SyndicalismeS et travailleurs du " bas de l'échelle ". CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie)

Cristina Nizzoli

▶ **To cite this version:**

Cristina Nizzoli. SyndicalismeS et travailleurs du " bas de l'échelle ". CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie). Sociologie. Aix-Marseille Université, 2013. Français. NNT : . tel-00950342v1

HAL Id: tel-00950342

https://theses.hal.science/tel-00950342v1

Submitted on 21 Feb 2014 (v1), last revised 9 Sep 2014 (v2)

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

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

UNIVERSITÉ AMU

ÉCOLE DOCTORALE ESPACES, CULTURES, SOCIÉTÉS

LABORATOIRE D'ECONOMIE ET DE SOCIOLOGIE DU TRAVAIL (LEST-UMR 6123)

SyndicalismeS et travailleurs du « bas de l'échelle ».

CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et à Bologne (Italie)

THESE

Pour obtenir le grade de

Docteur en Sociologie

Présentée et soutenue publiquement par

Cristina NIZZOLI

Le 6 décembre 2013

Directeur de thèse : **Paul BOUFFARTIGUE** Directeur de recherche CNRS - LEST

Jury :

Sophie BÉROUD

Maître de conférence, TRIANGLE, Université de Lyon 2, Suffragante

Stephen BOUQUIN

Professeur, Centre Pierre Naville, Université d'Évry Val d'Essonne, Rapporteur

Jean-Michel DENIS

Maître de conférence habilité, CEE, Université de Marne la Vallée, Rapporteur

Maryse TRIPIER

Professeure émérite, URMIS, Université Paris-Diderot, Suffragante

SyndicalismeS et travailleurs du « bas de l'échelle ». CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et à Bologne (Italie)

Résumé

Par ce travail de recherche, nous tâchons de mettre à jour les dynamiques qui sous-tendent la relation entre syndicalistes et travailleurs d'un secteur de production de services tel que le nettoyage industriel. Ce secteur, désormais le plus souvent externalisé, emploie une main-d'œuvre majoritairement féminine et souvent d'origine immigrée. Ce n'est pourtant pas entièrement un « désert syndical », ce qui justifie une analyse fine des pratiques syndicales de ce secteur.

Par la comparaison internationale, nous avons ciblé les interactions qui se déploient au niveau des structures territoriales de la bourse du travail pour la CGT de Marseille et de la *Camera del Lavoro* pour à la CGIL de Bologne. En particulier, une approche basée sur l'observation directe et sur le concept de stratégie syndicale nous a permis d'analyser trois pratiques syndicales, le suivi individuel, l'action collective et les assemblées. Des dynamiques de fonctionnement variées, ainsi que les différentes sources de légitimité des organisations syndicales, conduisent à parler de syndicalismeS au pluriel, plutôt que de syndicalisme.

Mots clés : SyndicalismeS ; CGT ; CGIL ; nettoyage industriel ; sous-traitance ; travailleurs immigrés ; travailleurs ethnicisés ; rapports sociaux de sexe ; comparaison internationale ; France ; Italie.

L'université Aix-Marseille n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans cette thèse ; ces opinions doivent être considérées comme propres à son auteur.

À Maria, Rina, Mario et Otello,
mes grands-parents

Remerciements

Le premier remerciement, je souhaite l'adresser à mon directeur de thèse, Paul Bouffartigue, qui s'est montré toujours très disponible pendant ces années de thèse et de mémoire. Jamais il n’a manqué de répondre à l’une de mes questions ou à l’un de mes mails. Nos échanges sur mon objet de thèse et sur des questions plus générales, inhérentes à la France et à l'Italie, ont toujours été pour moi un moment très agréable.

De même, je le remercie pour la patience qu’il a su démontrer dans la lecture et la correction de mes travaux écrits de temps à autre dans un français quelque peu approximatif !

La deuxième personne que je veux ici remercier est Marcos Supervielle. L'apprentissage de la sociologie à ses côtés a constitué pour moi une expérience fondamentale. Mais Marcos a aussi été la personne qui m'a conduit à connaître un pays, l'Uruguay, dont l’expérience politique contemporaine demeure différente de ce que j'ai pu connaître en Europe. Ce voyage intellectuel et physique m'a permis notamment de remettre en question mes *a priori* scientifiques et politiques. Son énorme disponibilité à l'échange a été l’un des éléments les plus précieux dans ma recherche.

Je veux remercier aussi tous les lecteurs, lectrices, correcteurs et correctrices qui ont, avec beaucoup de patience, relu et corrigé le texte de cette thèse ainsi que mes précédents papiers. Merci donc à Lucie Roignant pour son précieux travail de correction de l'ensemble de cette thèse. Merci à Charles Berthonneau et à Nicolas Lehnebach d’avoir toujours été disponibles lorsque j'avais une question à leur poser sur la meilleure manière de rendre une phrase en français.

De la même façon, je tiens à remercier tous les chercheurs et doctorants avec lesquels j'ai échangé au cours de toutes ces années de travail. Merci à Charles Berthonneau, Michaël Da Cruz, Fred Décosse, Baptiste Giraud, Emmanuelle Hellio, Leonardo Donnaloia, Julieta Longo, Ludmila Abilio, Maxime Quijoux, Annalisa Lendaro, Anne-Marie Arborio, Sophie Pochic, Nicolas Jounin, ASPLAN, Delphine Mercier, Sophie Béroud, Annie Lamanthe, Moustapha El Miri, Lisa Dorigatti, Matteo Rinaldini et Giovanni Mottura.

Merci à Anne Bonneville, sans laquelle je n'aurais pas eu accès à une partie de la documentation fondamentale pour ce travail.

Merci à Sophie Béroud et à Béatrice Mésini, membres de mon comité de suivi de thèse.

Merci à tous les travailleurs rencontrés au cours de ces années, depuis mon master, pour leur disponibilité et pour m'avoir permis d'accéder à leurs expériences de vie et de travail. Merci à Simone, Sonia, Antonia, Angela, Elhiba, Annarosa, Othmane, Malika, Hayat, Michel, Samira, Aziz, Charles, Avelino, Philippe et à tous les syndicalistes CGIL et CGT rencontrés sur mon chemin.

Merci à ma tante Kaha Mohamed Aden, puisque quand nous nous rencontrons nous avons le pouvoir de faire sortir Pavia de son brouillard.

Merci à Pieranna, pour son infaillible capacité à maintenir un lien d'amitié malgré la distance et d'avoir partagé chaque étape de ce voyage avec moi. Merci aussi pour son travail de mise en page des photos que vous pouvez trouver à la fin de ce texte !

Merci à « ma famille française » : Pippo, Lili, Piero, Marina et Françoise, un point de repère fondamental pour moi.

Merci à « ma famille uruguayenne » : Marcos et Teresa.

Merci à Mauro, qui a su me soutenir pendant cette année de rédaction. L'intérêt constant qu'il démontre pour mon travail et pour tout ce qui concerne le monde politique et social ont été à l'origine de bon nombre d'idées qui ont ensuite pris corps dans ce texte. Son regard critique est pour moi fondamental, ainsi que la passion qu'il met dans tout ce qu'il fait.

Merci à Massimo, mon père, qui a travaillé sans arrêt à sélectionner tout article scientifique et politique inhérent mon sujet de thèse et à mes centres d'intérêts. Cette thèse relève aussi de son aide !

Merci à Rosalba, ma mère, pour le soutien inflexible qu'elle a démontré pendant toute cette période qui m'a vue m'éloigner de mon pays. Elle a toujours été mon "antenne d'information" pour tout ce qui se passait dans mon Italie natale. Dès qu'il y avait une grève ou quelque chose en rapport avec les travailleurs immigrés, j'en étais immédiatement informée !

Merci donc à mes deux parents de m'avoir transmis le goût pour les événements du monde social et politique, de m'avoir toujours soutenue dans le choix (pour eux sûrement pas facile) de quitter l'Italie afin de tenter de construire et de poursuivre mes aspirations là où cela est rendu possible.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....11

PARTIE I

CONSTRUCTION COMPARÉE DE L'OBJET ET REPÈRES SOCIÉTAUX.....29

Chapitre I.1 ÉTUDIER LE SYNDICALISME PAR LES PRATIQUES.....31

I.1.1 Un objet construit à la croisée de plusieurs champs disciplinaires.....33
I.1.2 Quand la comparaison internationale se combine avec l'observation directe : comparer des interactions.....47

Chapitre I.2 ÉLÉMENTS CONTEXTUELS.....77

I.2.1 L'histoire syndicale.....77
I.2.2 Relations professionnelles et conventions collectives de la propreté.....92
I.2.3 Aspects clés des conventions collectives de la propreté en France et en Italie 97
I.2.4 Le syndicalisme et les travailleurs immigrés.....107

Chapitre I.3 LE NETTOYAGE :UN SECTEUR EXTERNALISÉ. QUELLE PLACE POUR LES ORGANISATIONS SYNDICALES ?.....115

I.3.1 Les caractéristiques du secteur et de sa main-d'œuvre.....115
I.3.2 Syndicats de la propreté et fédérations de référence : quelle relation sur le plan local ?.....124
Conclusion.....143

PARTIE II

LES INTERACTIONS DANS LES PRATIQUES.....145

Chapitre II.1 LES RESPONSABLES SYNDICAUX : TRAJECTOIRES, DISCOURS ET STRATÉGIES.....147

II.1.1 Les profils.....148
II.1.2 L'entrée dans le syndicat.....152
II.1.3 Rôle dans la fédération et vision du syndicalisme.....157
II.1.4 Discours sur les travailleurs immigrés ou issus de l'immigration.....168
II.1.5 Pratiques et stratégies syndicales.....176

Chapitre II.2 LE SUIVI INDIVIDUEL.....185

II.2.1 Les permanences à l'UD CGT : entre gestion ethnique et lieu de socialisation.....186
II.2.2 Les permanences à la Filcams-CGIL : le lieu de la réponse aux accusations de l'employeur.....196
II.2.3 Les raisons pour lesquelles on s'adresse à la CGT nettoyage 13.....208
II.2.4 Les raisons pour lesquelles on s'adresse à la Filcams-CGIL.....219
II.2.5 Les syndicalistes à la CGT nettoyage 13 : les agents de nettoyage au sein de l'organisation.....226
II.2.6 Les syndicalistes à la Filcams CGIL : des employés de bureau éloignés des agents de propreté.....255
Conclusion.....274

Chapitre II.3 L'ACTION COLLECTIVE.....281

II.3.1 La CGT Nettoyage 13 – entre conflit réel et menace de conflit.....284

II.3.2 Les grèves résultantes de l'engagement personnel du responsable nettoyage 292
II.3.3 La mesure du travail au cœur de la négociation.....330
Conclusion.....339
Chapitre II.4 LES ASSEMBLÉES.....349
II.4.1 Les assemblées mensuelles à la CGT Nettoyage 13 – moment d'échange privilégié entre délégués.....349
II.4.2 Les assemblées à la Filcams Nettoyage de Bologne et l'activité de « cadrage ».....355
Conclusion.....367
CONCLUSION GÉNÉRALE.....371
Bibliographie.....391
Glossaire des sigles et des cohérences sociétales.....405
ANNEXES.....409

INTRODUCTION GÉNÉRALE

La mondialisation a fortement contribué à redéfinir les contours des systèmes productifs d'importantes zones géographiques de la planète. Depuis trois décennies environ, des pays européens tels que la France et l'Italie ont connu un processus de désindustrialisation conséquent accompagné de l'essor de secteurs productifs liés au tertiaire. Ces bouleversements au sein du système productif ont représenté un important banc d'essai pour les organisations syndicales, ce qui a conduit nombre de chercheurs à voir dans cette période historique les éléments d'une crise irréparable du syndicalisme, supposé incapable de survivre à l'époque du capitalisme industriel.

