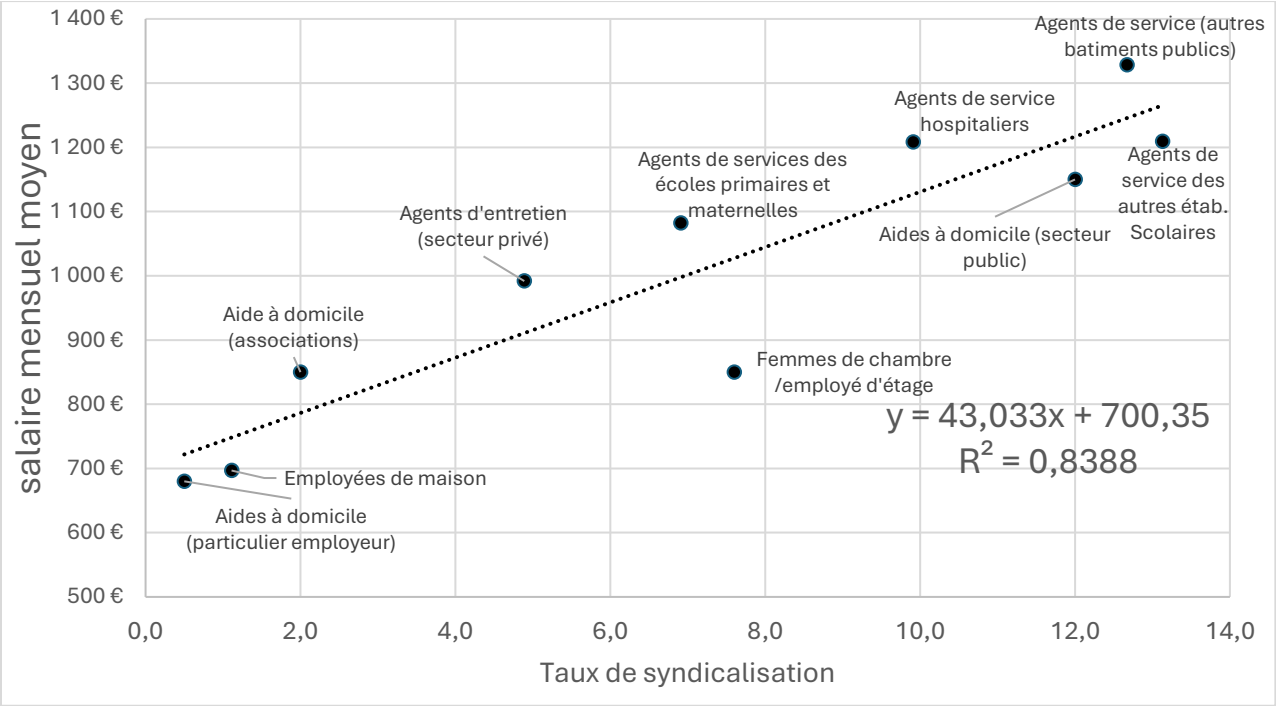
> « C'est le cas du collège d'Orbey : entre 2016 et 2018, nous avons observé 7 restrictions [médicales] (…). L'externalisation est vue comme une solution simple et rapide car elle permet de mobiliser des agents externalisés sur une mission courte (entre 2h30 et 3h), sur des horaires spécifiques et contraignants (11h30 à 15h00) et des tâches considérées comme plutôt répétitives et pénibles » (extrait audit département 67).

Bien souvent l'externalisation concernela plupart des postes mais exclut les missions d'accueil sur lesquelles les collectivités repositionnent les agents demeurés fonctionnaires. Cette affectation, considérée comme une promotion ou l'obtention d'un poste plus protégé, permet d'améliorer la situation de salariés ciblés et d'atténuer certaines contestations de l'externalisation. De fait, la création d'un groupe particulièrement vulnérable peut, dans certains cas, permettre une revalorisation du groupe situé juste au-dessus (à l'image des analyses d'Anne-Marie Arborio à propos de la division du travail à l'hôpital, 1995). Parfois, c'est dans l'organisation du travail lui-même que ces divisions se construisent (attribution de secteurs plus ou moins difficiles, mises à disposition de vestiaires et de salles de pauses séparés, emplois du temps et horaires disjoints, etc.). À nouveau les organisations syndicales ne sont pas à l'abri de ces phénomènes et de ses répercussions. Elles sont en effet le plus souvent d'abord implantées auprès des catégories les moins vulnérables et elles peuvent se retrouver prise en porte-à-faux entre les intérêts de leurs propres adhérents et ceux des salariés les plus fragiles. Les travaux de Céline Lozinguez (2024) ont notamment illustré ces tensions dans le cas du département des Yvelines en analysant les positionnements des différentes organisations syndicales et l'accent mis sur la défense des « avantages acquis » par le syndicat majoritaire chez les agents titulaires. De fait les conditions d'emploi de ces agents sont restées relativement inchangées tandis que les nouveaux entrants obtenaient des contrats plus précaires (CDI intermittents sur temps scolaire par exemple).

Au total, l'externalisation entraine des coûts sociaux non négligeables mais ne suscite que peu de résistance durable du fait même de l'un de ses principaux effets : l'affaiblissement des organisations syndicales et la réduction de leurs marges de manœuvre (Doumenc, 2019 ; 2021). La corrélation entre qualité des emplois et présence syndicale n'est ni évidente ni inscrite dans une logique causale immédiate, pour autant, le graphique ci-dessous peut illustrer ce type

d'interactions : il établit une association très forte entre les niveaux de rémunérations mensuelles moyens et le taux d'adhésion (et de proximité déclarée) aux organisations syndicales au sein de dix professions du nettoyage.

Graphique 2 : Salaires mensuels et présence syndicale dans les métiers du nettoyage



Source : Enquête conditions de travail, Dares, 2019. Lecture : le salaire mensuel moyen des aides à domicile du secteur associatif est de 875€ et leur taux de syndicalisation de 2%.

Elle invite alors à repenser certains modes d'organisation et notamment à envisager des réflexions et des fonctionnements inscrits sur les sites de production, y compris public – ceux où se constitue la « communauté de travail » - et non uniquement sur la base des appartenances juridiques (Doumenc, 2023). Cela peut passer par la coopération renforcée voire l'intégration partielle des salariés des entreprises prestataires dans les organisations syndicales des donneurs d'ordres (dans la lignée de ce qui était envisagé dans la loi de 2009, Denis, 2018).

Chapitre 4. Les aides à domicile : une fragmentation plurielle au service des personnes dépendantes[32]

Saphia Doumenc (Ires)

« Essentielle. Laurence, aide à domicile.
Vous aussi, choisissez un métier qui a du sens »

« Ce métier me plaît. Je me sens utile »

Ces slogans portés par les associations de service à domicile et placardés, tels des publicités, dans les rues de différentes agglomérations françaises et dans les allées du métro parisien témoignent de l'appropriation de la rengaine autour du « sens au travail » des différents acteurs et actrices de ce secteur. Cette dimension du « sens au travail » est souvent associée, dans le secteur de l'aide à domicile à la dimension vocationnelle de ce travail ou au fait que les salariées l'exerceraient par « passion ». Toutefois, on a bien vu combien la valorisation de cette dimension vocationnelle pouvait constituer un frein à l'émergence et la consolidation de revendications syndicales. En effet, si les salariées exercent leur activité pour ce qu'elle leur procure en termes de « cohérence éthique » ou de « sentiment d'utilité », pourquoi alors se mobiliser et risquer d'aller à l'encontre de cette vocation ?

Nous allons voir que les choses sont plus complexes que cela et que les salariées peuvent à la fois faire valoir un fort degré d'engagement dans le travail et revendiquer exercer un « métier qui fait sens » et à ce titre, se mobiliser pour le défendre. La première partie de ce chapitre sera consacrée à la présentation du métier d'aide à domicile, à ses salariées et à la manière dont elles sont concrètement confrontées à des difficultés matérielles au travail. La seconde partie reviendra de manière plus originale sur les spécificités de l'engagement syndical dans ces secteurs d'activités. En revenant sur la création d'un collectif créé à la suite du premier confinement pour défendre le métier, nous verrons comment ce collectif a pris forme, notamment sur les réseaux sociaux et en permettant à des travailleuses très souvent isolées de

[32] Le terrain auprès des aides à domicile a été réalisé avec Sophie Béroud et Lina Cardenas. Les résultats analytiques développés ici ont été pensés avec Sophie Béroud. Par ailleurs, la partie du chapitre présentant les données de cadrage a été considérablement enrichie par la contribution de François-Xavier Devetter.

se retrouver dans un espace virtuel, mais commun. Le secteur de l'aide à domicile fait l'objet depuis plus de deux décennies d'un travail d'implantation du côté des organisations syndicales qui essayent d'y faire exister des bases organisées et de faire évoluer les conventions collectives. Pour autant, les démarches de syndicalisation et de mobilisation demeurent limitées et se heurtent à plusieurs obstacles : la diversité des statuts d'emploi, l'isolement des travailleuses dans leur travail au domicile des bénéficiaires ou encore le fractionnement du temps de travail. En effet, ce secteur incarne un cas emblématique des formes « atypiques » d'emplois : féminin, à temps partiel, de service, avec une multiplicité d'employeur, l'absence de lieu unique et de collectif de travail, la multiplicité des conventions collectives, etc. (Puissant, Gardin et Richez-Battesti, 2013).

1. Aide à domicile : un travail essentiel mais en souffrance

1.1. Présentation du profil des aides à domiciles

Pour cette étude, plusieurs salariées de l'aide à domicile ont été rencontrées. Une première série d'entretiens a été réalisée avec trois salariées du secteur associatif travaillant dans les alentours de Saint-Étienne, elles ont été rencontrées dans le cadre de leur engagement au sein du « Collectif des travailleuses invisibles de l'aide à domicile ». Nous employons le terme périurbain pour évoquer des espaces géographiques situés entre Saint-Etienne et sa campagne environnante. La seconde série d'entretiens a eu lieu à Lyon, auprès de salariées rencontrées par le biais de leur engagement syndical. Cette double entrée permet de questionner aussi bien les possibles effets de lieux que les implications d'un engagement syndical.

Des travailleuses du secteur associatif engagées dans le « Collectif »

Éloïse est née en 1997 dans la campagne roannaise, fille d'un chef d'exploitation agricole et d'une secrétaire médicale elle a trois frères et sœurs. Sur les quatre enfants, seul son frère aîné exerce une activité qu'elle qualifie de « métier passion », comme le sien. Dans la lignée de son père, il a en effet choisi le monde agricole et fait valoir ses intérêts professionnels auprès d'une organisation syndicale. Pour Éloïse, il est engagé dans un syndicat précisément parce qu'il a à cœur de défendre son travail. Hormis le cas de son frère, personne n'est syndiqué dans sa famille et rares sont les moments d'échanges politiques. Éloïse elle-même n'a d'ailleurs pas une trajectoire militante très linéaire. Après le bac, elle décide de s'inscrire en licence de sciences de l'éducation, elle nourrit le projet de devenir professeure des écoles. Mais « suite à

des cheminements personnels » et en suivant divers « stages professionnels », elle décide d'arrêter ses études. La découverte du contact professionnel auprès de personnes âgées opère comme un « déclic », elle est désormais sûre qu'elle souhaite consacrer son temps professionnel à leur service. De stages en stages, en passant par un service civique auprès du CCAS de la Ville de Saint-Etienne, Éloïse se forme et obtient le diplôme d'État d'accompagnant éducatif et social. En 2019, à l'âge de 22 ans, elle signe son premier contrat de travail avec l'ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural) en qualité d'auxiliaire de vie.

Les contrats dans l'aide à domicile sont rarement signés à temps complet. Pourtant, l'emprise temporelle du travail sur leurs vies est très présente. Avec des horaires fortement fragmentés, elles ont très régulièrement des amplitudes quotidiennes de plus de 10 heures, parfois même 12. Pour François-Xavier Devetter, Annie Dussuet et Emmanuelle Puissant qui ont consacré de nombreuses enquêtes à ces travailleuses (2024) :

> « Cette situation renvoie à la définition même de ce qu'est le temps de travail et, au-delà, de ce qu'est un emploi. Le temps de travail est défini par le droit comme le fait d'être à disposition de l'employeur. Cela n'implique pas d'être réellement « en train de produire ». Historiquement dans l'industrie et aujourd'hui dans les services, une grande partie de la lutte entre employeurs et travailleurs porte sur cette définition : le salariat repose théoriquement sur une mise à disposition de temps, c'est ensuite de la responsabilité de l'employeur de faire produire le salarié pendant ce temps qu'il rémunère. Clairement, dans l'aide à domicile, les employeurs s'exonèrent d'une grande partie de cette responsabilité » (p.24)

C'est donc à temps partiel, 125 heures mensuelles qu'Éloïse travaille. À plusieurs reprises déjà, elle a essayé de faire augmenter son volume horaire. Son employeur ne lui accorde une augmentation mensuelle de 5 heures qu'après de nombreuses négociations. Ces négociations représentent l'un des rares moyens d'augmenter son salaire mensuel dans le secteur de l'aide à domicile. Pourtant, travailler à temps plein reste un vœu pieux tant les salariées savent qu'il leur serait impossible de « bien faire leur travail » étant donné la fatigue physique et mentale occasionnée par leur activité.