Mais qu'en est-il, au début de la deuxième décennie du XXI^{e} siècle, du syndicalisme dans les secteurs de production de services (et surtout des services les plus « précaires ») ?

Par ce travail de recherche, nous souhaitons éclaircir les dynamiques qui façonnent la relation entre syndicat et salariés, au sein d'un secteur de production de services tel que le nettoyage industriel. Il s'agit tout particulièrement de comprendre de quelle manière les syndicats, qui pendant les « Trente Glorieuses » ont agi pour imposer la sécurisation de l'emploi (Trentin 2012), se réinvestissent (ou pas) dans des stratégies capables d'intégrer les salariés relégués « au bas de l'échelle » (Cours-Salies et Le Lay 2006). Après plus d'une décennie de politiques néolibérales qui ont poursuivi une réduction systématique des protections de l'emploi, nous nous retrouvons aujourd'hui en pleine période d'austérité. Les réformes du marché du travail en cours dans les pays européens (y compris en France et en Italie) favorisent la montée de l’insécurité socio-professionnelle et la dégradation des conditions de vie d'une partie grandissante de la classe laborieuse (Bouquin 2013). Dans ce type de contexte, on peut s'interroger sur le rôle joué par les syndicats, en particulier par rapport à leur rôle de producteur de solidarités (Dufour and Hege, 2009 ; Pigenet, 2009). C'est pourquoi le constat d'une faible implantation syndicale dans le nettoyage industriel demeure un indicateur important, qui toutefois nécessite d'être appréhendé à partir d'une analyse plus fine des pratiques syndicales. Ainsi, de par l'analyse des interactions entre salariés du nettoyage

et syndicalistes, nous tâcherons d'apporter de nouveaux éléments au débat sur la configuration du salariat contemporain en lien avec l'acteur syndical.

Cette thèse est le résultat d'un travail de recherche qui nous a vu engagées, pendant plusieurs années, dans un parcours de réflexion important. C'est pourquoi, les étapes de ce chemin sont un révélateur important de l'intérêt de notre objet de recherche.

Dans les papiers, les thèses et les articles scientifiques, il est plutôt rare que les chercheurs en sociologie prennent le temps de développer le parcours de réflexion qui les a amenés à produire les résultats présentés dans leurs écrits. Se borner à l'exposition des résultats issus d'un travail de recherche ayant duré plusieurs années nous a semblé constituer une limite face à la nécessité d'engendrer un débat et des échanges à partir de notre travail. En effet, l'expérience de recherche qui a conduit à la rédaction de ce texte a été jalonnée par une série d'étapes fondamentales de « prise de conscience ». Les rencontres avec les acteurs de deux terrains (inscrits dans deux espaces nationaux différents) et avec des chercheurs à l'expérience de vie et de recherche extrêmement variée ont concouru tout à la fois à tracer les éléments d'un parcours de réflexion dynamique et à nous faire progresser du point de vue de la recherche.

Dans ce parcours, nous avons été obligées d'opérer des choix d'ordre théorique et pratique, ce que nous avons toujours essayé de questionner notamment par le biais d'une approche comparative. En effet, comprendre pourquoi nous avons choisi de retenir une dimension plutôt qu'une autre ou, par exemple, la manière dont nous avons abordé concrètement nos terrains ne sont pas des aspects anodins. Il est de même indispensable dévoiler ces raisonnements puisque c'est seulement en reconnaissant aux choix leur rôle dans la production scientifique que nous pouvons prétendre apporter de nouvelles connaissances sociologiques qui pourront, par la suite, être soumises au débat scientifique et profane.

C'est pourquoi, nous souhaitons dans cette introduction présenter à nos lecteurs les étapes qui ont conduit à la formulation de notre objet de recherche tel qu'il se présente dans notre thèse.

L'itinéraire d'une thèse

C'est le résultat d'un travail d'enquête entamé pendant notre année de Master 2 qui a éveillé notre intérêt au point de poursuivre nos études et de nous engager dans une thèse

de doctorat. À cette époque, il avait été question de comprendre la nature de la relation entre travailleurs sans-papiers et syndicalisme CGT[1] en région Île-de-France à l'occasion du mouvement des travailleurs sans-papiers de l'année 2008 (ASPLAN 2011; Nizzoli 2009).

Il s'agissait d'un mouvement de grève pour la régularisation qui avait été déclenché avec le soutien, parmi d'autres syndicats et associations, de la CGT. Une lutte syndicale pour une revendication comme celle des « papiers » avait éveillé notre attention, en nous poussant à mener une enquête auprès des syndicalistes et grévistes sans-papiers d'une déchetterie de Romainville (dans le département de la Seine-Saint-Denis) pour comprendre de quelle manière et à partir de quels ressorts cette lutte avait vu le jour. Une expérience de mobilisation qui nous a permis d'acquérir des connaissances sur l'action collective et sa théorisation, notamment pour ce qui était de la relation entre l'acteur syndical et les segments du salariat les plus précaires (Offerlé 2008 ; Segrestin 1980 ; Sawicki et Siméant 2009 ; Giraud 2009 ; Cefaï 2007 ; Béroud et Bouffartigue 2009 ; Reynaud 1997 ; Boumaza et al. 2007 ; Béroud et al. 2008). De plus, le fait d'avoir affaire à une catégorie de travailleurs qui fonde sa légitimité d'action sur la revendication de la régularisation remettait au centre de nos intérêts la thématique de l'immigration à laquelle nous avions déjà été confrontées lors de notre mémoire de Master 1, consacré aux mineurs (ayant travaillé dans la mine de Gardanne[2]) issus de l'immigration.

Stimulées par des événements qui rendaient possible de combiner des cadres théoriques et d'analyse à la fois inhérents à la sociologie du travail et à la sociologie des migrations, nous nous sommes dans un premier temps interrogées sur ce que pouvait être la relation, dans d'autres territoires, entre syndicalisme et travailleurs immigrés sans-papiers. La question de la régularisation est-elle une revendication pertinente pour d'autres syndicats inscrits dans des contextes différents, ailleurs en France ?

L'examen rapide de la situation dans le reste de la France et les quelques entretiens conduits auprès des syndicalistes CGT de Marseille nous ont fait constater la faible importance du phénomène et donc abandonner l'idée de construire notre thèse sur la relation entre syndicalisme et travailleurs sans-papiers. L'interrogation s'est alors

1 Confédération Générale du Travail.
2 Gardanne est une petite ville minière non loin de la ville de Marseille.

déplacée sur un phénomène plus large dans lequel nous supposions avoir une plus ample marge de manœuvre pour obtenir des résultats de quelque intérêt : la relation entre syndicalisme CGT – syndicat que nous commencions à connaître de mieux en mieux du fait de nos deux mémoires – et travailleurs immigrés.

Ainsi, la relation entre syndicat et travailleurs immigrés est devenue un véritable « moteur » pour le déclenchement du processus de recherche aussi bien d'un point de vue théorique que pratique notamment pour ce qui est de l'accès au terrain.

Formuler un objet de recherche sur des bases telles que la relation entre travailleurs immigrés et syndicalismes nous semblait fondamental pour mener une recherche susceptible d'innover la manière de cerner et d'appréhender le fait syndical, trop souvent relégué à la sphère d'analyse basée sur la théorisation de la crise des syndicats et de la chute de leurs effectifs (Andolfatto 2004).

Bien que rarement formulée sous cet angle précis, la relation syndicats – travailleurs immigrés[3] demeure une question d'extrême actualité, d'autant plus quand on la considère par rapport à deux espaces – la France et l'Italie –, deux contextes traversés, chacun à sa façon, par des dynamiques liées au phénomène migratoire. En effet, ces deux pays ont connu l'immigration à des étapes différentes de leurs histoires respectives, ce qui amène à mobiliser des variables d'ordre économique et politique (voire l'impact de la colonisation) pour en saisir la portée dans chaque contexte. Toutefois, la compréhension des dynamiques qui façonnent l'expérience de l'immigration dans ces deux pays, dans le but de l'intégrer dans un cadre visant l'explication du fait syndical, a soulevé de nouvelles interrogations.

En effet, en l'absence d'un phénomène relativement important – en dehors du mouvement parisien de 2008 – quant au questionnement sur le statut d'immigré au sein des revendications propres au champ syndical, nous nous sommes trouvées désemparées. Comment conjuguer, sur le terrain, syndicalisme et travailleurs immigrés ? Quel dispositif de recherche mettre en place pour saisir cette relation ? Quelles variables mobiliser ? N'ayant pas réussi à apporter des réponses valables à des telles questions, nous nous sommes attachées à élargir notre cadre d'analyse jusqu'à trouver l'élément qui allait nous permettre de nous lancer dans notre activité de

3 Sur cette thématique précise, nous renvoyons pour la France aux travaux de M. Tripier et pour l'Italie à ceux de G. Mottura. Voir à la p. 107.

recherche.

Sans renoncer à notre intérêt principal qui tient aux dynamiques du syndicalisme contemporain, nous avons décidé d'intégrer la question du système productif au sein de notre raisonnement. Les travailleurs immigrés sont employés de manière massive dans certaines activités particulières. Par ailleurs, du point de vue syndical, la structure par fédérations des deux confédérations que nous nous apprêtions à analyser (la CGT et la CGIL[4]) permettait aisément de retrouver la distinction par branche professionnelle une fois notre terrain commencé.

L'objet de notre recherche a alors été reformulé à partir de la relation qui s'instaure entre syndicalisme et travailleurs d'un secteur d'activité caractérisé par une forte présence d'immigrés. Ainsi, suite à une évaluation de l'accès au terrain et de sa faisabilité, nous avons été amenées à choisir le secteur du nettoyage industriel.

Le raisonnement qui nous amené à cibler un secteur particulier pour l'étude du fait syndical en lien avec les phénomènes d'immigration met en exergue la nécessité de poser les bases d'une contextualisation d'ordre socio-économique. En effet, les transformations des modes de production dans l'espace européen ne peuvent pas être considérées comme des *a priori* indémontrables puisque jugés « naturels » et inévitables. Nous considérons la configuration du marché du travail contemporain comme le résultat de configurations sociales, économiques et politiques que nous devons d'appréhender à partir de leur imbrication. Quels sont les spécificités du contexte social et économique où se produit le fait syndical ? Répondre à cette question d'ordre général ne signifie pas considérer ces facteurs comme des variables explicatives exclusives de notre objet de recherche, car cela reviendrait à inscrire notre étude dans un courant déterministe. Au contraire, notre objet étant centré sur des relations entre acteurs (des interactions), nous croyons qu'il est fondamental de parvenir à combiner l'approche interactionniste avec un raisonnement plus global et général visant la prise en compte des facteurs caractérisant la structure du système productif et ses transformations.

Le contexte européen de la deuxième décennie du XXI^{e} siècle est caractérisé par une phase avancée de capitalisme que l'on pourrait qualifier de « période monopoliste du mode de production capitaliste » (Braverman 1976). En effet, mobiliser le cadre explicatif proposé par H. Braverman pour l'explication des dynamiques qui ont conduit

4 Confédération Générale Italienne du Travail – *Confederazione Italiana Generale del Lavoro.*

à l'essor du secteur de production de services ramène à considérer le capitalisme à partir de ses différentes phases[5]. Bien qu'à partir de la fin des années 1970, l'ouvrage de H. Braverman,*Travail et capitalisme monopoliste*, ait été fortement critiqué et discuté sur la question de la déqualification[6], il n'en demeure pas moins que la contribution qu'apporte cet ouvrage, quant aux conséquences du système de production capitaliste, garde tout son intérêt. En effet, l'élément le plus original de cet ouvrage est dans le rattachement du phénomène de la marchandisation de la vie hors travail à tout ce qui relève de l'évolution et des transformations du travail.

Dans des sociétés caractérisées par une concentration de plus en plus importante de population dans les espaces urbains, l'atomisation de la vie sociale progresse en donnant lieu au développement des rapports marchands qui se substituent au fur et à mesure aux rapports personnels. L'accent est alors posé sur les transformations que le système de production capitaliste engendre au sein de la famille.

> Ce n'est que dans sa période monopoliste que le mode de production capitaliste prend en charge totalement les besoins individuels, familiaux et sociaux, et, en les subordonnant au marché, les remodèle également pour qu'ils servent mieux les besoin du capital. (Braverman 1976, 224)

De plus, et dans ce sens la contribution de cet auteur se révèle d'autant plus intéressante pour notre recherche, l'existence des salariés de services (comme les agents de nettoyage) exprime l'incorporation de nouveaux secteurs de la population à la classe laborieuse, comme les femmes et les immigrés. Par ailleurs, cette analyse des transformations du capitalisme met en évidence de quelle manière il fut possible de justifier la rémunération inférieure des employés (celles et ceux assurant des fonctions subalternes et des tâches d'exécution comme l'encaissement des achats, le nettoyage et la restauration) par rapport aux salariés des autres branches de l'activité productive. Effectivement, le travail de service était considéré comme une soustraction à la richesse produite et non pas comme un facteur d'accumulation, ce qui justifiait des rémunérations en deçà des standards alors en vigueur. Dans un tel contexte, les profils

5 Pour une analyse plus approfondie de l'apport que H. Braverman à donné à la sociologie du travail, cf. Bouquin, Stephen. 2011. « Harry Braverman face à la sociologie du travail ». *L'Homme et la société* n° 178 (4) (juin 1) : 159-179.

6 Cf. Freyssenet, Michel. 1977. *La division capitaliste du travail*, Paris : Savelli ; Théret, Bruno. 1977. « Compte rendu de "Travail et capitalisme monopoliste" », in Critique de l'économie , n 1 ; Stroobants, Marcelle. 1993. *Savoir-faire et compétences au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*, Bruxelles : ULB.

des travailleurs susceptibles d'accepter de travailler dans ces secteurs étaient, comme aujourd'hui, les femmes et les immigrés.

La phase économique de la deuxième décennie des années 2000, dans des contextes sociétaux tels que la France et l'Italie, se prête à une analyse prenant appui sur les transformations du système productif car, dans ces deux contextes, la production industrielle laisse de plus en plus la place à des secteurs de production de services. Ainsi, pour des sociétés qui voient leur système productif s'orienter de plus en plus vers le tertiaire, il est fondamental de s'interroger sur les éléments qui constituent la spécificité de cette phase avancée du capitalisme pour appréhender la valeur et la signification que revêt aujourd'hui une étude sur le syndicalisme dans le secteur du nettoyage.

Le secteur de la propreté[7] constitue, pour le chercheur en sociologie du travail, l'un des symboles des configurations contemporaines du système de production dans des sociétés caractérisées par le monopole du capitalisme (Aguiar et Herod 2006). De fait, il s'avère être un sujet d'étude à la croisée de nombreux domaines de recherche tels que la sociologie du genre (en ce qui concerne les évolutions actuelles de la division internationale du travail et la sous-traitance du travail familial ou reproductif aux femmes issues d'autres pays, voir (Falquet et al. 2010) ou la sociologie du travail (pour tous les phénomènes liés à l'accroissement du système de sous-traitance (Tinel et al. 2007; Magaud 1974) qui entraîne des transformations dans l'organisation du travail et, par conséquent, dans la relation entre syndicats et travailleurs (Nizzoli 2012; Béroud et al. 2009). Dans ce sens, comprendre les dynamiques qui façonnent la relation entre syndicat et salariés de la propreté fait de nos matériaux d'enquête des « Strategic Research Material » (Merton 1987).

Nous avons trop souvent tendance à décrire les phénomènes sociaux qui nous intéressent en tant que chercheurs comme les résultats d'un processus de type progressif. Cela entraîne fréquemment le risque d'appliquer nos *a priori*, souvent dictés par l'ethnocentrisme, sans pour autant procéder à leur questionnement. De cette manière, on peut parvenir à considérer la phase actuelle du capitalisme comme une étape obligée

7 Dans cette thèse, nous utiliserons les termes de « secteur de la propreté » et « secteur du nettoyage (industriel) » comme des synonymes. Le terme de nettoyage industriel désigne un ensemble de prestations d'entretien de locaux (bureaux, usines, cabinets, hôpitaux, écoles, etc.) destinées à un usage professionnel.

pour toute société. Comme la dernière étape d'un processus de développement qui nous a amenés à partager les pays du monde sur la base de leur soi-disant « niveau de développement » entre pays sous-développés, en voie de développement et développés.

Nous croyons cependant que la phase actuelle dominée par les politiques néolibérales ne peut pas être considérée comme une étape obligatoire pour toute société visant « le développement ». À ce propos, I. Wallerstein l'observe comment « The work of all the historical social sciences for the past two centuries has been dominated overwhelmingly by the linear chronosophy incarnated in the theory of progress. » (I. Wallerstein 1991, 7). L'histoire n'est pas progressive, c'est pourquoi le chercheur se doit de s'attarder, pour les expliciter, sur les facteurs composants essentiels de la pensée dominante qui semblent désormais constituer des éléments qui on ne pourrait plus remettre en question (Boltanski et Chiapello 1999). Nous croyons au contraire que la remise en question doit être constante et que la simple existence d'un phénomène, même ancré au niveau d'un contexte sociétal donné, ne doit pas nous empêcher de mener une réflexion plus large et approfondie.

C'est pourquoi les dynamiques qui sous-tendent le fonctionnement du nettoyage industriel ne doivent pas être saisies comme de simples éléments « donnés » qu'il faudrait mobiliser pour la compréhension d'un contexte productif déterminé sans pour autant les remettre en cause. Pour éclaircir cette manière de procéder – par laquelle le recours constant au raisonnement comparatif s'est révélé très fécond – nous prenons ici pour exemple la question de la sous-traitance.

Comme on traitera plus en détail dans le chapitre I.3[8], l'activité du nettoyage est soumise au système de sous-traitance en France et en Italie. Étant donné que ce facteur est commun aux deux contextes sociétaux, nous avions dans un premier temps considéré cette question comme un simple élément contextuel pour la recherche. Notre réflexion de l'époque pouvait se résumer par la phrase suivante : étant donné qu'il s'agit d'une activité externalisée, quelles sont les difficultés rencontrées par le syndicat ? Quels sont les éléments qui caractérisent le syndicalisme dans une activité sous-traitée ? Ces questions gardant toute leur pertinence pour le contexte de cette thèse, c'est l'« étant donné » qui nous posait problème. C'est ainsi que nous nous sommes rendues compte que l'activité de nettoyage ne fait pas de l'externalisation un présupposé nécessaire (par

8 Cf. pag 115.

ailleurs, c'est seulement à partir des années 1970, pour la France, et en peu plus tard pour l'Italie, que l'activité à été externalisée (Denis 2008a). Plus précisément, le recours accru à la sous-traitance dans ce secteur a été mis en œuvre à partir de choix managériaux et patronaux visant la réduction du coût du travail, l'augmentation de la compétitivité et, comme il est avancé par certains chercheurs, la fragmentation de la classe laborieuse (Tinel et al. 2007).

De telles dynamiques sont propres à la phase du capitalisme contemporain que nos sociétés sont en train de traverser. Pour cela, si l'on envisage une démarche sociologique épurée de tout ethnocentrisme, il faut sortir ces dynamiques de la sphère du « non discutable » pour les soumettre à critique.

Tout comme la question de la sous-traitance, la prise en compte de la catégorie des travailleurs immigrés relève de la nécessité de rendre compte des dynamiques propres aux contextes sociétaux dans lesquels s'inscrit l'objet de cette étude. Pouvons-nous étudier le syndicalisme dans un secteur d'activité *lambda* sans prendre en compte la composition de la main-d'œuvre qui y est employée ? Utiliser le seul critère de l'appartenance à la position de subalterne dans le rapport salarial n'est pas suffisant pour expliquer les dynamiques qui sous-tendent la relation syndicat-travailleurs.

Comme nous l'avons expliqué plus haut, l'un des constats à l'origine de nos premiers choix théoriques est celui de la forte présence de travailleurs immigrés dans le nettoyage industriel. Le fait qu'aussi bien en France qu'en Italie, la main-d'œuvre du nettoyage est en partie constituée par des travailleurs issus de l'immigration nous paraissait, au début, comme un simple constant : « Étant donné qu'il s'agit d'une main-d'œuvre composée par des travailleurs immigrés etc.… ». Par cet énoncé commençaient la plupart de nos papiers, qui se proposaient de traiter des conséquences de cette composition spécifique du salariat sur le rapport du syndicat à ce secteur et des travailleurs immigrés au syndicalisme.

C'est grâce aux échanges avec des chercheurs appartenant à d'autres contextes sociétaux et en contact direct avec d'autres expériences de recherche (notamment en Uruguay) que nous avons commencé à questionner le fait de l'emploi massif de travailleurs immigrés au sein du nettoyage. Ainsi, prendre du recul par rapport au contexte européen nous a conduit à réfléchir avec plus de profondeur à l'importance que revêt la prise en compte de la relation entre « la composition de la main-d'œuvre » d'un

secteur d'activité et le contexte socio-économique de référence. Autrement dit, les travailleurs immigrés ne constituaient pas un élément commun au secteur du nettoyage partout dans le monde. Le fait que dans certains pays, le secteur ne soit pas externalisé et que les travailleurs ne soient pas des immigrés conduit à interpréter la sur-représentation de travailleurs immigrés dans le secteur des services (en France et en Italie) à la lumière de processus plus complexes liés aux transformations du marché du travail à l'époque de la mondialisation.

Dans son ouvrage *The Mobility of Labor and Capital: A Study in International Investment and Labor Flow Saskia Sassen* interroge l'insertion de la main-d'œuvre immigrée dans le marché du travail états-unien à partir d'une réflexion sur la mobilité du travail internationale. D'après cette auteure, les flux migratoires ne sont pas le simple résultat d'un différentiel salarial entre pays (comme le dit la théorie économique classique). C'est pourquoi, pour comprendre les dynamiques qui sous-tendent les phénomènes de migration internationale, il est nécessaire de se référer au développement du système de production capitaliste et à ses impacts sur la mobilité du travail. En d'autres termes, il s'agit d'expliquer les flux migratoires à partir des transformations induites par la mondialisation.