Si Éloïse considère avoir « choisi » ce métier et estime exercer un « métier passion » dans lequel elle « [s]'épanouit vraiment », elle déplore cependant le manque de moyen et l'incapacité de pouvoir mener cette activité dans les meilleures conditions pour elles, les salariées, mais aussi et surtout pour les bénéficiaires. Consciente du manque de valorisation et de reconnaissance de leur rôle dans la société, elle ironise sur son statut révélant au passage une lecture féministe de la déqualification de son activité : « Non, mais à la base c'était quoi ? Nous, on était des bénévoles en fait avant. Les aides à domicile, c'était les gentilles filles qui venaient aider Papi et Mamie et qui faisaient ça bénévolement […] et on est des femmes aussi, alors :

pourquoi payer des femmes !? ». Lors de notre première rencontre, elle est critique vis-à-vis de son employeur et des « pouvoirs publics » mais semble particulièrement attachée à son activité. Toutefois, elle a conscience qu'elle ne pourra pas exercer cette activité toute sa vie et nourrit des espoirs d'évolutions professionnelles. Elle évoque par exemple le désir de monter un jour sa propre structure, « quelque chose qui pourrait remplacer les EHPAD ».

Éloïse est convaincue de la nécessité d'échanger collectivement à propos du travail, elle s'est d'ailleurs investie dans son association et a accepté le poste de « référente polyvalente » dont la principale mission consiste à tutorer les nouvelles recrues afin de leur présenter le métier. Cette casquette la conduit également fréquemment à échanger au niveau de la fédération de l'ADMR pour identifier d'éventuelles problématiques. Mais les moments pris sur le temps de travail et consacrés à l'échange de pratiques se font trop rares aux yeux d'Éloïse. Cette salariée estime que l'espace au sein duquel elle se sent la plus à l'aise pour échanger s'avère être le « Collectif des travailleuses invisibles de l'aide à domicile » qu'elle rejoint en 2021, deux ans après son embauche dans le secteur d'activité.

La deuxième salariée que nous avons rencontrée, par le biais de son engagement dans le Collectif, est fille d'un petit commerçant, qui détenait son propre restaurant dans la commune de Saint-Maurice[33], une petite commune située dans les alentours de Saint-Etienne. Sylvie, âgée de 48 ans, explique avoir emménagé dans cette commune à la suite du décès de sa mère. Elle n'a pas toujours travaillé dans le secteur de l'aide à domicile, ayant d'abord épaulé son père dans son restaurant elle cherche un emploi via l'ANPE à la suite de la vente du restaurant et accepte alors, à l'âge de 35 ans, un travail dans ce secteur d'activité. Lorsque nous la rencontrons, elle travaille dans cette branche depuis plus de 12 ans. Elle exprime être restée dans ce travail « par réelle passion ». Son mari est peintre à la mairie de Saint-Maurice et sa fille est lycéenne au moment de l'enquête.

Sylvie travaille à temps partiel, 130 heures par mois pour une association à but non lucratif. Elle met un point d'honneur à ne pas travailler pour le secteur privé car selon elle, « la dépendance ne doit pas être une marchandise ». Son rapport au travail est assez significatif des divers mécontentements perçus par les salariées que nous avons rencontrées. Sylvie n'a jamais souhaité entrer dans des formations spécifiques comme la formation trachéotomie par exemple. En effet, si l'argument pécuniaire n'est pas indéniable – elle refuse car le fait d'être formée à

[33] Le nom de la commune a été modifié

faire certains actes ne garantit pas de revalorisation salariale – c'est aussi et surtout la crainte de voir les conditions de travail se détériorer qui inquiète Sylvie. Accepter ces tâches ne garantit donc pas une augmentation de salaire, mais offre la possibilité de travailler auprès d'un nombre plus important de bénéficiaires. Tout comme de nombreuses autres salariées de ce secteur, Sylvie s'indigne de ne toujours pas être considérée comme relevant du « personnel soignant ». Or, réaliser des tâches auparavant effectuées par les aides-soignantes ou les infirmières ne confère pas le statut de soignant aux aides à domicile. Cet élément n'est pas anecdotique et témoigne du manque de reconnaissance dont souffrent la plupart des aides à domiciles. En effet, la réalité concrète de leur activité consiste à réaliser un certain nombre de tâches relevant précisément du médical (c'est le cas de l'acte très courant des toilettes au lit par exemple) et ne pas appartenir au corps des soignants restreint leurs possibilités. Dans ce cas, les salariées ne sont pas tenues d'être informées de la pathologie du bénéficiaire or cette donnée n'est pas une simple variable d'ajustement et peut s'avérer particulièrement importante[34].

Dès les premières rencontres, Sylvie politise la fonction sociale d'aide à domicile et évoque assez vite la nécessité qu'il y aurait, selon elle, à créer une « fonction publique des métiers du lien ». Nous verrons plus tard combien ses relations avec François Ruffin et son implication dans la campagne législative ont réellement fait évoluer son discours. Toutefois, Sylvie n'est pas une profane de la politique non plus. Elle a grandi dans un milieu relativement politisé, elle exprime que sa famille avait le vote communiste « dans le sang ». Avant même de rencontrer les membres du Collectif, Sylvie était déléguée syndicale au sein de son association. Lorsque nous la rencontrons elle est assez critique à l'encontre des membres de l'Union Départementale (UD) et de l'Union Locale (UL) de la CGT. Elle estime que les travailleuses de l'aide à domicile ont été « lâchées » par les syndicats. À la suite de la fusion de sa petite association avec une plus grosse structure, à l'issue du premier confinement, Sylvie perd son mandat syndical et n'envisage pas forcément se représenter lors des prochaines élections professionnelles.

Des trois enquêtées que nous avons suivi dans le temps, Leïla est la plus politisée en amont de son entrée dans l'univers professionnel de l'aide à domicile. Ses deux parents, algériens, qui sont arrivés en France avant leurs vingt-ans, sont de sensibilité communiste, son

[34] Cet élément révélant de la faiblesse des partages d'informations au personnel subalterne concerne pareillement les aides à domicile que les AESH ou les ATSEM qui, on l'a vu dans le chapitre 2, regrettent de n'être pas plus informées des problématiques des enfants dont elles ont la charge.

père étant encarté au PCF et à la CGT. La famille de cinq enfants vit dans le Nord à Douai, le père étant "porion" (contremaître) dans une compagnie minière, la mère au foyer mais percevant symboliquement un salaire au sein de la famille pour son travail consistant à prendre en charge celle-ci. Les deux parents transmettent à leurs enfants un certain nombre de valeurs – ils nous ont "appris à défendre les causes justes" -, ainsi que la valorisation des parcours scolaires. Tous les frères et sœurs de Leïla ont au moins entamé des études supérieures après le Bac. Leïla a commencé pour sa part un DUT "Carrière sociale" qu'elle n'a pas fini, étant embauchée avant son diplôme dans un centre social.

Après quelques années comme travailleuse sociale, elle occupe ensuite un poste dans une clinique privée, mais sans lien avec les activités de soin. C'est pourtant ce domaine qui l'attire et elle se sent bien auprès des personnes âgées. Après une expérience en EHPAD qui lui déplaît en raison du contrôle très séquencé des tâches, elle décide de suivre une formation d'auxiliaire de vie. Elle présente cette orientation comme un choix pleinement assumé : « j'ai jamais été aussi épanouie professionnellement que depuis que je fais ce métier ».

Comme Éloïse et comme Sylvie, Leïla insiste ainsi sur la dimension vocationnelle de son choix de devenir aide à domicile. Il est cependant difficile de démêler dans ce récit rétrospectif ce qui relève d'un effet de politisation ultérieur, la défense du métier étant l'un des ressorts et l'une des finalités de leur engagement au sein du collectif. Leïla commence à travailler comme auxiliaire de vie en 2013, à quarante-cinq ans, d'abord en CESU puis dans une entreprise privée, avant d'être embauchée par l'ADMR lorsqu'elle déménage à Saint-Etienne pour suivre son conjoint.

Elle n'a pas peur de prendre des « cas lourds » (malades Alzheimer notamment) dans la mesure où elle investit très fortement la dimension relationnelle de son travail auprès des bénéficiaires. « Mon travail, c'est de faire en sorte qu'ils acceptent de l'aide, de plus en plus d'aide ». La première fois que nous la rencontrons, elle se montre satisfaite de l'organisation du travail au sein de l'ADMR, l'association refusant des interventions de moins d'une heure. Elle évoque des tensions avec les responsables administratives de secteur qui lui imposent de nouveaux bénéficiaires alors qu'elle a choisi, en raison d'une situation matérielle confortable, d'être à temps partiel. Mais elle dénonce surtout les glissements de tâches qui se sont opérés depuis quelques années - le fait de prendre en charge des toilettes de personnes alitées, de s'occuper des trachéotomies - sans aucune reconnaissance financière, ni du personnel médical. Elle estime ainsi que les auxiliaires de vie se retrouvent ainsi à faire le même travail que des

aides-soignantes en EPHAD, mais à domicile et sans disposer du matériel adéquat. Elle dénonce en particulier le mépris dont elles ont fait l'objet de la part des infirmières.

Ce sont ces glissements de tâche qui sont à l'origine de son engagement non pour améliorer sa situation personnelle mais pour défendre son métier, la possibilité de bien le faire. Avant même la crise sanitaire, elle tente de réunir ses collègues au siège de son association avec l'aval du président de celle-ci. Si elle est même syndiquée, un temps à FO, la première fois que nous la rencontrons elle tient un discours assez critique envers les syndicats. « Je suis syndiquée, oui, mais te dire que je suis à fond dans le syndicalisme, non. C'est pas ma manière de lutter. Voilà parce que quand tu vois certaines choses qui sont signées par les syndicats qui sont aberrantes, et voilà, c'est juste plus qu'une histoire de protection. J'en ai jamais eu besoin, mais qui sait, un jour peut-être, j'en aurai besoin ». À la recherche d'un espace de parole et de prise de parole – elle se dit très insatisfaite des moments d'échange mis en place par son association - elle se retrouve assez vite en phase avec les initiatives lancées à la fin du premier confinement, en juin 2020 : la création d'abord d'une page sur Facebook « aide à domicile au front », puis le lancement du collectif « la force invisible des aides à domicile ».

Des travailleuses du secteur associatif engagées dans le syndicalisme

À Lyon, au premier semestre 2022, une initiative est lancée pour créer un syndicat départemental de l'aide à domicile. Nous avons pu assister à la première réunion de ce syndicat puis avons rencontré deux de ses membres actives.

Assia a 59 ans, d'origine marocaine, son mari a pendant longtemps été à son compte en tant qu'artisan carreleur, mais l'affaire a finalement coulé. Devenant du jour au lendemain l'unique pourvoyeuse de ressources du ménage comportant également leur fils alors âgé de 15 ans, elle décide de demander le maximum d'heures. Quelques temps plus tard, son mari entreprend de monter une pizzeria dans le Sud de la France, le couple vit alors « à distance ». Elle essaie depuis de regrouper ses jours de travail afin de pouvoir passer une partie de la semaine à ses côtés. Titulaire d'un BEP d'aide comptable puis du Bac, elle exerce plusieurs métiers. Elle enchaîne beaucoup de contrats dans l'animation et la restauration, se fait salarier dans une librairie durant quatre ans, décide de passer le diplôme d'auxiliaire de vie en 2003. Elle exerce depuis plus de 20 ans le métier d'aide à domicile au sein de la même structure. Elle déclare beaucoup aimer son métier : « J'ai découvert qu'en ayant fait des tas de choses dans ma vie, je pouvais les apporter dans ce métier. Parce que c'est un métier, auxiliaire de vie, il faut tout un savoir-faire » déclare-t-elle. Elle s'engage sur le tas dans le syndicat présent dans son

association. Elle considère que c'est par l'entremise d'un bénéficiaire qu'elle s'engage. Elle revient sur cet engagement « tardif » :

> « Je me suis pas du tout occupée du syndicat parce que je considérais, parce que je suis un peu niaise, un peu crédule, qu'en tant qu'association, ils faisaient pas d'abus. Et pour moi, c'était comme un sacerdoce ce métier. Je disais toujours que ce n'est pas une entreprise, c'est pas une boite privée. Donc il n'y a pas besoin de syndicats. Mais c'est après que j'ai vu que c'était une boite privée et que c'était peut-être même pire puisqu'on pense que c'est … c'est caché finalement, on dit que ce n'est pas à but lucratif, mais finalement, le salarié et son travail, les conditions de travail, tout ça ». (Assia, aide à domicile, 59 ans, 21 ans d'ancienneté).