D'après S. Sassen, le processus de délocalisation par lequel les pouvoirs économiques du « nord » ont transféré leurs productions vers les zones périphériques, en raison d'un coût du travail plus réduit, expose les travailleurs de ces pays aux modes de production et au modèle culturel des pays occidentaux.

> The disruption of traditional work structures as a result of the introduction of modern modes of production has played a key role in transforming people into migrant workers and, potentially, into emigrants. (Sassen 1989, 821)

Dans les pays du « sud » changent également avec les modes de production les modes de consommation qui deviennent de plus en plus similaires à ceux des pays du « nord » en contribuant ainsi à engendrer de nouveaux flux migratoires. À côté de ce phénomène, pour compléter ce cadre explicatif, il est nécessaire de considérer le rôle des transformations du système productif dans les pays d'accueil ou d'immigration.

> At the same time, the transformation of the occupational and income structure of the United States - itself in large part a result of the globalization of production - has expanded the supply of low wage jobs. The decline of manufacturing and the growth of the service sector have increased the proportion of temporary and

> part-time jobs, reduced advancement opportunities within firms, and weakened various types of job protection. (Sassen 1989, 814)

Le secteur de la propreté rentre pleinement dans la définition du secteur de services proposée par S. Sassen, pour le contexte états-unien à la fin des années 1980. La présence de travailleurs immigrés dans le secteur du nettoyage doit donc être interprétée à la lumière d'une analyse économique du phénomène migratoire. Il s'agit d'une démarche qui implique la prise en compte du contexte géographique de notre recherche, qui est celui de deux pays du « nord » ou, d'un point de vue migratoire, d'accueil. Ici, le contexte est fortement marqué par la désindustrialisation et la croissance des secteurs de production de services qui requièrent une main-d'œuvre non qualifiée et à bas salaire. Pour cette raison, l'analyse que S. Sassen propose pour les États-Unis et qui l'amène à construire le concept de « ville globale » (Sassen 2001) peut aussi s'avérer utile pour notre étude.

Du point de vue des emplois, les secteurs de production de services créent d'une part des emplois à très haut revenu – « finance, insurance, real estate, retail trade, and business services » – et d'autre part, des emplois caractérisés par des bas revenus et l'utilisation massive du temps partiel. Par ailleurs, S. Sassen tient à souligner à quel point des femmes et des immigrés sont embauchés de manière de plus en plus importante dans ces secteurs.

L'importance de l'analyse économique de la mobilité internationale du travail permet de poser les bases pour la compréhension de la composition de la main-d'œuvre du secteur du nettoyage dans les deux contextes de notre enquête. La sur-représentation de travailleurs immigrés se doit d'être saisie en tant que composante spécifique de notre espace sociétal de référence, espace caractérisé par une phase avancée du capitalisme et par de forts phénomènes d'immigration. En d'autres termes, nous ne pouvons pas traiter du fait syndical dans le nettoyage en France et Italie sans nous préoccuper des dynamiques engendrées par la composition de la main-d'œuvre du secteur[9].

L'étude des migrations se révèle intéressante pour l'interprétation de phénomènes plus larges en allant au-delà des frontières mêmes de la question migratoire. Dans un article où elle explore les différentes phases de la prise en compte de l'immigré en tant

9 Toujours en lien avec la composition de la main-d'œuvre, cette étude ne peut pas s'abstenir de la prise en compte de la forte féminisation du secteur et de la présence de travailleurs ethnicisés. Voir la pag 120.

qu'objet de recherche par les sociologues français, M. Tripier introduit le concept de l'immigré comme analyseur de la société. À l'immigré est attribuée une « fonction-miroir » par rapport à l'étude des phénomènes qui traversent la société de manière plus générale.

> L'ouverture de cette brèche permet la transposition dans le champ de la sociologie de l'immigration d'analyses qui ne lui sont pas « spécifiques », telles celles d'Erving Goffman sur la stigmatisation, ou encore celles de Norbert Élias sur les logiques d'exclusion. (Tripier 2004b, 177)

S'appuyer sur le concept d'immigré comme analyseur de société conduit à situer la relation entre questions migratoires et dynamiques de production au cœur des explications du fait syndical dans le secteur de la propreté.

À cet égard, la lecture de M. J. Piore a été centrale, en particulier pour ce qui est de son analyse économique des flux migratoires (Piore 1980) qui nous permet d'établir les éléments cruciaux du cadre où s'inscrit cette recherche. En effet, pour M. J. Piore, comme pour S. Sassen, l'existence de flux migratoires doit être interprétée à l'aune de l'analyse des marchés du travail. Sans revenir sur les facteurs déjà évoqués pour expliquer la concentration d'immigrés dans des secteurs de production de services, nous souhaitons ici rendre compte de la configuration du marché du travail dans le pays d'accueil. En laissant de côté, même si nous sommes conscientes de leur importance, les questions liées à la situation du pays de départ, nous souhaitons réfléchir à la forme que prend l'intégration des travailleurs immigrés au sein du marché du travail des pays d'arrivée.

Au préalable, il demeure important d'éclaircir que dans les pages suivantes, nous parlerons d'un seul marché du travail pour les deux pays concernés. En d'autres termes, lors de cette phase d'explication qui se vaut macrosociologique, ce qui nous semble déterminant est l'appartenance commune de la France et de l'Italie à l'Union Européenne et leur statut de pays d'accueil.

L'analyse de M. Piore est basée sur la distinction fondamentale capital-travail, qui est le fondement du système de production capitaliste. Cet auteur souligne comment le rapport entre ces deux facteurs demeure fortement asymétrique car, alors que ceux qui détiennent le capital organisent et contrôlent la production, c'est sur le travail (et donc sur les salariés) que repose le coût des risques de l'incertitude du marché. De cette

asymétrie découle la première forme de dualité : celle entre capital et travail. Par ailleurs, les différences dans le recours à ces deux facteurs conduisent à la distinction entre les productions qui emploient massivement du capital (*capital-intensive*) de celles qui font un recours massif au facteur travail (*labor-intensive*).

Le système productif répond aux exigences engendrées par la variation de la demande du marché à travers la modification du facteur travail. Cependant, même un secteur de production intensif en capital (qui utilise une main-d'œuvre plus flexible par rapport aux productions intensives en travail) doit toujours disposer, pour qu'il puisse fonctionner, d'une partie d'emplois stables. C'est ainsi que, à côté de la dualité entre travail et capital, se produit une autre dualité qui concerne, cette fois-ci, le marché du travail.

> The nature of the system creates incentives to organize production so that these workers too have more stable, secure employment opportunities and, in this way, extends the dualisme inherent in the distinction between capital and labor to a distinction within the labor market itself. (Piore 1980, 37)

Le niveau de qualification (*skill*) est censé être l'élément qui définit la frontière entre le segment primaire et secondaire du marché du travail. Dans une telle division, les emplois stables et mieux rétribués font partie du premier segment, alors que dans le second se concentrent les emplois à bas revenus et instables. La demande de main-d'œuvre qualifiée tend à être corrélée positivement avec la variabilité de la demande de production (*output).* Cette situation se vérifie puisque la production peut être routinisée seulement lorsque la demande du marché est stable et prévisible (moins variable), c'est à dire quand la production peut être morcelée en tâches standardisées et répétitives (comme prévu par la pensée taylorienne) et requérir une main-d'œuvre moins qualifiée.

Ce système de production, identifié par Piore comme le modèle qui est à la base de l'économie de production de masse, s'est ensuite étendu au secteur de production de services. Lorsque dans une telle configuration, la demande de travail devient stable, elle vise de plus en plus une main-d'œuvre avec un bas niveau de qualification et c'est ce type de main-d'œuvre qui constitue le second segment du marché du travail.

Néanmoins, dans certains pays occidentaux (comme l'Italie et la France) cette phase de transformation du processus productif a été accompagnée de luttes syndicales et

politiques pour l'obtention d'une législation visant la protection du travail et des salariés. Piore parle, à ce sujet, de *organized pressures* (pressions organisées) par lesquelles une partie des travailleurs a été forcée de rentrer dans le premier segment alors que, en défaut de toute intervention extérieure, ces mêmes travailleurs auraient dû être assignés au second segment.

> « Through such pressures, the natural tendencies toward dualism inherent in the system have been greatly exaggerated, and numbers of relatively unskilled jobs have been forced, as it were, into the primary sector. » (Piore 1980, 38)

Créer des politiques pour la sécurité de l'emploi n'est pas une véritable solution pour Piore, mais une décision de façade et partielle. Ce type de production législative s'attache à ce qu'il définit comme un symptôme (le chômage) sans que le vrai problème soit effectivement visé. Le problème est constitué par le flux et l'incertitude qui sont inhérents à l'activité économique. Tant que l'incertitude reste, la création de prohibitions spécifiques ne peut qu'inciter les employeurs à chercher la manière d'éluder la rigidité introduite. Dans ce sens, le second segment représente pour les employeurs un véritable espace d'opportunité.

Dans un tel contexte, en dépit des différences concernant les formes de législation (qui varient d'un pays à l'autre) la frontière entre secteurs appartenant au premier et au second segment du marché du travail a tendance à se rapprocher de celle qui divise la main-d’œuvre autochtone de la main d’œuvre immigrée. C'est pourquoi on a tendance à retrouver les travailleurs immigrés dans le second segment alors que les autochtones occupent le premier.

> A series of policies that were successful in achieving the traditional postwar goals of low levels of unemployment and high rates of growth might nonetheless do so in a way that generated considerable variability, and, to this extent, that tended to favor secondary jobs and resort to workers, like migrants, who were tolerant of that kind of work. (Piore 1980, 46)

Dans un marché du travail de plus en plus polarisé, les catégories de salariés qui, grâce aux politiques keynesiennes, avaient été « intégrées » dans le premier segment – plus protégé – sont aujourd'hui « tirées par le bas », vers le second segment. Si pendant la période taylorienne, représenter les salariés du premier segment – hommes et blancs – se traduisait dans une force relativement importante en termes d'adhésions et de pouvoir

de négociation, aujourd'hui la progression de secteurs utilisant une main-d'œuvre de plus en plus immigrée et féminisée amène à une augmentation des effectifs du second secteur du marché du travail. Alors que pendant la période caractérisée par un système productif taylorien, les syndicats avaient la possibilité de choisir de ne pas s'intéresser aux catégories de travailleurs du second segment, cette possibilité ne semble plus envisageable dans la conjoncture actuelle. Les syndicats qui avaient fait des travailleurs protégés le noyau de leurs adhérents se trouvent obligés, s'ils ne veulent pas disparaître, à opérer des changements fondamentaux concernant leurs priorités et leurs pratiques d'action (C. M. Frege et Kelly 2004; Turner 2004). Cette perspective macrosociologique a le mérite de prendre en compte les éléments qui façonnent le marché du travail dans un système de production capitaliste indépendamment du type particulier de production. Toutefois, la référence à cette approche ne doit pas détourner notre attention des aspects plus micro, qui constituent le cœur de ce travail de recherche.

Donc, une recherche qui se construit au croisement de plusieurs champs disciplinaires et sur la base du raisonnement comparatif, où la comparaison internationale n'est pas conçue comme un instrument pour rendre compte des similitudes et des différences d'un cas de l'autre, mais plutôt comme une manière de réfléchir. Une réflexion capable de saisir les composantes d'un phénomène présent dans un contexte à la lumière de son absence ou d'une différente configuration au sein d'un autre contexte (chapitre I.1). Ainsi, la comparaison entre deux cas appartenant aux contextes sociétaux italien et français se doit d'être accompagnée d'une contextualisation d'ordre historique et juridique. Nous nous sommes donc attachées à présenter les éléments contextuels touchant les histoires nationales et locales de la CGT et de la CGIL ; les transformations récentes du système de relations professionnelles en France et en Italie ; les conventions collectives de la propreté et les étapes fondamentales qui ont jalonné l'histoire de la relation entre organisations syndicales et travailleurs immigrés en France et en Italie (chapitre I.2).

Cette contextualisation nous a notamment permis de nous pencher, dans un second temps, sur l'analyse des spécificités du secteur du nettoyage, de sa structure et de sa main-d'œuvre. Une main-d'œuvre « du bas de échelle » qui se retrouve dominée par des constructions sociales liées à l'appartenance de « race », de classe et de sexe (Dorlin 2009) (chapitre I.3). L'explicitation de ces questions et de la valeur qu'elles recouvrent

pour le contexte de cette étude est à concevoir comme l'étape d'un parcours de réflexion qui conduit « à l'intérieur » des deux organisations syndicales, où le fait que le syndicat du nettoyage soit intégré à des fédérations regroupant un large éventail de branches professionnelles a un impact sur le fonctionnement de cette structure et sur les représentations des syndicalistes (chapitre I.3).

Faire des pratiques syndicales le « lieu » privilégié pour l'étude des stratégies – qui sont à entendre dans une acception assez large – revient, tout d'abord, à analyser les profils, les discours et les stratégies des responsables syndicaux du nettoyage dont l'action a des fortes répercussions sur les interactions avec les salariés (chapitre II.1).

Toutefois, c'est l'analyse fine des interactions ayant eu lieu lors des différentes pratiques syndicales qui constitue le cœur de cette thèse. La pratique du suivi individuel, majoritaire aussi bien pour le cas de Marseille que pour celui de Bologne, conduit notamment à la mise en exergue des stratégies des acteurs telles qu'elles se produisent à partir de l'interaction. Ainsi la prise en compte des problématiques amenées par les travailleurs du nettoyage et des attitudes des syndicalistes permet de dévoiler les éléments qui sont à la base de la relation entre syndicalistes et travailleurs du nettoyage (chapitre II.2). Les stratégies déployées sont alors à saisir comme des stratégies « en train de se faire », plutôt que comme des stratégies affichées par l'acteur syndical. Elles produisent des résultats « inattendus » par le biais des acteurs et sont aussi à concevoir comme le résultat des actions que les travailleurs mettent en œuvre dans leur rapport avec le syndicat. Ainsi la pratique de l'action collective (chapitre II.3) résulte d'interactions qui se veulent beaucoup plus dynamiques que dans le cas du suivi individuel. Le « lieu » de l'action collective est alors un révélateur important des registres d'action du syndicalisme tels qu'ils se déploient concrètement en dehors des modalités d'action affichées. Enfin l'assemblée générale (chapitre II.4) est utilisée de manière différente selon les acteurs et les contextes syndicaux. Toutefois, elle demeure un moment et un lieu fondamental pour la compréhension des dynamiques qui façonnent la relation entre syndicalistes et travailleurs de ce secteur.

Au terme de ce cheminement, une proposition des critères pour la lecture des relations qui s'instaurent entre syndicalistes et travailleurs du nettoyage sera proposée. Le but étant de susciter le débat sur les facteurs susceptibles de renouveler les stratégies

syndicales dans un secteur du tertiaire où le syndicalisme français et italien semblent avoir du mal à repenser leur rôle.

PARTIE I
CONSTRUCTION COMPARÉE DE L'OBJET ET REPÈRES SOCIÉTAUX

Cette première partie est consacrée à la présentation de notre objet de recherche. Après avoir retracé les étapes qui nous ont conduit à construire un objet centré sur la relation entre syndicalistes et travailleurs du nettoyage, il s'agit, dans les pages qui suivent, d'illustrer notre ancrage théorique. Quelles théories avons-nous mobilisées ? Et pour quelles raisons ? Le premier chapitre tentera de répondre à ces questions pour traiter ensuite une autre question qui demeure fondamentale pour cette recherche : l'approche comparative.

Le choix de mener une étude comparative entre deux pays (une comparaison internationale) se doit d'être explicité aussi bien d'un point de vue théorique que pratique. De la même manière, l'approche comparative de l'analyse sociétale se trouve imbriquée avec la décision portant sur la méthodologie à employer. Ainsi, au-delà des raisons qui nous ont conduit à mener une comparaison internationale, nous traiterons de l'enjeu que représente la méthodologie de l'observation directe telle que nous l'avons conçue et employée au cours de la thèse.

Toutefois, nous avons jugé pertinent de fournir au lecteur les éléments contextuels qui caractérisent le contexte dans lequel s'inscrit cette étude comparative. L'histoire des deux syndicats, les relations professionnelles dans le nettoyage (en France et en Italie), ainsi qu'un aperçu de l'histoire de la relation entre syndicalismes et travailleurs immigrés dans les deux contextes constituent le cœur du chapitre I.2.

Ces repères sociétaux nous conduisent à prendre en compte, avant d'entrer de manière plus spécifique dans les pratiques syndicales telles que nous les avons étudiées, la situation qui caractérise le contexte du nettoyage industriel en ce qui concerne à la fois la question de l'externalisation du secteur et la composition de sa main-d’œuvre (chapitre I.3). Illustrer ces éléments nous a conduites, en conclusion de cette partie, à rendre compte des dynamiques qui façonnent les structures respectives des syndicats du nettoyage de Marseille et de Bologne et de leurs relations avec les fédérations de

référence.

Chapitre I.1
ÉTUDIER LE SYNDICALISME PAR LES PRATIQUES

Dans toute démarche de recherche s'impose une étape de définition de l'objet et de ses dimensions. Ainsi, pour une étude sur la relation entre syndicalisme et travailleurs du nettoyage, il est nécessaire de se situer par rapport au phénomène syndical en s'attachant à rendre compte à la fois des différents courants théoriques et du cadre théorique spécifique où nous nous inscrivons.

L'une des premières définitions savantes du syndicalisme remonte à la fin du XIX^e^ siècle, quand les conjoints Webbs' ont défini le syndicat (*trade union*) comme une « association permanente de salariés dont le but est de maintenir ou d'améliorer les conditions de leur emploi » (Webb et Webb 1894)[10]. L'inscription de cette organisation, le syndicat, dans un espace d'analyse plus large conduit à introduire le concept de syndicalisme. Avec ce terme, qui demeure polysémique (Béroud 2009a), on qualifie l'activité de représentation, de mobilisation et de revendication sur le lieu du travail. Toutefois, on fait également référence au syndicalisme lorsqu'on parle du mouvement ouvrier et de son inscription dans les différentes phases historiques du capitalisme et dans le processus de formation de l'État social national, la notion de mouvement ouvrier incluant ses composantes politiques. Cette deuxième acception, qui mobilise des aspects macro-sociologiques, a inspiré nombre d'études sur le syndicalisme au cours du XX^e^ siècle. Les auteurs qui se réfèrent à cette approche considèrent le syndicalisme comme un objet déconnecté du reste du social, avec un fonctionnement propre qui le rendrait indépendant de tout autre phénomène, y compris de la mobilisation et de la protestation sociales. Comme l'explique S. Béroud, pour les chercheurs qui s'inscrivent dans ce courant, le syndicalisme aurait vocation à représenter les travailleurs dans ce qui est le rapport, toujours conflictuel, entre détenteurs des moyens de production et détenteurs de la force de travail : « Ainsi défini, le syndicalisme naît du rapport salarial et trouve sa

10 Cité par Hyman, Richard. 2001. *Understanding European trade unionism: between market, class and society*. London ; Thousand Oaks, Calif: SAGE.

justification dans l'existence de l'antagonisme capital/travail compris comme premier au regard d'autres formes de domination » (Béroud 2009a, 541). Le conflit capital/travail demeure pour ces chercheurs la seule clé d'interprétation du fait syndical, ce qui implique de laisser à l'écart de toute analyses les autres formes de conflit et de domination telles que celles liées au sexe et à l'ethnie.

Par la suite, au cours des années 1980 et des grandes transformations des systèmes productifs au sein des pays dits développés, cette approche macro-sociologique contribue fortement à la formulation et au développement de la théorie du déclin du syndicalisme (Ubbiali 1993; Béroud 2009a). En effet, ce courant fait du syndicalisme l'acteur fondamental de la période historique dominée par la production industrielle. Dans un tel contexte, à la désindustrialisation et à l'avènement des secteurs du tertiaire ne peut que correspondre la crise, voire la fin du syndicalisme. Le syndicat perdrait donc son rôle historique de mobilisation du salariat, ce qui semble démontré par la forte diminution du taux de syndicalisation et de conflits du travail dans de nombreux pays européens. En suivant cette approche, certaines analyses font de l'institutionnalisation du syndicalisme l'élément privilégié pour la compréhension du syndicalisme contemporain (Touraine, Dubet, et Wieviorka 1984; Rosanvallon 1998). Le syndicat se trouve intégré, en tant qu'institution, aux fonctions de l'État tout en perdant son aspiration à représenter les travailleurs dans des processus de mobilisation en vue d'une proposition de changement.

D'autres recherches, s'inscrivant toujours dans la théorie du déclin, se concentrent sur l'ampleur de la crise du syndicalisme. Elles visent à expliquer l'affaiblissement des organisations syndicales sur le plan numérique en prenant notamment en compte le taux de syndicalisation et la chute des effectifs. Les problématiques qui en découlent mobilisent tout à la fois des facteurs internes et des facteurs externes. Parmi les facteurs externes, R. Mouriaux (Mouriaux 1998) retient la restructuration de l'appareil productif, le maintien d'un chômage massif et la transformation des formes d'emplois, ainsi que la crise révolutionnaire, réformiste ou inspirée du christianisme social des grandes représentations du monde. D. Andolfatto et D. Labbé (Andolfatto et Labbé 2000), parmi les facteurs internes, insistent sur le décalage entre les profils socio-professionnels des syndiqués par rapport à l'ensemble du salariat et sur les différents modes d'organisation.

Ces approches qui font des causes de la crise du syndicalisme l'objet privilégié d'une

recherche ancrée sur des aspects macro-sociologiques ont contribué à créer une distance entre la sociologie du syndicalisme et l'étude des mobilisations et de l'action collective. La sociologie des mobilisations, de son côté, privilégie de plus en plus une approche visant l'étude des nouveaux mouvements sociaux en écartant le syndicalisme du champ d'études consacré aux mobilisations (Giraud 2009). Ces clivages conduisent à restreindre les frontières de la recherche et à cloisonner des champs d'étude qui ne parviennent plus à dialoguer entre eux.