Cet extrait d'entretien n'est pas sans rappeler ce qu'a pu montrer Simon Cottin-Marx à propos des salarié.es du monde associatif et en particulier celles et ceux à l'origine du syndicat ASSO[35] (2021). Il montre notamment la manière dont s'engager syndicalement dans son association reviendrait presque pour ces salarié.es à agir à l'encontre du projet associatif en entravant la réalisation des différentes missions qu'il s'est donné. Le cas des associations d'aide à domicile est assez emblématique de cela. En se syndiquant et par conséquent, en déplorant les mauvaises conditions de travail et d'emploi, les salariées agiraient à l'encontre du projet d'entraide, cet engagement révélerait l'existence de réel dilemmes moraux : prendre ce travail comme un sacerdoce et endurer le meilleur comme le pire ou défendre ses droits à un travail digne en prenant le risque que cela se répercute sur les bénéficiaires. Nous verrons que ces dilemmes moraux sont très présents dans le discours des salariées de l'aide à domicile rencontrées.

Patricia est âgée d'une soixantaine d'années. Elle a travaillé près de vingt-cinq ans dans la fabrication de bijoux puis à la suite d'un licenciement a cherché à se former pour exercer un autre métier. C'est par l'ANPE qu'elle découvre la formation d'auxiliaire de vie, une formation de 9 mois qu'elle débute en 2001. Son diplôme en poche, elle se fait recruter par une association assez importante dans l'agglomération lyonnaise. « Plus ça allait » raconte-t-elle, « plus on ajoutait des heures, jusqu'à neuf heures par jour, quinze jours d'affilée », expliquant que cette situation de surexploitation l'a d'abord conduite « à râler » et à se syndiquer, démarche qu'elle n'avait jamais faite auparavant. Patricia participe assez activement au mouvement des Gilets Jaunes, pendant la crise sanitaire elle est contre la vaccination obligatoire et va jusqu'à démissionner pour ne pas se faire vacciner. Son rapport au politique et au syndicalisme rappelle

[35] ASSO est un syndicat français qui a été créé en 2010. Il est membre de l'Union syndicale Solidaire et regroupant les salarié.es du secteur associatif.

celui que Sophie Béroud a observé dans le cadre des salarié.es mobilisé.es dans le mouvement des Gilets Jaunes (2023).

1.2. L'importance des espaces dans la construction d'un rapport au travail

De la même manière que l'enjeu pour l'appropriation des lieux impacte énormément le rapport au travail des salarié.es dans les écoles maternelles, la question des lieux et de leur maîtrise par les salariées est assez déterminante dans le secteur de l'aide à domicile. Leïla est la seule salariée rencontrée qui a exercé le métier dans deux contextes différents. D'un point de vue pratique elle considère qu'il est moins contraignant de travailler en zone rurale qu'en contexte urbain :

> « Déjà les liens sociaux ne sont pas les mêmes, en milieu urbain les gens sont plus isolés. On pourrait croire l'inverse, mais en fait non. En campagne, t'as toujours un voisin, quelqu'un qui passe voir si t'as besoin de quelque chose, si tout va bien. En ville, c'est l'inverse, on vit seul, même si on est toujours entouré, tout le temps, on est seul. […] et pour le temps de trajet, finalement c'est pas beaucoup plus long, entre les bouchons, les feux, se garer, je mets autant de temps qu'avant. Même au niveau du prix, je fais un plein par semaine avant de déménager [à la campagne] je continue à faire un plein par semaine ».

Dans une recherche consacrée à l'étude de femmes de milieux populaires exerçant leur activité dans les bourgs ruraux de l'agglomération de Belfort, Maeva Durand (2022) identifie un contrôle social plus fort en milieu rural qu'en milieu urbain. Par exemple, du fait de ces formes d'interconnaissance plus marquées entre les travailleuses et les bénéficiaires (et ses proches), les salariées en milieu rural n'osent pas autant que celles étudiées par Christèle Avril (2014) en milieu urbain, remettre en cause les bénéficiaires (qui sont tantôt leurs employeurs, tantôt leur « donneur d'ordre »). Dans un travail de revisite de plusieurs terrains menés auprès de salariées appartenant aux mondes populaires féminins, Christelle Avril analyse que l'ancrage spatial fort des aides à domicile sur le territoire où elles travaillent n'entraîne pas uniquement des avantages matériels, comme le fait de pouvoir aller se reposer ou manger chez soi entre deux interventions. Au contraire, elle révèle aussi la manière dont ce capital d'autochtonie peut être la source d'un plus fort contrôle social de la part des proches (enfants, mari, parents, etc.), les salariées « du coin » ne pouvant pas se permettre de se rendre visibles sur l'espace public entre deux interventions au risque de passer pour des fainéantes (2018).

Laura Durand, géographe, consacre une recherche doctorale sur la dimension spatiale du travail d'aide à domicile. Partant du constat de la faiblesse des connaissances sur les spécificités liées du secteur de l'aide à domicile en milieu rural, pourtant fortement concernés par le vieillissement de la population, elle s'intéresse aux effets différenciés des appropriations

spatiales tout en interrogeant le choix du domicile plutôt que de l'institution (Durand, 2023). En effet, l'une des particularités du travail d'auxiliaire de vie réside dans le fait que les salariées travaillent *à domicile,* or le travail à domicile, isole plus encore que d'autres types d'activité. Par ailleurs, travailler chez soi ou chez les autres n'a pas la même incidence en termes d'organisation du travail, de marge de manœuvre ou les relations de subordination. Dans le cas du travail chez soi, à l'instar du métier d'assistantes maternelles par exemple, la connaissance fine de son habitat peut opérer comme un espace d'autonomie, voire une échappatoire. À l'inverse, travailler chez les autres, suppose de s'adapter à leurs règles de vie, et l'espace non maîtrisé peut apparaître comme une contrainte, voire une forme de domination. Christelle Avril, dans le cadre de la revisite de ses terrains sur les aides à domicile, montre à ce sujet que cette différence entraîne des répercussions fortes en termes de conditions de travail. Elle note :

> « Aides à domicile et femmes de ménage travaillant chez les autres sont en effet plus exposées que les assistantes maternelles à des environnements de travail pénibles : saturés de mauvaises odeurs, surchauffés, poussiéreux … Par exemple, 22% des aides à domicile et 17% des femmes de ménage disent travailler dans les courants d'air contre 2,8% des assistantes maternelles. Les aides à domicile et femmes de ménage sont également plus exposées aux contraintes de rythme, au travail sous contrôle et notamment au fait de devoir se plier à des consignes » (Avril, 2018, p. 273).

Si la multiplicité des lieux d'intervention est un facteur important dans le manque de relations et de collectif de travail, il n'est pas le seul. Nous allons à présent examiner comment ce métier d'aide à domicile est traversé par toute une série de variables entravant les possibilités de « faire groupe ». Nous verrons néanmoins, en dernière partie de ce chapitre que ces possibilités, si elles demeurent rares, ne sont pour autant pas totalement absentes.

1.3. Des conditions de travail et d'emploi dégradées malgré leur caractère essentiel

La pénurie de main d'œuvre percute de plein fouet ce secteur d'activité. Il faut dire que les avantages à l'exercer ne sont pas très nombreux. C'est d'ailleurs bien la raison pour laquelle les employeurs communiquent tant sur la question du « sens au travail ». Cet élément est l'un des derniers arguments « valable » permettant de susciter des « vocations », sinon des envies. En effet, ce n'est pas en raison des horaires, ni du fait de l'ambiance entre les collègues, ni même encore le salaire, les conditions de travail ou le prestige social à exercer ce métier qui motivent les travailleuses. Les syndicalistes rencontrés dans le cadre de cette étude tentent de mettre à distance cet argumentaire du « sens au travail » tant il enraye les éventuelles velléités : si on exerce ce travail pour ce que cela nous apporte en termes de « sens » au travail, alors,

pourquoi se mobiliser ? Le sens est une valeur très subjective, nous l'avons vu en introduction générale et le revendiquer peut s'avérer contreproductif pour les luttes syndicales.

Absence d'espaces collectifs et temporalités fragmentées

Le secteur de l'aide à domicile est un secteur dans lequel l'isolement des salariées est assez important. Selon l'enquête SUMER de 2017, près d'un quart d'entre elles considère manquer d'espace et de temps collectifs pour échanger avec les collègues afin de pouvoir correctement effectuer leur travail (Memmi et al. 2021). Si dans certains cas le caractère solitaire de cette activité constitue le socle d'une relative autonomie professionnelle (Loones et Jeauneau, 2012), il peut également accentuer un déficit de reconnaissance, y compris aux yeux des salariées elles-mêmes. L'exemple de la mise en avant de « compétences transverses » peut en être une illustration : France Stratégie (Jolly et *al*. 2021) a cherché à repérer ce type de compétences transverses à partir des réponses apportées dans le cadre de l'Enquête Conditions de Travail 2013. Comme pour les agents d'entretiens (*Cf.* chapitre 2), le résultat – surprenant – est celui d'une relative absence de compétences transverses déclarées par les aides à domicile. Mais ce résultat s'explique par une différence majeure entre les salariées du particulier employeur ne mettant pas en avant ces éléments et celles des structures prestataires apparaissant au contraire comme particulièrement concernées par la complexité des qualités à mettre en œuvre pour travailler. Cet écart de déclaration peut, certes, renvoyer à des différences dans le travail réellement effectué, mais, plus probablement illustrer le besoin d'un cadre organisationnel collectif pour se reconnaitre des compétences (Burie et al, 2024).

Au-delà de la faiblesse de la dimension collective des espaces de travail, les aides à domicile souffrent d'organisations temporelles pénibles et préjudiciables à l'organisation collective. En effet, le temps de travail des aides à domicile est extrêmement variable, et évidemment difficile à faire coïncider avec les impératifs d'une vie de famille : souvent différents d'un jour à l'autre ou d'une semaine à l'autre, les horaires de travail sont situés plus tôt le matin et plus tard le soir que pour les autres salariés. De plus ce travail subit également une multitude d'annulations d'interventions, ou de demandes de remplacements en urgence, qui le rendent peu prévisible.

Tableau 3. Horaires de travail

	Aides à domicile prestataire	Ensemble des salarié.es
Localisation		
Travail habituel le samedi	51,5	*25,7*
Travail habituel le dimanche	42,8	*12,9*
Travail habituel le matin (entre 5 et 7h00)	11,8	*15,7*
Travail habituel le soir (entre 20 et 0h00)	9,7	*13,0*
Travail habituel la nuit (entre 0h et 5h00)	4,8	*6,0*
Début du travail entre 7h00 et 9h00	76,6	*62,1*
Fin du travail entre 17h00 et 18h30	26,5	*43,1*
Prévisibilité		
Mêmes horaires tous les jours	32,5	*63,7*
Horaires variables d'un jour sur l'autre	65,1	*28,2*
Horaires ne pouvant pas être modifiés par le salarié	69,5	*59,3*
Horaires connus au moins une semaine à l'avance	83,5	*90,4*
Dont horaires connus un mois à l'avance	58,7	*81,3*
Horaires du lendemain non connus	5,2	*4,6*
Contrôle des horaires de travail	80,6	*46,5*
Travailler au-delà de l'horaire prévu *(toujours ou souvent)*	19,4	*26,3*
dont « sans compensation »	*9,8*	*14,8*
Ne pas disposer d'au moins 48h consécutives de repos	40,1	*15,3*
Interruptions de plus de 3 heures au cours de la journée	25,2	*5,5*

Source : Conditions de travail, Dares, 2019. Lecture : 51,5% des aides à domicile prestataires travaillent régulièrement le samedi contre 25,7% de l'ensemble des salarié.es. 32,5% des aides à domicile travaillent selon les même horaires tous les jours contre 63,7% pour l'ensemble des salarié.es.