Le chercheur qui s'apprête à étudier le syndicalisme doit cependant s'attacher à abattre ces frontières (Sawicki et Siméant 2009) et revenir à une sociologie plus générale capable de maîtriser un domaine de recherche donné et de se pencher sur d'autres domaines pour puiser des éléments d'explication susceptibles d'enrichir et de complexifier ses cadres d'analyse. La vocation de la sociologie est celle de l'ouverture du raisonnement critique à un large éventail de cadres conceptuels qui, s'ils sont cloisonnés à l'intérieur d'un seul champ d'étude, risquent de perdre une part de leur pouvoir heuristique. En effet, la fragmentation de la sociologie dans des champs d'étude qui ne parviennent pas à s'articuler a pour effet un processus qui conduit à l'emprisonnement de la pensée. En revanche, savoir nouer une relation constante avec des domaines de recherche différents demeure une démarche importante et fondamentale pour tout travail de recherche sociologique.

I.1.1 Un objet construit à la croisée de plusieurs champs disciplinaires

Ainsi, concernant l'étude du syndicalisme, nous avons jugé indispensable, dans la phase qui précède la construction de la problématique, de questionner le processus qui nous a amenées à définir notre objet de recherche (voir l'introduction générale), ce qui a comporté la prise en compte à la fois des facteurs explicatifs externes (les transformations du système productif), et internes (la composition de la main-d’œuvre). Nous avons alors vu comment d'un objet centré sur la relation entre syndicalismes et travailleurs immigrés, on est passé à un objet qui se construit sur la relation entre syndicalismes et travailleurs du nettoyage industriel.

En effet, le syndicalisme, bien qu'affaibli et en partie transformé par rapport à l'époque keynésienne, n'a pas disparu de nos sociétés actuelles. Consacrer une étude au syndicalisme dans la deuxième décennie des années 2000 n'est pas sans signification,

car cela implique de lui accorder de l'importance en tant qu'acteur fondamental dans nos contextes sociétaux, mais aussi de se poser de manière claire la question des conditions de son renouvellement (Turner 2004).

Sur ce dernier plan, la sociologie anglo-saxonne a fortement contribué à enrichir le cadre d'analyse sur le syndicalisme. Sans reproduire le clivage entre étude du syndicalisme et des mouvements sociaux, ce courant discute depuis maintenant plus d'une décennie des stratégies de « revitalisation » (*revitalization*) syndicale. Les stratégies syndicales visant la création de nouvelles implantations, le renouvellement des pratiques et la mise en œuvre de campagnes s'adressant à des catégories spécifiques de travailleurs telles que les femmes ou les Noirs (Moore 2011; Guillaume et Pochic 2009b; Voss 2010; Heery et Adler 2004; Voss et Sherman 2000) constituent ainsi le cœur de nombreuses recherches qui parviennent, par ailleurs, à se focaliser sur les effets et les impacts de ces stratégies sur les travailleurs mêmes.

I.1.1.1 Les apports d'une approche basée sur les stratégies syndicales

La question de la « revitalisation » *(revitalization)* est abordée par les auteurs de l'ouvrage collectif *Varieties of unionism. Strategies for union revitalization in a globalizing economy*, qui proposent une analyse de six types de stratégies (*organizing, labour-management partnership, political action, reform of union structures, coalition-building* et *international solidarity)*. Ces stratégies sont appréhendées sur la base des modalités par lesquelles elles s'expriment sur le plan des pratiques syndicales, au sein de cinq pays différents.

Pour expliquer ces différentes stratégies de « revitalisation » les auteurs appuient leur démarche sur quatre critères qu'ils considèrent comme autant de leviers permettant la « revitalisation » du syndicalisme. Ces quatre dimensions (*membership dimension*, *economic dimension, political dimension* et *institutional dimension*) participent ainsi à baliser l'espace dans lequel s'inscrivent les stratégies de « revitalisation ». Les trois premières dimensions visent tant les facteurs pour l'appréhension de la crise du syndicalisme que les facteurs susceptibles d'en renouveler les formes et les pratiques. La quatrième dimension en revanche, (qu'ils nomment institutionnelle) prend en compte la structure du syndicat, les dynamiques internes à l'organisation et les facteurs qui contribuent à forger l'identité syndicale. Se focaliser sur ces dimensions implique la

prise en compte de leur imbrication et, tout particulièrement, de l'interaction qui se développe entre la première, la troisième et la quatrième.

Ainsi, alors que dans les deux contextes localisés du secteur du nettoyage que nous avons étudiés, aucune stratégie visant de manière explicite la « revitalisation » du syndicat n'a été constatée, cette approche s'est néanmoins révélée comme étant une source d'inspiration importante pour notre démarche scientifique.

Mobiliser les éléments d'une approche fondée sur les stratégies syndicales nous a donc incitées à aller au-delà des approches visant les causes et la mesure de la crise du syndicalisme. Ces dernières nous avaient pourtant, dans un premier temps, paru suffire pour déchiffrer la situation du syndicalisme dans le nettoyage industriel, secteur qui constitue un quasi-désert syndical aussi bien en France qu'en Italie. Ainsi, notre démarche s'est construite autour de plusieurs éléments issus de l'interaction entre ces différentes dimensions.

Plus précisément, nous avons retenu d'une part les dimensions inhérentes à la structure du système productif (dimension économique) et à la production législative en matière de droit du travail et d'autre part, la structure de l'organisation syndicale et les dynamiques internes qui traversent les relations au sein du syndicat.

Se pencher sur ce dernier volet en particulier a impliqué d'accorder beaucoup d'importance aux dynamiques les plus subtiles qui se déploient dans la sphère du syndicalisme. Toutefois, pour pouvoir saisir et appréhender ces dynamiques, le chercheur doit se montrer capable de prêter l'oreille à « ce qui se passe », de manière concrète, au sein du syndicat. Pour cette raison, mobiliser le concept de stratégie syndicale s'est révélé fécond pour notre démarche de recherche en nous permettant notamment de cibler de manière concrète les interactions entre les différents acteurs. Dévoiler et analyser les éléments qui sont à la base des interactions pour tenter d'appréhender les dynamiques qui participent à façonner le syndicalisme dans son fonctionnement concret a constitué notre tâche principale.

Toutefois, le concept de stratégie syndicale assume, pour nous, une signification large. Ce concept se doit d'être suffisamment souple pour être en mesure d'appréhender les éléments qui vont au-delà des stratégies « intentionnelles » des acteurs syndicaux. La stratégie syndicale n'est donc pas à concevoir sur la base d'une directionnalité (syndicat vers salariés), mais plutôt comme une imbrication de facteurs qui déterminent des

formes différenciées de stratégies concrètes.

Saisir les actions des acteurs sur la base de leurs interactions constitue la démarche fondamentale pour situer et appréhender les stratégies syndicales. Dans un tel contexte, les salariés ne doivent pas être saisis comme les objets des stratégies « abstraites » des syndicalistes, mais comme des acteurs qui, dans l'interaction avec les acteurs syndicaux, participent au déroulement de la pratique syndicale en contribuant à la façonner.

Par une démarche visant les interactions entre les acteurs et l'articulation des différentes dimensions dans lesquelles l'objet a été déconstruit, nous avons entrepris un travail visant, d'un côté, les discours des acteurs syndicaux et donc les stratégies « affichées », et de l'autre, les pratiques syndicales « en train de se faire » (suivis individuels lors des permanences, actions collectives et assemblées).

Au travers de l'analyse des stratégies « affichées » ou « abstraites » des syndicalistes, nous avons pu nous focaliser sur la vision que les acteurs ont du rôle de l'organisation syndicale dans le secteur du nettoyage, ce qui a conduit à l'introduction du concept de référentiel idéologique de R. Hyman.

R. Hyman (Hyman 2001), qui fait la distinction entre l'« idéologie proclamée » et ce qu'il appelle les « croyances réelles » (c'est à dire celles qui guident concrètement l'action), structure son analyse sur la base de trois modèles de référence. Ils prennent appui sur les trois facteurs que sont le « marché », la « classe » et la « société ». Les idéologies syndicales constituent, pour cet auteur, le lieu de tension entre trois principes concurrents – le syndicalisme d'affaires, l'opposition de classe et l'intégration sociale – qui participent à la construction de trois types de syndicalisme. Le rapport à l'idéologie est ainsi le facteur mobilisé pour construire une typologie du syndicalisme qui demeure strictement liée au référentiel idéologique.

Le premier type de syndicalisme est le *business unionism* qui est caractérisé par un syndicat opérant presque exclusivement en lien avec la situation du marché du travail et ses changements (« marché »). Le deuxième type de syndicalisme vise une progression du statut des travailleurs dans la société en aspirant à une forme de justice sociale (*integrative unionism*), alors que le dernier type pur, le *radical-oppositional unionism*, s'exprime à travers un registre basé sur l'opposition radicale et sur l'opposition constante avec le patronat, en mobilisant un référentiel idéologique lié à l'idée de « classe ».

Bien que trop large et générale pour une recherche qui se focalise sur les pratiques

syndicales, cette typologie se révèle intéressante dans la mesure où elle permet de situer les discours des syndicalistes et leur vision du syndicat par le biais d'un référentiel idéologique. Ainsi, par une démarche inductive, nous avons contribué à intégrer des éléments propres à nos terrains d'enquête dans un raisonnement visant l'articulation des facteurs issus de l'analyse du discours et des pratiques concrètes. Par exemple, à côté des facteurs tels que le discours tenu sur les « immigrés » ou sur le phénomène d'externalisation de certaines activités, nous avons retenu les éléments qui marquent le rapport à l'action collective (construction du rapport de force par une confrontation directe avec l'employeur ou pas) ainsi que la manière dont ce rapport à l'action collective est développé dans les pratiques « en train de se faire » telles que nous les avons observées.

C'est véritablement sur les pratiques que nous nous sommes le plus penchées au cours de cette thèse. Notre démarche a consisté à cerner les éléments qui façonnent les interactions entre les acteurs au moment du déroulement des pratiques. L'étude attentive des pratiques permet de dévoiler les spécificités des stratégies syndicales qui sont susceptibles de changer selon le profil et le statut à la fois des syndicalistes et des travailleurs.

Les pratiques syndicales constituent alors le « lieu »[11] privilégié de l'expression de ces stratégies. Le syndicalisme n'apparaît pas comme un objet figé monolithique, ce sont les interactions entre syndicalistes et travailleurs qui contribuent à le faire vivre, à le façonner et à le transformer. Cette approche permet par ailleurs de rendre compte de la relation qui se développe entre les pratiques « en train de se faire » et des éléments relevant plutôt des niveaux meso et macro, tels que la structure du syndicat, le droit du travail, la configuration du marché du travail, ainsi que les relations entretenues par toutes ces dimensions. C'est pourquoi il demeure fondamental d'appréhender ce processus à partir des interactions entre les éléments qui s'expriment dans les pratiques concrètes et ceux qu'on a appelé plus haut les facteurs externes.

Le pouvoir heuristique de l'approche par les pratiques réside dans l'ouverture à des questions qui restaient à l'écart des approches plus traditionnelles du syndicalisme[12],

11 On préfère le mot « lieu » à celui de « champ » au sens de Pierre Bourdieu, dont la connotation ne convient pas à ce contexte.