Comme on le lit dans le tableau 3, les emplois du temps des aides à domicile sont complexes, car l'une des caractéristiques fondamentales de leur travail – caractéristique qu'elles partagent avec de nombreux métiers relationnels – est qu'il n'est pas « stockable ». Le travail à faire est lié à un moment et à une durée de manière indépassable. Faire plus vite signifie le plus souvent faire moins bien. Non pas en raison d'une forme de précipitation, comme on le retrouve

dans la plupart des tâches, mais parce que ce travail c'est, aussi, « passer du temps » : temps d'écoute et d'accompagnement, temps d'explication et de présence, temps de la relation et de l'adaptation aux besoins et aux habitudes de chaque personne. Ces temps incompressibles ne peuvent pas non plus se placer n'importe quand dans la journée. Ils se concentrent le matin, le midi et le soir, à des horaires qui perturbent la vie personnelle, mais qui s'avèrent difficiles à refuser pour les salariées. Ils dessinent alors une journée faite de trous et de pleins, avec pour conséquence une grande fragmentation de la journée de travail.

Si les aides à domicile sont effectivement payées en moyenne 25 heures par semaine, soit, toujours en moyenne 5h40 par jour, elles travaillent de fait toute la journée. Elles commencent (ou tout au moins quittent leur domicile) souvent vers 7 heures du matin, enchaînent plusieurs interventions avant une longue coupure en début d'après-midi puis reprennent le travail à 16h ou un peu après et finissent à 19h30, parfois à 20h, voire au-delà. Entre leur départ du domicile et leur retour chez elles en fin de journée, en moyenne, près de 10h, mais parfois plus de 12 heures, se sont écoulées (Barrois et Devetter 2013).

Ainsi lorsque l'on rapporte le temps décompté comme travail effectif à l'amplitude de la journée de travail, on s'aperçoit qu'il représente moins de 65%, tandis que ce ratio atteint 84% pour les salariés pris dans leur ensemble (Devetter et Valentin, 2024). Autrement dit la journée de travail d'une aide à domicile n'est payée qu'à hauteur de deux-tiers de sa durée… Cette fragmentation est un des éléments centraux de l'explication des sous-salaires et de la pénibilité. Elle implique souvent le doublement des temps de trajet domicile-travail ou alors l'existence d'un temps long et bloqué loin du domicile.

Ces particularités du temps de travail ne sont pas sans conséquences sur les possibilités d'organisation collective. En effet, les longues amplitudes créent une fatigue évidente et n'invitent pas à prolonger les échanges ou à ajouter des réunions. L'individualisation des horaires limitent les temps de co-présence à de rares temps où « on se croise » alors que le sentiment d'urgence d'être chez tel.le ou tel.le bénéficiaire ne permet pas de s'adapter aux contraintes des collègues et rend toute coordination/synchronisation complexe.

Un secteur particulièrement accidentogène

Aux difficultés temporelles, s'ajoutent les caractéristiques d'un métier physiquement et psychologiquement éprouvant. Sans entrer dans les détails de la description des pénibilités que connaissent les aides à domicile (voir par exemple Devetter, Dussuet et Puissant, 2023, pour une synthèse), rappelons l'une des manifestations de cette situation : la très forte sinistralité

observée. En effet, si l'évolution des accidents du travail est statistiquement plutôt en baisse, une étude de l'Anact[36] nuance ces résultats qui masquent en réalité d'importantes différences entre les hommes et les femmes. En effet, entre 2001 et 2019, la baisse générale des accidents du travail de -11% est surtout due à un très net recul de ceux des hommes (-27%) mais à une augmentation de 41% pour les femmes. Parmi les métiers de femmes concernés, on retrouve en majorité les secteurs de la santé, de l'action sociale et du nettoyage.

Le constat n'est pas neuf et le rapport El Khomri a largement diffusé le fait que, si l'on met de côté les salariées en emploi direct (pour lesquelles le chiffre n'est pas disponible), le secteur de l'aide à domicile figure parmi les secteurs les plus fortement exposés aux accidents du travail et maladies professionnelles, avec plus de 47 jours d'arrêts pour un million d'heures travaillées contre 33 en moyenne pour l'ensemble des salariés (CNAMTS, 2016). Port de charges lourdes, postures pénibles, déplacements fréquents et importants, risques psycho-sociaux… l'exposition des aides à domicile aux situations difficiles et préjudiciables à leur santé est multiple et constitue un cumul de pénibilités auquel peu de professions sont confrontées.

Tableau 4. Conditions de travail des aides à domicile

	Aides à domicile	Ensemble des salarié.es
Effectuer des mouvements douloureux ou fatigants	**66**	**38**
Porter ou déplacer des charges lourdes	**58**	**41**
Rester longtemps debout	**81**	**49**
Rester longtemps dans une autre posture pénible ou fatigante à la longue (CWPOSTU)	**55**	**36**

Source : Enquête Conditions de travail, Dares, 2019. Lecture : 66% des aides à domicile effectuent des mouvements douloureux ou fatigants contre 38% pour l'ensemble des salarié.es.

Un autre facteur essentiel de pénibilité réside dans la multiplicité des déplacements entre deux interventions, au cours d'une même journée, occasionnant fatigue, stress et risques d'accidents. Tout cela explique que le nombre d'accidents par million d'heures de travail atteint 65 dans l'aide à domicile contre une moyenne de 33 pour l'ensemble des salariés couverts par le régime général (CNAMTS, 2019).

À nouveau ces éléments ne sont pas sans lien avec les possibilités d'organisation collective. Outre la fatigue et les douleurs que crée la dimension physique du travail, celle-ci

[36] Anact, *Photographie statistique de la sinistralité au travail en France selon le sexe entre 2001 et 2019,* juin 2022.

entraine des taux d'absentéisme élevés ou très élevés (certaines associations observent des taux atteignant voire dépassant 20%). Cette situation nourrit des cercles vicieux conduisant à un épuisement peu propice à l'organisation collective. Plus encore, elle peut entrainer des reports de contraintes sur les salariées présentes et alimenter des tensions qui pèsent sur des collectifs déjà peu visibles. Impression d'injustice pour les unes, sentiment de culpabilité pour les autres, chaque absence exigeant remplacement expose les relations interindividuelles entre aides à domiciles à des conflits d'autant plus vifs que l'épuisement guette et que la pression de la hiérarchie et des bénéficiaires est ressentie sans l'amortissement de fonctions supports le plus souvent très peu développées.

La fragmentation des branches d'activité

Une autre source de fragilisation de l'action collective et syndicale provient de l'organisation institutionnelle de l'aide à domicile. Les divisions qui traversent le métier sont multiples et aujourd'hui bien documentées (Giraudon et al. 2024) notamment à propos des effets produits sur les rémunérations (Devetter et al. 2017). La division entre quatre conventions collectives ou statuts (particulier employeur, secteur associatif, secteur privé lucratif, secteur public) et une régulation largement départementalisée se cumulent pour faire de l'aide à domicile un champ où la concurrence tire les conditions d'emplois vers le bas et alimente un éparpillement des actions collectives. La plupart des confédérations syndicales conservent des fédérations différentes (et qui ne communiquent que peu) selon les modalités d'emploi. L'avenant 43 (renouvellement de la classification des emplois et hausse salariale) signé par la branche associative est une illustration d'un changement important mais propre à un segment de l'ensemble du métier et conduisant, parfois, à raviver certaines divisions. Autre exemple des complications générées par la diversité des Conventions Collectives Nationales (CCN) : à ce jour, seule la CCN Branche de l'Aide à Domicile (BAD) reconnait le diplôme d'État du secteur. La diversité des cadres d'emploi, avec des règles très différentes concernant le temps de travail, la prise en compte des déplacements, etc., induit des coûts d'intervention variables pour l'utilisateur - l'emploi direct permettant en quelque sorte un « coût plancher ». Enfin l'action syndicale est compliquée par l'éclatement en de multiples petites agences ou associations. Cela a un effet d'émiettement des espaces de travail, d'isolement des salariées, et constitue un frein à la représentation syndicale dans le secteur, déjà très faible, et difficile du fait de la particularité du lieu d'exercice du travail dans les domiciles privés. La difficulté de la représentation

syndicale dans le secteur est illustrée par un extrait d'entretien réalisé avec une responsable syndicale CGT investie dans le collectif régional Rhône-Alpes CGT « aide à domicile » :

> « Les services à la personne, c'est un vrai défi syndical ! Il faut que les fédérations se parlent, les filles ne se reconnaissent pas forcément de l'action sociale, mais plus de la santé. Et puis les associations sont souvent tellement petites, les filles sont isolées. On réfléchit à la création d'une union économique et sociale, pour que les employeurs soient obligés de se regrouper, et qu'on puisse créer des syndicats dans les associations. On réfléchit aussi à créer des syndicats de territoire, pour toutes les aides à domicile qui voudraient se syndiquer. Le syndicalisme doit évoluer pour répondre à ces transformations, et pour permettre à ces filles de se syndiquer et se défendre, mais ce n'est pas évident » (Devetter, Dussuet et Puissant, 2023).

Notons enfin le poids spécifique que fait peser la possibilité de recourir à une forme d'emploi – l'emploi direct auprès d'un particulier - largement dérogatoire au code du travail : non seulement cette modalité apparaît incompatible avec le développement d'une logique collective autour du travail, mais elle expose également les salariées à des employeurs qui eux-mêmes ne disposent pas des ressources adéquates. En dépit des efforts de certaines confédérations, l'implantation d'une activité syndicale dans ce contexte semble largement illusoire.

La pratique des glissements de tâche

La pratique récurrente du glissement de tâches (Garabige et Trabut, 2020) qui remet justement en cause la distinction entre métiers du lien et métiers du soin. Selon Sylvie, les glissements de tâches, c'est-à-dire le fait de travailler en dehors du cadre légal définissant son activité, « sont présents en permanence ». Il peut lui arriver par exemple de pratiquer des toilettes au lit alors qu'il s'agit « d'un acte médical qui doit être fait par une aide-soignante ou une infirmière » explique-t-elle. Dans son association, elle n'accepte de pratiquer ces interventions qu'à condition que cela soit explicité sur sa fiche de mission. En outre, consciente de ne pas être habilitée pour effectuer certains actes spécifiques, comme le changement de la canule de trachéotomie, elle refuse clairement d'y être formée puisque cette formation n'apporte aucune revalorisation de salaire. Elle explique :

> « J'ai beau aimer mon métier, je le fais aussi pour l'argent […] Mais même rémunérée, je ne l'aurai pas fait […] pour moi c'est un acte médical […] » Elle justifie ce refus en l'associant à une « conviction ». En effet, pour garantir une qualité de soin, elle ne peut accepter un tel niveau de responsabilité : « Si jamais je décroche une sonde ou quoi que ce soit en faisant une toilette, ça peut être hyper dangereux. Non, je refuse. » (Sylvie, aide à domicile)

Les enjeux autour de ces glissements de tâches – et le fait qu'il faut ou non les accepter – sont également au centre des discussions auxquelles nous assistons lors d'une réunion organisée en amont de la création officielle du syndicat départemental. Assia, âgée d'une cinquantaine d'années et aide à domicile depuis vingt ans au sein de la même association explique qu'elle pratique pour sa part des aspirations (pour des personnes ayant une canule de trachéotomie) car « sois tu le fais, soit la personne va à l'hôpital », ajoutant « les gens vont crever à l'hôpital en un an au lieu de rester dix ans chez eux ». Une de ses collègues estime au contraire qu'il ne faut pas accepter d'endosser un acte médical car « nous n'en avons pas le droit ». Un tel échange montre à quel point la politique du maintien à domicile, voulue par les pouvoirs publics (Devetter, Dussuet et Puissant, 2021), pèse en dernier ressort sur les auxiliaires de vie et les met face à des dilemmes moraux et professionnels extrêmement difficiles à assumer.

Le ressenti du manque de moyens financiers alloués au secteur, du manque de salarié.es, tout comme les difficultés éthiques, émotionnelles et parfois physiques engendrées par les glissements de tâches, conduisent les travailleuses rencontrées à éprouver dans leur activité même le fait que leur métier est mal considéré, mal rémunéré et que les choses pourraient être organisées autrement.