12 L'approche par les pratiques nous a par ailleurs encouragées à élargir notre champ de référence à la sociologie des mobilisations et aux théories de la science politique (Benford et Snow 2012 ; Offerlé 2008 ;Gaxie 2005 ; Siméant 1994), notamment pour ce qui concerne l'analyse de l'activité des

comme par exemple les questions visant la prise en compte d'autres formes de domination sociale que celle qui est directement liée au conflit entre capital et travail. En effet, d'autres formes de domination, qui s'expriment toujours aussi dans la sphère du travail, se reflètent de manière plus ou moins directe dans le rapport entre travailleurs et acteurs syndicaux (Mélis 2011). C'est pourquoi on ne pouvait se dispenser de la prise en compte de ces facteurs relevants de formes de domination notamment liées au statut d'immigré, à l'ethnie – et plus largement à la racisation des identités sociales – et aux rapports sociaux de sexe (Dorlin 2009). Saisir et appréhender ces phénomènes revient à considérer la composition sociale de la main-d'œuvre comme une dimension fondamentale pour l'explication du syndicalisme, ce qui est aussi pointé par les auteurs dont l'approche vise les questions de renouvellement syndical (C. Frege et Kelly 2004).

I.1.1.2 La composition du salariat comme dimension fondamentale

Nous avons déjà traité dans l'introduction générale à ce travail de recherche de la place qui y est consacrée aux questions concernant l'immigration. La segmentation du marché du travail et les transformations du système productif dans des pays comme la France et l'Italie ont conduit à l'externalisation des activités de nettoyage, qui ont formé un secteur identifié comme tel, lequel recourt aujourd'hui largement à une main-d'œuvre d'origine immigrée (de première et de deuxième génération). De ce fait, pour être en mesure d'appréhender les enjeux liés à la présence de travailleurs immigrés dans cette branche d'activité et les inscrire, par la suite, dans l'étude des pratiques, il se révèle fondamental d'opérer une contextualisation d'ordre socio-historique du lien entre phénomène migratoire et structure du système productif.

I.1.1.2.1 Des travailleurs immigrés

La question de la relation entre système productif et immigration a acquis de plus en plus d'importance depuis les premières phases du développement du système capitaliste. Pour I. Wallerstein par exemple, les migrations s'inscrivent dans un cycle historique long, qui les lie indissolublement à la structure du marché mondial et cela depuis le XV^{ème} siècle (I. M. Wallerstein 2006). En ce qui concerne l'Europe, le phénomène de l'immigration se trouve fortement lié aux phases du processus d'industrialisation. Pour

responsables syndicaux et des mobilisations.

ce qui est du contexte français, G. Noiriel souligne l'importance exceptionnelle de l'immigration étrangère qu'il rapporte au retard relatif de la révolution industrielle en France et à la difficulté de déraciner des paysans, petits propriétaires terriens, qui, avaient ailleurs (en Angleterre par exemple) fortement contribué à former les premiers réservoirs de main-d'œuvre industrielle (Noiriel 2002). Par la suite, dans la phase du capitalisme fordiste, les immigrés, principalement « de l'extérieur » en France et principalement « de l'intérieur » en Italie, ont permis une production au moindre coût en salaire, en prestations sociales et en investissement technologique. En France comme en Allemagne, l'incorporation de ces nouveaux ouvriers dans la classe laborieuse devient bientôt un enjeu politique. La principale figure du travailleur immigré est, à l'époque, celle du *Gastarbeiter,* l'ouvrier salarié temporaire dans l'industrie (Rea et Tripier 2008b). Toutefois, le travailleur immigré est inscrit dans le rapport social fordiste qui implique qu'il soit bénéficiaire de la protection sociale, tout en étant racisé, infériorisé et bénéficiant d'une citoyenneté partielle. À propos de l'immigration algérienne en France, A. Sayad a désigné la particularité de l'expérience immigrée qui consiste dans l'articulation à la fois de l'exploitation et de la domination (Sayad 1999). La présence devenue durable de l'immigré travailleur, alors qu'elle est initialement perçue comme temporaire, conduit à interpréter la présence des immigrés comme stable et à poser la question de leur insertion permanente dans la structure sociale des pays d'accueil (Rea et Tripier 2008a).

En Italie, les transformations qui ont touché le système économique ainsi que le processus d'urbanisation ont fortement contribué aux phénomènes à la fois d'émigration et d'immigration. Émigration massive vers des pays étrangers – dont la France et les Amériques – au cours de la première moitié du XX^{ème} siècle. Émigration massive vers l'Italie du nord à partir des zones rurales du *Mezzogiorno* après la Seconde Guerre mondiale. Cette main-d'œuvre d'origine paysanne s'installe dans les zones nouvellement urbanisées du « triangle industriel » (Turin, Gênes et Milan) et contribue à la constitution de la main-d'œuvre des usines situées dans l'Italie du Nord. Il faudra attendre les années 1980 pour que l'Italie commence à connaître un véritable mouvement d'immigration d'étrangers qui vont trouver leur place, au sein du marché du travail italien, dans l'économie informelle (Noin, Guillon, et Ambrosini 1999), dans les moyennes et petites entreprises et dans le secteur, en croissance, de la production de

services (Ambrosini 1999). Néanmoins, l'immigration interne des Italiens n'a jamais complètement disparu, ce qui conduit à parler d'une dualité du phénomène d'immigration qui est la fois externe (les étrangers immigrés en Italie) et interne (les Italiens qui immigrent à l'intérieur de la péninsule) (Pugliese 2006).

Aujourd'hui, l'Italie et la France – en raison notamment de leur appartenance à l'Union Européenne – sont caractérisées par des phénomènes similaires en matière d'immigration internationale. Par ailleurs, les politiques forgées sur la pensée néolibérale s'imbriquant avec les questions migratoires incitent à lire les transformations du système productif et des formes d'immigration à partir de la mondialisation économique. Pour Castels, la mondialisation économique conduit à faire appel de manière massive à l'immigration pour les « 3 D *jobs* » (*dirty, demanding* et *dangerous*) (Castles 2002). Les secteurs qui ont massivement recours à une main-d'œuvre immigrée sont majoritairement ceux qui – comme le nettoyage, la restauration, le bâtiment, l'aide à domicile etc. – n'ont pas pu être délocalisés. À cet égard, C.-V. Marie a forgé le concept de « salarié néolibéral » (Marie 1999) par lequel il désigne les « nouveaux » immigrés qui se trouvent confrontés aux transformations des systèmes managériaux et d'organisation du travail fondés sur l'externalisation des coûts salariaux, l'utilisation de la sous-traitance, du temps partiel et des formes d'emploi les plus précaires. Dans ce contexte, on assiste à la tentative constante de réduction du coût du travail et de démantèlement du droit du travail. Dans ce contexte, le recours aux travailleurs immigrés doit être appréhendé à la lumière de leur statut juridique d'étranger, qui les place dans une position d'infériorité, laquelle se traduit, dans la sphère du rapport salarial, par un contrôle spécifique auquel ne sont pas soumis les travailleurs nationaux. Ainsi, dans la propreté, l'encadrement de la main-d'œuvre qui s'opère dans un système de sous-traitance a pour effet la mise en œuvre d'un contrôle qui se révèle plus sévère dans le cas où les travailleurs sont des non-citoyens. C'est pourquoi mobiliser le concept de « salariat bridé » proposé par Y. Moulier-Boutang (Moulier-Boutang 1998) peut se révéler très utile pour l'étude de telles situations. D'après cet auteur en effet, l'un des enjeux fondamentaux du système capitaliste consiste dans l'effort que fournit le patronat pour éviter la fuite des salariés, fuite définie par cet auteur comme la forme primordiale de résistance à l'exploitation capitaliste. Le contrat de travail salarié étant par nature asymétrique, le statut du travailleur immigré – avec

l'absence de citoyenneté – tend vers l'idéal type de « salariat bridé », dans lequel cette asymétrie est redoublée par l'impossibilité, formelle ou effective, de circuler sur le marché de la force de travail. Les politiques migratoires doivent alors faire l'objet d'une réflexion car elles constituent un élément clé pour la compréhension du système qui contribue à infériorisier le travailleur non-citoyen dans la sphère du rapport salarial, et à expliquer la tendance à une plus forte captivité de la main-d'œuvre immigrée.

La figure sociale de l'immigré, en tant qu'analyseur de société (Tripier 2004b), n'a donc pas perdu de sa pertinence pour l'étude des phénomènes liés au monde du travail. Cela nous amène à questionner tout particulièrement l'articulation de la question migratoire aussi bien par rapport à la sphère du travail qu'à celle du syndicalisme. Ce dernier doit être appréhendé par le prisme des tensions issues de la rencontre entre les travailleurs autochtones et les travailleurs immigrés (Bataille 1997), tensions qui sont révélatrices de l'état d'une fonction centrale du syndicalisme, à savoir la production de solidarités (Pigenet 2009). Dit autrement, le fait syndical est mis à l'épreuve par les travailleurs immigrés. Plus précisément, les organisations syndicales qui visent la création d'une solidarité et d'une égalité des droits à partir de la participation économique et sociale des immigrés (en vertu de leur statut de travailleurs), se trouvent confrontées à des attitudes qui demeurent fortement ancrées dans les mentalités : la priorité aux nationaux, aux « Français de souche » (Tripier 2004a). Pour cette raison, on retient que les pratiques syndicales et les interactions entre syndicalistes et travailleurs immigrés sont révélatrices des dynamiques qui traversent globalement la société du point de vue des représentations de l' « immigré ». Les attitudes concrètes des syndicalistes vis-à-vis des travailleurs immigrés, ainsi que leur discours sur « les immigrés » doivent alors être finement analysés car elles sont essentielles pour comprendre l'imbrication entre la composition de la main-d'œuvre et l'action syndicale.

I.1.1.2.2 Des travailleurs ethnicisés

Toutefois, la catégorie de travailleur immigré est insuffisante pour cerner l'ensemble des dynamiques complexes qui contribuent à engendrer des rapports de domination. L'immigration définit avant tout une condition juridique de non-citoyen – condition plus ou moins transitoire – qui ne parvient cependant pas à assouvir nos questionnements. Ainsi, au-delà des questions issues de la présence de travailleurs immigrés, on se doit de

prendre en compte la question de l'ethnicisation comme facteur participant à mettre en place des rapports de domination.

Quels que soient les termes employés sur le terrain, la mise en avant de distinctions présumées ou réelles entre des populations perçues comme autochtones et d'autres perçues comme étrangères constitue un processus d'ethnicisation des rapports sociaux.

Il est question d'ethnicisation des rapports sociaux lorsque des catégories ethniques constituent des « référents déterminants de l'action et dans l'interaction, par opposition aux situations dans lesquelles ces imputations ne constituent qu'un référent parmi d'autres du rôle, du statut, et en dernière instance, de la position hiérarchique dans les classements sociaux » (de Rudder et Vourc'h 2006). Les catégories ethniques ne sont donc pas à concevoir à partir d'une définition qui désigne des groupes qui existeraient par eux mêmes. Elles jouent en revanche un rôle fondamental dans l'analyse sociologique en devenant l'un des axes principaux pour comprendre à partir de quels éléments sont définies et interprétées les situations.