Un déficit de reconnaissance sociale visibilisé par la crise du Covid-19

Toutefois, cette mise en lumière vécue et partagée par les salariées rencontrées a pu être considérée comme ambivalente, voire comme relevant d'une forme « d'hypocrisie ». Bien qu'une partie d'entre elles aient bénéficié en 2020 d'une revalorisation salariale[37], elles n'ont pas perçu en revanche la prime Covid réservée au personnel soignant. Or, cette exclusion des métiers du soin est vécue comme une négation de la dimension relationnelle de leur travail, voire de leur prise en charge effective, mais invisibilisée, d'actes médicaux. Pour Sylvie par exemple, cette exclusion se révèle insupportable : « On est des soignantes. On soigne les bobos de l'âme. En même temps que je récure les WC, je m'occupe du moral de mamie ». Alors même que leur non-appartenance au groupe des soignant.es leur a été rappelée lors de l'attribution des primes, les aides à domicile ont en revanche été concernées quelques mois plus tard par

[37] L'avenant 43 de la Convention collective de la branche de l'aide à domicile (BAD) a été signé le 26 février 2020 par les principaux employeurs associatifs du secteur et, côté syndical, par la CFDT, FO et la CGT. Entré en vigueur le 1er octobre 2021, il se traduit par une revalorisation salariale associée à une nouvelle classification des emplois.

l'obligation vaccinale. Ce traitement inégal a pu être perçu comme injuste, entraînant parfois jusqu'à la démission de certaines salariées, à l'instar de Patricia, membre du syndicat départemental d'aide à domicile du Rhône.

Ces cas d'engagement syndical demeurent cependant rares dans le secteur. Alors même qu'elle est issue d'une famille ouvrière et communiste, qu'elle milite au PCF, Aurélie explique qu'elle n'a pas réussi à adhérer à la CGT lorsqu'à la suite d'une rupture conjugale et d'un déménagement en 2019, elle a commencé à travailler comme aide à domicile. Elle a été désorientée par le fait que le secteur soit pris en charge par différentes fédérations professionnelles de la CGT, donnant lieu, selon ses termes, à un « gros bordel ». Un an plus tard, elle devient l'une des animatrices les plus actives du Collectif, celui-ci lui apparaissant comme un outil plus adapté au secteur.

La période de crise sanitaire ne fait donc pas émerger une critique du travail et de son organisation qui n'aurait pas été présente auparavant. Mais elle contribue, en plus de la légitimer davantage, à la reconfigurer. « Je ne me suis pas sentie abandonnée par mon patron, mais je me suis sentie abandonnée par le reste du monde, vraiment » explique par exemple Sylvie. Alors que selon elle le directeur de son association a déployé beaucoup d'efforts pour trouver des masques et du gel, elle estime que cela n'a pas été le cas de son syndicat.

> « Je trouve qu'on nous a lâché au moment de la pandémie : les antennes [syndicales], tout s'est arrêté, ils sont tous restés chez eux. Plus de téléphone pour savoir comment ça se passait. Au moment de l'obligation du pass vaccinal, pas un mot, rien, un silence mais … total. Alors je suis vaccinée personnellement […] mais au niveau de la CGT, qui est un syndicat qui est censé défendre les travailleurs, je trouve hallucinant qu'il n'y ait pas eu un mot sur l'obligation vaccinale des aides à domicile. » (Sylvie, aide à domicile)

L'effacement de la figure de l'employeur se retrouve dans les propos de Leïla : « Casser du sucre sur le dos des employeurs c'est compliqué, c'est l'État qui ne donne pas assez d'argent aux départements ». Ce sentiment d'avoir été « lâchées » s'exprime fortement en direction des pouvoirs publics – principaux financeurs du secteur – qui n'auraient pas fourni les garanties nécessaires pour le bon exercice de ce métier. Dans cette situation, l'employeur peut même apparaître comme un véritable « allié » pour la protection des salariées dans un contexte d'incertitude face au danger du virus. Ces éléments liés à la crise sanitaire viennent ainsi renforcer l'idée qu'il faut peser et être visible face aux pouvoirs publics, lesquels apparaissent, encore plus qu'auparavant (Garabige, 2017), comme les seuls acteurs décisionnaires. C'est bien cette volonté de sortir de l'isolement, de se rendre visibles, mais aussi d'interpeller les pouvoirs

publics qui participe de la genèse du Collectif national des travailleuses invisibles de l'aide domicile.

2. L'engagement des salariées de l'aide à domicile

C'est donc en premier lieu pour rompre les situations d'isolement dans lesquelles les salariées de l'aide à domicile se trouvaient, en raison des différentes variables que nous avons présenté plus haut, que certaines salariées créent, en juin 2020, sur les réseaux sociaux le « Collectif national des travailleuses invisibles de l'aide à domicile ». Nous proposons de revenir plus en détail sur la genèse de ce collectif dans une première sous partie. Nous présenterons ensuite la manière dont des organisations syndicales tentent de faire évoluer certaines pratiques en créant des « Syndicats départementaux de l'aide à domicile ». Enfin, en guise de pistes pour poursuivre les recherches, nous examinerons comment l'émergence de ces collectifs mais également de ces syndicats départementaux, parfois marginalisés en interne, interrogent plus largement le syndicalisme à destination du salariat féminin et précarisé.

2.1. Un terrain d'observation privilégie des luttes para syndicales : « Le Collectif des travailleuses invisibles de l'aide à domicile »

Les travaux consacrés à la politisation dans la sphère du travail (Beaumont, 2018 ; Haute et Giraud, 2023) insistent à la fois sur l'importance des processus de socialisation en amont de l'immersion professionnelle, sur les dispositions pouvant conduire à contester l'ordre établi (Berthonneau, 2020) et sur le rôle des collectifs. Le partage de rituels et de savoir-faire au sein de groupes dominés mais très soudés peut ainsi favoriser des dynamiques de socialisation politique (Crunel Bedouet, 2020). Dans le secteur de l'aide à domicile, l'isolement des salariées – avec la spécificité du travail à domicile –, la rareté des moments où elles se retrouvent en réunions collectives mais aussi les difficultés à bien identifier parfois la figure de l'employeur rendent ces processus inopérants.

La crise sanitaire a fortement impacté le rapport au travail des salariées rencontrées et a eu un effet que l'on pourrait qualifier d'ambivalent. La période du premier confinement a très fortement exacerbé ce sentiment d'isolement voire d'abandon chez les salariées rencontrées, rendant perceptible la rudesse de certaines situations de travail qui, jusque-là, étaient considérées comme surmontables. Dans la plupart des associations, des réunions consacrées à l'organisation du temps de travail ont lieu tous les mois. Néanmoins l'arrivée du confinement a restreint la tenue de ces réunions mensuelles, renforçant l'isolement vécu au travail. En effet, parce que reconnues comme essentielles à la marche de la société, les salariées de l'aide à

domicile ont fait partie des secteurs qui ont continué à exercer leur activité. Un extrait d'entretien conduit avec Sylvie, aide à domicile âgée de 48 ans et résidant à Saint-Maurice[38], une petite commune proche de Saint-Etienne, nous raconte la manière dont elle a souffert de cet isolement :

> « On s'est senties abandonnées, seules au monde […] Je me souviens d'un matin où j'allais chercher mes masques au bureau. Tout s'était arrêté. Tout était fermé. On n'avait plus le droit de rentrer au bureau, donc on faisait tout par téléphone. On ne voyait plus personne. Il était 8h30, un mardi matin. Normalement c'est blindé de monde ! Et là, j'étais seule, mais toute seule. J'ai garé mon scooter. Une angoisse m'a pris, je ne me sentais pas bien, opprimée, oppressée, plus personne dans les rues, je suis rentrée dans le couloir, j'ai pris ma pochette, je suis partie au boulot. Là, on m'appelle : « Il faut que tu ailles chez untel, mais on te prévient, il a le Covid ». Et on me donne quoi en plus ? « Ah bah on n'a pas de FFP2, on n'a pas de blouse. » Donc moi, je suis allée avec des sacs poubelles à mes pieds et d'autres pour me faire des charlottes » (Sylvie, aide à domicile).

Cette salariée, qui exerce son activité depuis bientôt quinze ans, exprime la solitude éprouvée de manière particulièrement frappante. Elle n'est pas un cas isolé, la plupart des travailleuses rencontrées mentionnent avoir rencontré des difficultés à s'accommoder de cette situation. Néanmoins et de manière quelque peu paradoxale, le Covid-19 a également permis de rendre visible l'activité des aides à domicile et dans un même mouvement de les sortir d'une forme d'anonymat au travail de la part des proches aidant.es notamment. L'une des membres fondatrices du Collectif déclare par exemple : « Pendant cette crise-là, ils [les proches des bénéficiaires] ont vu qu'on était essentielles. Ils ont vu qu'on n'était pas la petite bonne ou juste la petite femme de ménage ». Malgré ses dix ans d'ancienneté dans le secteur, Leïla, salariée âgée d'une cinquantaine d'années exprime elle aussi la gratitude qu'elle a ressenti par la réaction de certain.es proches aidant.es :

> « Le fils d'une de mes bénéficiaires […] a fait un courrier, mais de malade quoi. […] Et quand je suis en bas, je le lis. C'est vrai que de temps en temps, j'ai des doutes, tu sais par rapport au métier : Est-ce que je fais bien les choses ? Est-ce que je vais continuer dans des conditions pareilles ? Je relis ce courrier-là et ça me motive énormément » (Leïla, aide à domicile).

Par ailleurs, manquant plus que jamais de personnel durant les confinements successifs, les associations ont opéré des « tris » de dossiers. Les bénéficiaires les moins dépendant.es ont ainsi vu leurs plans d'aide suspendus durant une période déterminée, conduisant certain.es

[38] Commune anonymisée.

proches à déclarer, selon les dires de Leïla : « Il a fallu que vous ne veniez plus chez nous pour comprendre ce que vous faisiez ».

C'est donc bien pour rompre cet isolement et pour échanger à propos de leurs vécus professionnels qu'a émergé ce Collectif sur les réseaux sociaux. Pour les salariées rencontrées et engagées dans le Collectif, l'un des principaux attraits de celui-ci repose sur l'affichage d'une défense unifiée des métiers de l'aide à domicile en dépassant les clivages liés à la diversité des structures employeuses (associatives, privées et publiques) et des conventions collectives. Le Collectif contribue à faire émerger un « nous » virtuel et aux frontières floues, plus englobant que celui porté notamment par le syndicat départemental de l'aide à domicile. Un deuxième attrait est qu'il oriente directement son discours en direction des pouvoirs publics et des acteurs politiques, comme un débouché logique des revendications portées par les travailleuses du secteur. L'espace d'expression ainsi ouvert attire d'autant plus qu'il gagne en résonance grâce à la campagne menée pour la diffusion du film *Debout les femmes !*. En contribuant de façon active à celle-ci, certaines aides à domicile se retrouvent très vite à produire un discours plus général sur leur métier et s'engagent dans une dynamique de politisation.

2.2. Un secteur investi y compris par les organisations syndicales

Si une série de facteurs perçus d'ordinaire comme autant d'obstacles à l'action syndicale sont prégnants dans le secteur de l'aide à domicile (travail segmenté, absence de collectif, etc.), force est de constater que des mobilisations ponctuent pourtant régulièrement l'actualité sociale (Béroud, 2013). Alexandra Garabige a consacré une recherche à la question de la syndicalisation dans les secteurs du maintien à domicile et constate notamment comment en dépit des différentes limites à la négociation collective de branche, cette dernière peut constituer une ressource pour les militantes syndicales de terrain (2017). Les travaux consacrés à la conflictualité sociale dans ce secteur d'activité révèlent que l'échelle de négociation ne se situe finalement plus tellement au niveau des « entreprises ». On l'a vu, en dépendant très largement du financement public, l'enjeu des militant.es est plutôt de s'adresser directement aux pouvoirs publics. Dans certains syndicats, des initiatives ont vu le jour, visant à créer des syndicats départementaux de l'aide à domicile permettant non seulement de réunir des salariées non forcément concernées par la même branche d'activité mais également de permettre une mise en mot collective des principaux problèmes rencontrés et d'interpeller ensemble les responsables. C'est précisément ce que l'on a pu observer à Lyon au sein de la CGT. Dans la Loire, un tel syndicat avait déjà été créé en 2022, dans l'objectif de rassembler le plus largement possible les salariées du secteur.

Ce qui est assez marquant sur le terrain observé, c'est la manière dont les salariées investies dans le cadre du Collectif, finissent par s'emparer également (ou à la place) de l'outil syndical. Alors qu'elle était très déçue par l'absence de la CGT durant la pandémie, Sylvie s'y investit à nouveau sérieusement. Sollicitée par ses collègues pour se présenter au Comité sociale d'entreprise (CSE) de son association, elle y est élue directement. Il faut noter que c'est en raison de son fort ancrage dans la commune de Saint-Maurice et de ses réseaux de sociabilités très développés qu'elle accepte finalement de se présenter. Sylvie possède un véritable capital d'autochtonie (Renahy, 2010) qui lui confère *de facto* le rôle d'intermédiaire avec ses collègues qui n'ont jamais cessé de la solliciter sur des problèmes concrets de travail. Elle lance ainsi en juin 2023 une permanence les derniers mercredis de chaque mois. Pour Sylvie, « l'objectif premier est d'abord de parler du travail […] et d'aller vers tout le monde » et de « rencontrer certaines collègues [qu'elle] ne connai[t] pas ». Elle explique : « je suis là pour qu'elles apprennent à se défendre, pour qu'elles apprennent qu'elles ont des droits, qu'il y a des lois et que tout n'est pas permis ».

Ce mouvement de réinvestissement d'un engagement militant axé sur la sphère professionnelle se retrouve également chez Leïla. Alors qu'à l'occasion du premier entretien, elle ne considérait pas le syndicat comme « une manière de lutter mais comme une histoire de protection », elle se lance désormais très activement dans l'organisation d'élections professionnelles au sein de son association et se présente sur une liste portée par le syndicat Confédération Nationale des Travailleurs-Solidarité Ouvrière (CNT-SO). Ce sont des tensions avec le directeur de son association, à la suite d'une intervention qu'elle a refusée et à des heures impayées, qui ont favorisé son retour très actif sur la sphère professionnelle. Élue en juin 2023, elle organise tout comme Sylvie au sein de son association, une réunion hebdomadaire cette fois. Ce faisant, elle parvient à faire adhérer plusieurs de ses collègues ; sur les vingt-cinq aides à domicile de son association, sept ont pris leur carte à la CNT-SO et quinze se rendent aux réunions qu'elle organise.

Du point de vue des répertoires de l'action collective, ce secteur s'avère également intéressant à étudier. On l'a vu plus avant, en raison des dilemmes moraux liés au fait de ne pas travailler et de risquer de laisser seul.e le ou la bénéficiaire, les formes d'actions traditionnelles comme la grève ou l'occupation n'ont pas lieu dans ce secteur. Si des pratiques collectives de lutte émergent, à travers des communiqués ou des interpellations d'élus, on assiste également à des modalités individuelles de défense de ses intérêts au travail. Parmi les salariées rencontrées, deux ont déjà fait l'expérience de passage devant le Conseil de Prud'hommes (Willemez, 2003).

2.3. Quels enseignements pour le syndicalisme à destination des précaires ?

L'engouement de certaines salariées de l'aide à domicile pour le Collectif créé à l'issue du premier confinement révèle plusieurs choses. On l'a dit, il atteste tout d'abord d'un besoin de créer du lien et de faire corps dans un secteur caractérisé par une fragmentation omniprésente et plurielle. Cette fragmentation concerne aussi bien les statuts (en emploi direct, dans le privé, associatif ou pour le public), les temps et les lieux de travail, que l'encadrement par diverses conventions collective : celle de la BAD (branche de l'aide à domicile), des SPE (salariées des particuliers employeurs), encore des SAP (entreprises de services à la personne). Il témoigne également du manque d'espaces à disposition et appropriables par ces salariées. De ce point de vue, les réseaux sociaux apparaissent comme un outil au service de la mise en discussions de problématiques liées au travail. Pourtant au sein des organisations syndicales, la politique à l'égard de ceux-ci n'est pas claire et homogène. Si au niveau confédéral, leur usage est assez parcellaire, il est davantage répandu au niveau local (Benedetto-Meyer et Willemez, 2022).

Éloïse revient par exemple en entretien sur le fait qu'il n'est pas aisé de parler de certaines situations de travail tant elles s'inscrivent dans une intimité partagée entre la travailleuse et le ou la bénéficiaire :

> « C'est un truc que j'ai remarqué, même entre professionnelles on est toujours un peu pudiques de parler du métier. […] Dans le sens où on voit des choses intimes, qui peuvent paraître sales pour certains, ou je ne sais pas, ou humiliantes ou, je n'en sais rien… et on voit des choses qu'on n'arrive pas à répéter après et qu'on veut pas répéter en fait. C'est difficile en tant que professionnelles de parler entre nous de certaines choses. » (Éloïse, aide à domicile)

Plus tard, elle évoque la plus grande facilité à échanger sur les réseaux, garantissant d'une certaine manière une mise à distance matérialisée par le caractère virtuel de ces espaces collectifs. On peut ainsi imaginer que l'existence de pages Facebook spécifiques (il existe de très nombreuses pages Facebook de défense de métiers féminisés) facilitent les prises de parole sur certains sujets difficilement dicibles en situation de présence.

Par ailleurs, on peut également considérer que ces espaces sont particulièrement investis par les femmes, notamment les salariées subalternes issues de classes populaires, qui ont pendant longtemps été exclues non seulement des sphères médiatiques, politiques, voire syndicales (Guillaume, 2018) mais également de certains espaces publics (Le Bigot, 2022). Il est plus compliqué pour les femmes, de classes populaires, de se réunir, de s'approprier un espace pour discuter collectivement. De ce point de vue, les réseaux sociaux répondent aussi à une demande de lien, d'échange de personnes dominées par ailleurs. La multiplication de ces pages : « Aides à domicile au front », « Collectif des travailleuses invisibles de l'aide à

domicile », « Collectif des essentiel.les du lien et du soin », etc., pourrait aussi s'expliquer ainsi, l'investissement virtuel s'avérant finalement moins coûteux en termes de temporalités et laissant davantage de marges de manœuvre pour articuler les différentes sphères de vie.

En guise de conclusion : Comment les secteurs du travail de *care* percutent l'action syndicale et invitent à repenser les politiques de syndicalisation ?

La fragmentation du travail et de l'emploi produit de multiples effets sur le rapport au travail et au syndicalisme, particulièrement dans les métiers du *care* déjà traversés par d'importantes tensions liées à l'imbrication complexe des rapports sociaux de sexe, de classe et d'origine ethnoraciale. Les différents chapitres du rapport ont mis en évidence des problématiques communes à de nombreux métiers qui, à la frontière des secteurs publics et privés, sont consacrés aux « soins aux autres » : ATSEM, AESH, professeur.es des écoles, agent.es d'entretien et de restauration des établissements scolaires ou encore aides à domicile appartiennent aujourd'hui à un ensemble de secteurs inscrits dans des logiques de *care*. Ces problématiques viennent souvent limiter l'action collective et la revendication de meilleures conditions de travail et d'emploi, mais elles ouvrent aussi des pistes pour tisser davantage de liens entre les travailleuses du *care* et avec les organisations syndicales.

Une première caractéristique de ces secteurs est l'importance de la précarité de l'emploi (CDD, intérim, emploi direct, sous-traitance) qui se conjugue souvent avec une diversité de statuts. Dans le secteur de l'éducation, on peut ainsi croiser dans un même établissement scolaire des professeur.es des écoles titulaires de la Fonction publique et d'autres contractuel.les, des ATSEM employé.es par la municipalité et des AESH salarié.es de l'Éducation nationale, des agent.es d'entretien municipaux et d'autres employé.es par une entreprise prestataire. De la même manière, les soins de longue durée au domicile des personnes âgées en perte d'autonomie ou des personnes en situation de handicap mobilisent tant des aides à domicile et des aides-soignantes salariées d'associations, de sociétés commerciales ou de particuliers employeurs que des infirmières libérales et autres professions paramédicales (kinésithérapeutes, ergothérapeutes). Cet éclatement juridique a des conséquences sur les relations entre les différents types de personnel qui, bien que contribuant à une même mission, ne partagent pas le même employeur, ni la même autorité hiérarchique. Ces différents travailleurs et travailleuses ne sont pas non plus couverts par les mêmes conventions collectives et ne bénéficient pas des mêmes représentations syndicales au sein de leurs secteurs d'activité.

Les temporalités du travail apparaissent également comme une problématique commune à ces métiers. D'une part, l'imposition récurrente du temps partiel, corrélée à des salaires

horaires relativement faibles, génère des situations de pauvreté laborieuse. D'autre part, le morcellement et l'éclatement des horaires de travail définis en fonction des besoins de la clientèle ou des usagers produisent des formes d'isolement des travailleuses et travailleurs du *care*. Séparé.es temporellement des autres catégories de salarié.es, ils et elles sont aussi fréquemment éloigné.es géographiquement de leur employeur et de leurs collègues. Enfin, la faiblesse des moyens alloués par la puissance publique et/ou la recherche de profit des sociétés commerciales conduit à une intensification des cadences de travail pour répondre à des besoins croissants.

L'éclatement des statuts, des temps et des espaces de travail limite fortement les possibilités de mobilisation de ces travailleuses et travailleurs, ainsi que la construction de revendications communes. Ce travail de cadrage de l'action collective est d'autant plus incertain que les métiers du *care* sont assignés à des catégories sociales faiblement dotées en ressources symboliques, économiques et sociales. Ce sont majoritairement des femmes issues de milieu populaire et d'origine immigrée, qui occupent des positions subalternes dans l'espace social. Travailleuses de la « périphérie » et du « bas de l'échelle », ces femmes sont également éloignées des lieux traditionnels du syndicalisme.

Si le prisme du *care* tend à rapprocher ces différentes catégories de travailleuses autour de fonctions relativement proches liées à l'aide, aux soins ou à l'éducation, il ne faut pas minimiser les divisions sociales qui tendent à séparer et hiérarchiser ces différents métiers. Comme on l'a vu dans le chapitre sur les agents d'entretien des établissements scolaires, certains groupes professionnels peuvent être fragmentés et mis en concurrence avec le recours à l'externalisation. Les conditions de travail et d'emploi diffèrent alors nettement entre les employé.es du public et du privé, tout comme le contenu de l'activité qui peut être plus varié pour les agentes des collectivités territoriales. Grâce notamment à cette polyvalence et à leur statut d'emploi, ces dernières ont davantage le sentiment d'appartenir à la communauté de travail. Des logiques de distinction sociale sont également à l'œuvre entre les groupes professionnels comme on le voit dans les écoles maternelles avec les professeures des écoles, les ATSEM et les AESH. Les places et les rôles dans le travail éducatif sont des enjeux de négociation qui mettent en tension les rapports entre chaque groupe professionnel et rendent difficile la construction d'un collectif de travail interprofessionnel. La constitution d'un collectif de défense syndicale sur un même lieu de travail est également limitée par le rattachement des différents groupes professionnels à des fédérations syndicales qui ne fonctionnent pas nécessairement ensemble, par exemple les enseignants avec la fédération de l'éducation et les ATSEM avec la fédération des agents territoriaux.

L'amélioration des conditions de travail et d'emploi dans les secteurs du *care* représente donc un défi de taille pour le syndicalisme. Il existe toutefois des facteurs pouvant accompagner une telle dynamique. Par exemple, la hausse constante du volume d'emploi depuis quatre décennies donne à ces travailleuses un poids considérable dans l'économie et dans la société. Dans son ouvrage grand public « Les femmes du lien. La vraie vie des travailleuses essentielles », le photographe et journaliste Vincent Jarousseau met à l'honneur les 3 millions de salariées qui partagent le fait d'être au service des autres et de prendre soin des autres, et principalement de publics en situation de fragilité. 3 millions de travailleuses du *care* pour 12 millions de femmes actives, cela représente un emploi féminin sur quatre.

La pandémie de Covid 19 a également jeté une lumière nouvelle sur ces métiers qui, même s'ils n'ont pas connu de véritables avancées sociales depuis la crise sanitaire, ont acquis une visibilité et une légitimité en tant qu'activités essentielles à la vie en société. La valorisation de ces métiers s'observe également dans le sens conféré au travail et le sentiment d'utilité sociale qui imprègnent le vécu de ces différentes catégories d'employées. L'attachement aux métiers du lien et aux publics qui en bénéficient suscite des représentations et des discours qui vont au-delà des revendications catégorielles et prennent en compte les finalités des missions de service public auxquelles elles contribuent. Cela peut prendre par exemple la forme d'un rejet des logiques marchandes dans l'accompagnement des populations vulnérables et la défense d'un droit universel à bien vieillir. La défense d'un droit à une éducation publique inclusive et de qualité est également un vecteur de mobilisation des différents métiers qui tiennent aujourd'hui les écoles en dépit du manque criant de moyens, à travers la valorisation de leur finalité sociale et de leur contribution au bien commun.

L'actualité récente donne ainsi à voir plusieurs conflits sociaux dans des secteurs traditionnellement peu mobilisés ou du moins situés en dehors des grands bastions ouvriers, blancs et masculins. Elle invite à porter un regard nouveau sur la manière dont se construisent les mobilisations notamment en proposant de « désandrocentrer le travail et le syndicalisme » (Gallot, 2024). Des luttes de femmes de chambre à celles des nettoyeuses des gares ou des universités parisiennes en passant par la mobilisation des salariées de Vertbaudet ont fait couler beaucoup d'encre. Toutes insistent sur la nécessité de réduire les inégalités sociales, y compris celles trouvant leur origine dans le genre féminin (plus de temps partiel, moindres salaires, déqualification du travail). Des salariées d'EHPAD ou de crèches se mobilisent aussi pour défendre leur métier, en utilisant notamment le terme de « maltraitance institutionnelle » pour pointer la responsabilité des financeurs publics et des dirigeants de structure sur la dégradation de leurs conditions de travail et de la qualité de service (Béroud, Nizzoli, 2021). Comme on l'a

vu dans le cas des aides à domicile, ces mobilisations peuvent se faire avec ou sans les syndicats. Il semble cependant opportun pour les organisations syndicales d'investir plus encore les différents secteurs du *care* qui portent des revendications centrales pour le monde travail contemporain et dont les effectifs ne cessent de croître au fil du temps.

Les revendications qui traversent les métiers du *care* concernent des enjeux relativement classiques pour cette frange du salariat. Le temps de travail, le salaire, la formation et la reconnaissance du travail réel sont des thématiques régulièrement portées sur le devant de la scène par des collectifs de travail, plus ou moins liés à des organisations syndicales. La complexité de ces revendications tient à la difficulté d'identifier et d'atteindre les différents interlocuteurs. En raison de l'éclatement juridique de ces métiers et des logiques de sous-traitance, les responsabilités en termes de régulation et d'organisation du travail se diluent entre les employeurs, les donneurs d'ordre et les financeurs publics. Dans ce contexte, le rôle des organisations syndicales s'avère central pour articuler les différentes échelles de la mobilisation et de la négociation. Par exemple, dans l'aide à domicile, les représentants patronaux et syndicaux du secteur associatif sont parvenus à un accord dit « avenant 43 »[39], validé par le gouvernement, qui modifie le système de classification des emplois et de rémunération des salariées de la branche de l'aide à domicile. Cet accord issu des relations professionnelles permet une amélioration des salaires pour certaines catégories de salariées, essentiellement celles à temps plein et avec une certaine ancienneté. Ce texte entraîne également une reclassification des salarié.es entre travail « essentiel » lié à la délivrance des soins aux personnes et « non essentiel » rattaché aux services de confort (courses, ménages), indépendamment du niveau de diplôme ou de qualification. La mise en œuvre concrète de cette grille de classification dans les associations génère toutefois des débats au sein de celles-ci et des organisations syndicales.

Cet exemple est d'ailleurs une illustration des tensions plus larges qui traversent les acteurs (syndicats, associations, collectifs, etc.) qui visent à organiser et défendre les « travailleuses et travailleurs du care » : comment concilier l'unité d'une fonction partagée de « soin aux autres » et la diversité des publics et des lieux qui entrainent des postures professionnelles marquées par d'importantes spécificités ? Comment revaloriser certains groupes sans en menacer d'autres ? Les différents chapitres de ce rapport pointent les sources potentielles de solidarité entre travailleuses partageant par exemple un même lieu de travail

[39] https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/article/KALIARTI000044159636

(l'école, le domicile, le collège, etc.) mais ils rappellent également les relations parfois conflictuelles entre des groupes professionnels plus ou moins anciens et structurés. Ces questions renvoient à des enjeux classiques en sociologie des professions en matière de territoire, de licence ou de « mandat » conféré à tel ou tel groupe au dépend d'un autre. Mais elles constituent surtout des enjeux concrets majeurs pour les salariées et les organisations syndicales : jusqu'où fusionner les diplômes du secteur médico-social ? Faut-il défendre un cadre d'emploi spécifique pour les agents techniques des collèges ou les fondre dans celui des agents des collectivités territoriales ? Convient-il de rapprocher les statuts des AESH et des AED ? Sur quelles bases structurer les fédérations syndicales (par exemple en rapprochant ou non les différentes fédérations de l'aide à domicile) ? L'un des apports de cette recherche a été de mettre en évidence ce double mouvement d'unité d'un vaste secteur du *care* et de division des salariées en de multiples catégories. Si ce rapport n'a évidemment pas l'ambition de répondre à ce paradoxe, il indique des pistes et des ressources sur lesquelles les organisations syndicales peuvent s'appuyer. Il s'agit d'abord de l'existence de communautés de travail fortes et soudées autour d'un réel sentiment d'utilité sociale, qui, certes, peut s'opposer à des « grèves bloquantes » mais renforce les capacités à se mobiliser, de manière informelle, autour de revendications portées par une légitimité évidente et une envie de « prendre la parole ». Il s'agit ensuite de l'importance de solidarités assises sur des proximités territoriales et de genre qui obligent sûrement à renouveler l'action syndicale (caisses de grèves féminines ? appui renforcé sur les unions locales ?) mais constituent des points d'appui majeurs.

Bibliographie

Abasabanye, P., Bailly, F. & Devetter, F. X. (2018). « Does contact between employees and service recipients lead to socially more responsible behaviours? The case of cleaning », *Journal of Business Ethics*, n° 153, p. 813-824.

Abdelnour S. & Méda D. (dir.) (2019), *Les nouveaux travailleurs des applis*, Paris, Presses universitaires de France.

Abdelnour S. & Bernard S. (2018), « Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations », La nouvelle revue du travail [En ligne], n° 13.

Arborio A.-M. (1995), « Quand le « sale boulot » fait le métier: les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital », *Sciences sociales et santé*, n° 13, p. 93-126.

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

Avril C. (2018), « Sous le *care*, le travail des femmes de milieux populaires. Pour une critique empirique d'une notion à succès », *in* Margaret Maruani (dir.), *Je travaille, donc je suis*, Paris, La Découverte, p. 205-216.

Avril C. (2018), « Assistante maternelle, femme de ménage et aide à domicile : un retour au foyer ? », *in* Lambert A., Dietrich-Ragon P. et Bonvalet C. (dir.), *Le monde privé des femmes*, Paris, Éditions de l'Ined, p. 269-284.

Avril C. & Ramos Vacca I. (2020), « Se salir les mains pour les autres. Métiers de femme et division morale du travail », *Travail, genre et sociétés*, n° 43, p. 85-102.

Baisnée O., Gidon M., Gousset C., Nollet J. & Parent, F. (2023), « La production de l'événement politique « Gilets jaunes »: Le renouvellement de l'économie des manifestations médiatisées », *Politiques de communication*, n° 20-21, p. 71-107.

Beaumont Amélie (2018), « Tirer parti de l'ordre établi ? Les socialisations politiques au travail dans un hôtel de luxe », *Politix*, n° 2, p. 79-105.

Benedetto-Meyer M. & Willemez L. (2022), « Les usages hétérogènes des réseaux sociaux au sein des organisations syndicales : entre ressources organisationnelles, expertise technique et savoir-faire militant », *Négociations*, vol. 38, n° 2, p. 15-33.

Benelli, N. (2011), *Nettoyer. Comment tenir le coup dans un sale boulot*, Zurich, Éditions Seismo.

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

Bernard S. (2020), *Le nouvel esprit du salariat,* Paris, Presses universitaires de France.

Béroud S. (2013), « Une campagne de syndicalisation au féminin. Une expérience militante dans le secteur de l'aide à domicile », *Travail, genre et sociétés*, 30 (2), p. 111-128.

Béroud S. (2023), « Une gilet-jaunisation des syndicats ? Entre rejets, rencontres et influences, *in* Yon Karel (dir.), *Le syndicalisme est politique. Questions stratégiques pour un renouveau syndical,* Paris, La Dispute, p. 75-97.

Béroud S. et Nizzoli C. (2021), « Parler du travail en EHPAD pour mettre à distance la maltraitance », *Mots. Les langages du politique*, vol. 126, no. 2, 2021, pp. 91-108.

Berthonneau C. (2020), « La « grande gueule » et « l'assistante sociale » : dispositions et capital militants de déléguées syndicales en milieu populaire », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 5, p. 64-79.

Bezes P. (2009), *Réinventer l'État: Les réformes de l'administration française (1962-2008),* Paris, Presses Universitaires de France.

Bois G. & Jacquot L. (2022), « L'autre travail éducatif. Personnels non enseignants et division du travail », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], n° 20.

Bureau M.-C., Corsani A., Giraud O.& Rey F. (dir.) (2019), *Les zones grises des relations de travail et d'emploi. Un dictionnaire sociologique,* Buenos Aires, Teseo.

Burie A., Devetter F.-X & Valentin J. (2024), « Pourquoi former des « non qualifiés » ? Le cas des agents d'entretien ». *Formation Emploi*, à paraître.

Carbonell J. S. (2022), *Le futur du travail,* Paris, Amsterdam.

Cartier M. & Lechien M. (2012). « Vous avez dit « relationnel » ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins », *Nouvelles Questions Féministes*, 31, p. 32-48.

Chevalier C.**,** Imbert A. & Jacquot A. (2022), « L'autonomie dans l'invisibilité. Les accompagnantes des élèves en situation de handicap », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], n° 20.

Caisse nationale de l'Assurance Maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), « Rapport annuel, 2016, L'assurance maladie – Risque professionnels », 2016.

Cottin-Marx S. (2021), *C'est pour la bonne cause ! Les désillusions du travail associatif*, Ivry-sur-Seine, Les éditions de l'atelier.

Cottin-Marx S., Hamidi C. & Trenta A. (2023), « Avant-propos », *Revue française des affaires sociales*, p. 7-43.

Coutrot T. & Perez C. (2021), « Quand le travail perd son sens. L'influence du travail sur la mobilité professionnelle, la prise de parole et l'absentéisme pour maladie », *Dares, document d'études,* n°249.

Coutrot T. & Perez C. (2022), *Redonner du sens au travail. Une aspiration révolutionnaire*, Paris, Seuil.

Crunel B. (2020), « Le monde « refait » des machinistes. Image ouvrière et infrapolitique dans une institution culturelle dominante », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 5, p. 80-97.

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*, n° 60.

Desjonquères, A. (2019), *Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ?*, Dares Analyses, n° 43.

Devetter F.-X. & Valentin J. (2020), « Polarisation et bas salaires: comment sortir certains emplois de l'impasse? Une analyse de la situation des salariés affectés aux tâches d'entretien », *Revue de l'OFCE*, n° 5, p. 5-38.

Devetter F.-X. & Valentin J. (2021), *Deux millions de travailleurs et des poussières*, Paris, Les petits matins.

Devetter F.-X., Pucci M. & Valentin J. (2024), « Vers un secteur public du care : réduction des disparités et coûts pour les finances publiques », *Revue de l'IRES*, n°112, à paraître.

Devetter F.-X., Abasabanye P., Bailly F., Barrois A., Chapelle K., Dussuet A. & Puissant E. (2020), *Relations au travail et travail relationnel: situation des travailleurs peu et non qualifiés*. Rapport d'études pour la DARES, n° 34.

Didry C. (2020), « L'institution de l'entreprise », *Savoir/Agir*, n° 54, p. 15-21.

Doligé, E. (2006). Rapport d'information au nom de l'Observatoire de la décentralisation sur le transfert des personnels techniciens, ouvriers et de service de l'Éducation nationale et celui des personnels des directions départementales de l'équipement.

Doumenc, S. (2019), « Anarcho-syndicalisme et nettoyage: l'improbable politisation de la lutte par le recours juridique », *Sociologie du travail*, n° 61.

Doumenc, S. (2021), « Penser les (non-) mobilisations syndicales à l'aune de l'ancrage local: des femmes de ménage à Marseille et à Lyon », *Espaces et sociétés*, n° 183, p. 67-82.

Doumenc, S. (2023), « Le renouvellement syndical en quête d'alternative: les ambivalences du recours à l'union organizing dans le secteur du nettoyage en France », *La Revue de l'IRES*, n° 109, p. 89-114.

Dujarier, M.-A. (2014), *Le travail du consommateur: De Mac Do à eBay : comment nous coproduisons ce que nous achetons*, Paris, La Découverte.

Durand L. (2023), « « Faire du domicile » à la campagne : identités professionnelles des aides à domicile pour personnes âgées dans les mondes ruraux », *Carnets de géographes* [En ligne], 17.

Durand M. (2022), « À tout âge, au service des proches. Rôle et assignation des aides à domicile en milieu rural », *Pour*, vol. 242, no. 1, p. 237-243.

Dussuet A. (2005), *Travaux de femmes - Enquêtes sur les services à domicile*, Paris, L'Harmattan.

Dussuet, A. (2016), « Genre, frontières du travail domestique et marges du salariat. Le cas des aides à domicile », *Revue Française de Socio-Économie*, n° 17, p. 123-141.

Friot B. (2010), « Travailler, est-ce avoir un emploi ou une qualification personnelle ? L'activité des retraités est-elle « utile » ou est-ce « du travail » ? Débat avec Jean-Marie Harribey », *Revue française de socio-économie*, n°6, p. 157-166.

Gaboriau M. (2024), « Inégalités de genre face à l'inaptitude au travail », *Travail, genre et sociétés*, n° 51, p. 45-64.

Gadrey N., Jany-Catrice F. & Pernod-Lemattre M. (2005), « Les employés non qualifiés : quelles compétences? », *in* Méda D. & Vennat F., *Les enjeux du travail non qualifié*, Paris, La Découverte.

Gallot F. (2024), *Mobilisées ! Une histoire féministe des contestations populaires*, Paris, Le Seuil.

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

Garabige A. (2017), « Agir dans un secteur peu propice à l'action syndicale. Le cas de l'aide à domicile en France », *Terrains & travaux*, n°1, p. 101-120.

Garabige A. & Trabut L. (2020), « Le glissement de tâches comme aporie de la construction d'un territoire professionnel : Le cas des aides à domicile », *Socio-économie du travail*, n° 7, p. 53-84.

Gardes C. (2022), *Essentiel.les et invisibles ? Classes populaires au travail en temps de pandémie*, Vulaines sur Seine, Éditions du croquant.

Gaudillat L. (2024), *Les accompagnantes des élèves en situation de handicap au sein des équipes éducatives. Trouver sa place*, Mémoire de M2 MEEF, sous la direction de Chevalier Dominique, Université Lyon 2.

Godechot O. & Coin É. (2023), « Des lieux de travail de plus en plus ségrégués », in Palier B. (coord.), *Que sait-on du travail ?*, Paris, Presses de Sciences Po.

Guillaume C. (2018), *Syndiquées. Défendre les intérêts des femmes au travail*, Paris, Presses de Sciences Po.

Guiraudon, V., Ledoux, C. & Caillaud, P. (2024), « Le rôle des organisations patronales dans un secteur fragmenté. Les politiques d'aide à domicile pour les personnes âgées pendant la pandémie », *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 150, p. 65-82.

Hammerli N. (2023), « "Raffineurs et écolos unis". Formation et maintien d'une coalition contestataire à la raffinerie de Grandpuits », *Les Mondes du travail*, n° 30, p. 47-62.

Haute T. & Giraud B. (2023), « Le travail, espace de politisations différenciées pour les classes populaires salariées », *in* Gaxie L. (coord.), *Les classes populaires à l'écart du politique ?*, Les éditions de la Fondation Gabriel-Péri, 2023, 107-122.

Helardot V., Gaudart C. & Volkoff S. (2019), « La prise en compte des dimensions temporelles pour l'analyse des liens santé-travail : voyages en diachronie », *Sciences sociales et santé*, n° 37, p. 73-97.

Hély M. (2009), *Les métamorphoses du monde associatif*, Paris, Presses Universitaires de France.

Hély M. (2008), « À travail égal, salaire inégal : ce que travailler dans le secteur associatif veut dire », *Sociétés contemporaines*, n° 69, p. 125-147.

Hochschild A. R. (2017), *Le prix des sentiments. Au cœur du travail émotionnel*, Paris, La Découverte.

Holley S. & Rainnie A. (2012), « Who cleans up? The declining earnings position of cleaners in Australia », *The Economic and Labour Relations Review*, n° 23, p. 143-160.

Ibos C. (2020), « Entre la France et la Côte d'Ivoire, la cause des travailleuses du *care*. Pratiques de la mondialisation et résistances ordinaires », *Revue internationale des études de développement*, vol. 242, nº 2, p. 97-118.

Imbert A. (2022), « Quand les ATSEM entrent en classe. Histoire d'une lutte juridictionnelle à l'école maternelle », *Nouvelle revue du travail* [En ligne], n° 20.

Imbert A. (2023), « Les dispositions de classe au travail. Le cas du travail éducatif des ATSEM et des enseignantes à l'école maternelle », *Sociétés contemporaines*, n° 130, p. 39-67.

Join-Lambert O., Ughetto P. & de Verdalle L. (2022), « Travail et reconnaissance au prisme de l'utilité sociale. Introduction », *Sociologie du travail* [En ligne], Vol. 64, n°1-2.

Jolly C., Lainé F. & Rey M. (2021), « Cartographie des compétences par métiers », *Note d'analyse de France Stratégie*, n° 98.

Kergoat D. (2012), *Se battre, disent-elles*, Paris, La Dispute.

Kumar R. & Kumar S. (2008), « Musculoskeletal risk factors in cleaning occupation. A literature review ». *International journal of industrial ergonomics*, n° 3, p. 158-170.

Lallement M. (2007), *Le travail. Une sociologie contemporaine*, Paris, Gallimard.

Le Bigot E. (2022), *Pratiques de femmes dans les espaces publics : représentations, stratégies corporelles et inégalités sociales.* Thèse de doctorat en géographie, Université de Caen.

Le Roy A., Puissant E., Devetter F.-X. & Vatant S. (2019), *Économie politique des associations*, Louvain-la-Neuve, De Boeck.

Lescurieux M. (2019), « La représentation syndicale des femmes, de l'adhésion à la prise de responsabilités : une inclusion socialement sélective », *La Revue de l'Ires*, n° 98, p. 59-82.

Lin, J. H., Lee, W., Smith, C. K., Yragui, N. L., Foley, M., & Shin, G. (2022), « Cleaning in the 21st Century: The musculoskeletal disorders associated with the centuries-old occupation. A literature review », *Applied Ergonomics*, n° *105*, 103839.

Linhart R. (1978), « L'établi », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 19, p. 29-45.

Lizé L. (2021), « Conditions de travail dans la sous-traitance: une enquête auprès de salariés du nettoyage et de la sécurité », in Gamassou C. E., Mias A. (coord.), *Dé-libérer le travail?*, Buenos Aires, Edition Teseo, p. 215-238.

Lozinguez C. (2024), « Externalisation de services publics et qualité de l'emploi », *AOC*.

Marglin S. A. (1975), « What do bosses do? part II », *Review of Radical Political Economics*, *7*(1), p. 20-37.

Masson J. (2018), *Bienveillance et réussite scolaire*, Malakoff, Dunod.

Méda D. & Vendramin P. (2013), *Réinventer le travail*, Paris, Presses Universitaires de France.

Mendonca A., D'Cruz P. & Noronha, E. (2024), « Identity work at the intersection of dirty work, caste, and precarity: How Indian cleaners negotiate stigma », *Organization*, n° 31, p. 3-26.

Messing K., Chatigny C. & Courville J. (1998), « 'Light'and 'heavy'work in the housekeeping service of a hospital », *Applied ergonomics*, n° *29*, p. 451-459.

Molinier P. (2013), *Le travail du care*, Paris, La Dispute.

Monchatre S. (2021), *Sociologie du travail salarié*, Paris, Armand Colin.

Nicourd S. (2009), *Le travail militant*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.

Nizzoli C. (2015), *C'est du propre ! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Paris, Presses universitaires de France.

Nizzoli C. (2024), *Revue de l'IRES*, à paraître.

Öhrling T. (2014), « Increased participation among cleaners as a strategy to improve quality and occupational health », *Nordic journal of working life studies*, 4 (3), p. 79-98.

Perraudin C., Thevenot N. & Valentin J. (2013), « Sous-traitance et évitement de la relation d'emploi: les comportements de substitution des entreprises industrielles en France entre 1984 et 2003 », *Revue internationale du travail*, n° 152, p. 571-597.

Perrot, M. (2020), « 6. Qu'est-ce qu'un métier de femme ? », in M. Perrot, *Les femmes ou Les silences de l'histoire*. *Nouvelle édition*, Paris, Flammarion, p. 297-305.

Pinard R (2018), *L'envers du travail. Le genre de l'émancipation ouvrière*, Montréal, Lux.

Plumauzille C. & Rossigneux-Méheust M. (2019), « Le care, une « voix différente » pour l'histoire du genre », *Clio,* n°49, p. 7-22.

Preston A. E. (1989), « Then nonprofit worker in a for-profit world? », *Journal of Labor Economics,* vol. 7, n° 4, p. 438-463.

Puissant E., Gardin L. & Richez-Battesti N. (2013), « Propos introductifs au niveau spécial de la revue de l'Ires : Syndicalisme et dialogue social dans l'aide à domicile », *Revue de l'Ires*, n°78, p. 3-24.

Rabelo V. C. & Mahalingam R. (2019), « "They really don't want to see us": How cleaners experience invisible 'dirty'work », *Journal of Vocational Behavior*, n° 113, p. 103-114.

Renahy N. (2010), « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *Regards sociologiques*, n° 40, p. 9-26.

Rosa Bonheur (Collectif) (2019), *La ville vue d'en bas. Travail et production de l'espace populaire,* Paris, Éditions Amsterdam.

Schütz G. (2018), *Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtesses d'accueil*, Paris, La Dispute.

Seiller P. & SIlvera R. (2020), « Sales boulots », *Travail, genre et sociétés*, n° 43, p. 25-30.

Shove E. (2003), « Converging conventions of comfort, cleanliness and convenience », *Journal of Consumer policy*, n° 26, p. 395-418.

Signoretto C. & Valentin J. (2023), « Quels changements de comportements des employeurs après l'ordonnance travail instituant le barème et modifiant les règles du licenciement ? », *Droit social*, (6), p. 544-550

Simonet M. (2004), « Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail », *Revue de l'Ires,* n° 44, p. 141-155.

Simonet M. (2010), *Le travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit ?*, Paris, La Dispute.

Simonet M. (2018), *Travail gratuit : la nouvelle exploitation ?,* Paris, Textuel.

Siblot Y., 2020 : « En bas à gauche ? Les effets différenciés de la socialisation institutionnelle d'agentes subalternes du public », *Politix*, n° 130, p. 47-75.

Simonet Maud, « Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail », *Revue de l'Ires,* vol. 44, n° 1, 2004.

Simonet Maud, *Travail gratuit : la nouvelle exploitation ?,* Paris, Textuel, 2018.

Teke-Laurent, N. (2023), « Travailler au service de la flemme ? La marchandisation du ménage par les plateformes numériques », *Salariat*, n° 2, p. 209-215.

Thébaud-Mony A. (2016), *Travailler peut nuire gravement à votre santé : Sous-traitance des risques, mise en danger d'autrui, atteintes à la dignité, violences physiques et morales, cancers professionnels*, Paris, La découverte.

Touahria-Gaillard, A., Trenta, A. (2019). « La rémunération des aidants profanes dans les politiques du handicap et du vieillissement : entre enrôlement et libre choix des proches de personnes dépendantes », *Revue française des affaires sociales*, vol. 1, p. 199-215.

Trenta A. (2019), « La reconnaissance inachevée des proches aidants : prisme familialiste et travail gratuit », *Éclairages de l'IRES*, n°15.

Tronto J. (2009), *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, Paris, La découverte

Verjus A. & Vogel M. (2009), « Le travail parental : un travail comme un autre ? », *Informations sociales*, n°154, p. 4-6.

Vos M.-C., Sauren J., Knoop O., Galetzka M., Mobach M. P. & Pruyn A. T. (2019), « Into the light: effects of the presence of cleaning staff on customer experience », *Facilities*, *37*(1/2), p. 91-102.

Willemez L. (2003), « Quand les syndicats se saisissent du droit. Invention et redéfinition d'un rôle », *Sociétés contemporaines*, n° 52, p. 17-38.

Wills J. (2009), « Subcontracted employment and its challenge to labor », *Labor Studies Journal*, n° 34(4), p. 441-460.

Woersdorfer J. S. (2010), « When do social norms replace status-seeking consumption? An application to the consumption of cleanliness », *Metroeconomica*, n° 61(1), p. 35-67.