Pour cette raison, la construction des différenciations ethniques ainsi que leur impact sur les phénomènes sociaux (telle que la relation entre syndicalisme et travailleurs) doit être constamment questionnée. Dans ce sens, l'attention du chercheur doit se focaliser sur la « prégnance banale, normale, routinière des classements sociaux fondés sur l'origine » (Jounin, Palomares, et Rabaud 2008, 8) qui se traduit aussi dans la sphère du travail à partir de processus qui peuvent être qualifiés d' «d'ethnicisation ordinaire » (Lendaro 2011; Chauvin 2010; Jounin 2008; Jounin, Palomares, et Rabaud 2008; Jounin et Chauvin 2007; de Rudder et Vourc'h 2006) et qui débouchent sur des formes de racisme au travail (Tripier, Vourc'h, et De Rudder 1995; Bataille 1997).

Ainsi, si dans le contexte italien la plupart des travailleurs que nous avons rencontrés sont issus de la première vague d'immigration, en France, nous trouvons à côté des salariés immigrés une partie de travailleurs français d'origine immigrée. C'est dans un tel contexte qu'il faut situer la question de l'ethnicisation de ces travailleurs par rapport à leur situation au sein du monde du travail, tout en gardant à l'esprit que le processus d'ethnicisation traverse l'ensemble des groupes en interaction, groupes dominés et groupes dominants. De ce fait, il faut se poser la question de la relation que ces salariés ethnicisés entretiennent avec le syndicalisme. Nous pouvons par exemple questionner l'impact que l' « ethnicisation » a sur les modalités d'accès des salariés aux

organisations syndicales. De ce fait, lire les pratiques syndicales à la lumière des phénomènes d' « ethnicisation » contribue à enrichir notre cadre d'analyse et, par là, nous donne la possibilité de mettre en évidence des facteurs décisifs pour l'analyse du syndicalisme dans la propreté.

I.1.1.2.3 Les rapports sociaux de sexe

Un troisième élément doit être mobilisé pour conclure cette analyse des implications de la composition sociale de la main-d'œuvre. Il s'agit des rapports sociaux de sexe qui se révèlent un outil indispensable pour dévoiler les dynamiques liées à la construction identitaire et professionnelle des agents de nettoyage et à l'impact de ces constructions sur le rapport des salariés à l'organisation syndicale et vice-versa. De plus, cette approche complexifie notre grille d'analyse en apportant des éléments pour la compréhension de l'articulation entre phénomène migratoire et la construction genrée du rôle de la femme dans le système de production. La sociologie des rapports sociaux de sexe est la première à opérer une rupture qui consiste dans la déconstruction des catégories biologiques sur lesquelles s'exprimait une différenciation, considérée comme naturelle, entre hommes et femmes..

Ainsi, la « condition féminine » ne doit pas être appréhendée comme figée parce que liée au sexe féminin, elle doit être intégrée au sein d'un contexte plus large prenant en compte un « système des sexes » et la domination masculine, qui contribuent tous deux à former un système à la fois différencié et hiérarchisé. (N.-C. Mathieu 1991; Daune-Richard et Devreux 1992).

> Affirmer que les sexes sociaux sont construits par un rapport qui traverse l'ensemble de la société revient à dire que c'est une même logique qui est à l'œuvre dans les différents champs du social pour reproduire les places des sexes, même si cette logique revêt des formes différentes dans l'un et l'autre champs. (Daune-Richard et Devreux 1992, 12)

Dans la sphère du travail, le rôle des femmes ne doit pas être interprété comme le simple reflet de leur place dans les relations au sein de la famille. Néanmoins, la division sexuelle opère au sein du travail et elle conduit à l'assignation aux hommes et aux femmes (Perrot 1987) de leur place différenciée et hiérarchisée au sein du système de production. Cette posture théorique a ainsi fortement contribué à la prise en

considération de l'articulation entre la sphère de la production et celle de la famille pour l'étude du travail (Kergoat 1982).

Notre recherche ne visant pas de manière directe le rapport des agents de nettoyage à leur travail, la question du rôle différencié selon le sexe dans la sphère productive a été appréhendée par le biais de la relation que les salarié-e-s entretiennent avec les organisations syndicales. En effet, nous avons pu remarquer comment, dans le secteur d'activité du nettoyage, la construction de l'identité professionnelle des nettoyeurs est en partie due au rapport que les deux sexes entretiennent avec la tâche de nettoyage. Cela nous conduit à supposer que le nettoyage étant socialement considéré comme une tâche qui relève de la sphère domestique, le fait qu'une femme ou un homme l'accomplisse revêt des significations différentes. Cela conduit à une analyse du fait syndical capable de tenir compte de la construction genrée du métier d'agent de nettoyage. De quelle manière les organisations syndicales s'emparent-elles des différences découlant de la position différente des hommes et des femmes vis-à-vis leur activité de travail et de leur activité hors travail ? Le travail dans le nettoyage affecte – notamment à cause des horaires décalés – de manière différente des hommes et des femmes, et cela à cause de leurs rôles différenciés au sein de la famille. Pour cette raison, on peut se questionner sur la prise en compte effective par l'acteur syndical de ces questions lorsqu'il est confronté à des femmes salariées dans la propreté.

Cette problématique gagne en complexité lorsqu’elle est mise en relation avec le phénomène de l'immigration. En effet, il est légitime de se demander quel est le rôle assigné aux femmes immigrées dans un tel contexte productif, et cela par rapport aux femmes autochtones. Comment ces femmes immigrées vivent-elles, de manière subjective, leur assignation aux emplois les moins qualifiés ?

À cet égard, nous considérons que l'expérience migratoire des femmes immigrées, en Italie par exemple, souvent davantage scolarisées que les autochtones, s'articule avec la question du déclassement (Chamozzi 2009). Nous sommes donc confrontées à des femmes qui subissent à la fois un déclassement, dû à la non reconnaissance de leur titres, dans la sphère du marché du travail et une déception quant au fait de ne pas avoir trouvé en Italie ce qu'elles avaient « imaginé » et « espéré » au début de leur expérience migratoire. Ces deux éléments participent à construire la relation de ces salariées à leur métier et au syndicat. De plus, la participation des femmes immigrées au travail salarial

dans les pays d'arrivée contredit souvent, comme le souligne à juste titre M. Morokvasic, les théories qui voient dans l'entrée des femmes dans le salariat une étape de leur émancipation.

> L'accès des femmes immigrées au travail salarié n'apparaît donc qu'en opposition à une norme construite et figée de la femme qui ne travaille pas – qui serait propre aux sociétés d'origine. En même temps, le travail est présenté comme un don de la société occidentale aux femmes du Tiers-monde et comme un remède dans leur lutte contre les traditions oppressives. (Morokvasic 2008, 48)

La question des rapports sociaux de genre nous oblige alors à prendre en compte la représentation que les femmes (aussi bien autochtones qu'immigrées) se font de leur rôle dans le travail et au sein de la sphère familiale, ce qui revient aussi à les saisir comme des actrices de la division sexuelle du travail (Daune-Richard et Devreux 1992).

* * *

En conclusion, nous souhaitons revenir de manière succinte sur les dimensions issues de l'articulation des théories mobilisées pour mener notre travail de recherche. Plus précisément, il s'agit des dimensions élaborées pour la grille qui nous a guidé au cours de notre enquête et qui a été enrichie, par la suite, dans la phase d'analyse du matériau issu de la comparaison internationale.

Dimensions retenues pour l'étude des interactions entre syndicalistes et travailleurs de la propreté

La structure syndicale
La sous-traitance
La situation de l'emploi
Droit du travail
Rôle du responsable syndical du nettoyage
Stratégies syndicales affichées
Sens de l'adhésion au syndicat
Stratégies résultant de l'interaction
Modalités du déroulement du suivi individuel
Modalités du déroulement de l'action collective
Modalités du déroulement des assemblées générales
Statut d'immigré
Statut de travailleur ethnicisé
Rapport genré au travail du nettoyage

I.1.2 Quand la comparaison internationale se combine avec l'observation directe : comparer des interactions

Avoir recours à la démarche comparative n'a pas en soi de signification univoque dans le domaine des sciences humaines et sociales. En effet, la comparaison a été au centre des travaux des pères fondateurs de la sociologie (Durkheim, Weber et Tocqueville), qui l'ont toutefois employée chacun de manière sensiblement différente. Pour définir en quoi consiste la comparaison dans le contexte de cette thèse, on ne peut faire abstraction de l'imbrication étroite qui existe entre le raisonnement comparatif et la méthodologie d'investigation. De ce fait, rendre compte de la méthode de recherche employée conduit à interroger le rôle de la comparaison dans une recherche qualitative menée à travers la méthode de l'observation directe. En effet, pour ce qui est du contexte de cette recherche, la comparaison employée est une comparaison internationale ce qui a impliqué la prise en compte de deux contextes sociétaux différents qui sont à saisir comme les deux cadres du déploiement de notre raisonnement comparatif.

Pourquoi construire un objet à partir d'une comparaison entre le contexte français et italien ? Pour que l'on puisse répondre à cette question, il faut avant tout revenir sur certains des éléments qui caractérisent notre objet de recherche. Nous avons déjà explicité comment l'idée de rendre compte des relations entre syndicalistes et travailleurs du nettoyage a été accompagnée par le choix de la prise en compte des interactions qui se déploient entre ces deux groupes. Pour ce faire – en nous inspirant des travaux de l'École de Chicago qui ont fait des interactions un objet d'étude privilégié dans le domaine de la sociologie – nous avons adopté l'observation directe en tant que méthode principale conduisant notre démarche de recherche.

> Cette technique est en affinité avec une sociologie qui met au centre de son programme l'étude non des faits constitués à la manière de Durkheim, mais des actions collectives et des processus sociaux qui peuvent être en partie appréhendés à travers des interactions directes et dont le sens vécu par les agents n'est ni donné d'avance ni susceptible d'être négligé. (Chapoulie 1984, 587)

Le processus social qui prend forme à partir de la rencontre entre salariés et syndicalistes investit le chercheur de la tâche de restituer la variété et la complexité de l'interaction en passant par le décryptage du sens qui est donné par les enquêtés à leurs

actions. Nous reviendrons par la suite, et d'une manière réflexive, sur l'analyse de la méthode de l'observation directe et de son implication dans le cadre de cette recherche. Pour l'instant, nous nous attacherons à expliciter de quelle manière l'approche comparative peut se révéler heuristique afin de parvenir à saisir les dynamiques sous-jacentes aux interactions, notamment du point de vue de la construction de catégories qui, tout en étant le produit d'une construction scientifique, sont aussi en mesure de rendre compte des catégorisations indigènes.

I.1.2.1 La comparaison internationale au cœur de la recherche

Pour l'étude des interactions entre syndicalistes et salariés du nettoyage industriel, peu de statistiques peuvent être mobilisées[13]. Par ailleurs, les recherches portant sur cet objet ne sont pas nombreuses[14], ce qui nous a privé de la possibilité de faire dialoguer de manière systématique notre étude avec d'autres recherches.

Dans un premier temps, lorsque nous avons été confrontées à la phase de délimitation du terrain, nous nous sommes rapidement rendues compte que circonscrire l'enquête au seul contexte de la CGT nettoyage de l'UD de Marseille allait constituer une sorte de limite en vue du processus de montée en généralité. En effet, le fonctionnement de ce syndicat s'avérait être très spécifique et en lien avec l'histoire syndicale et sociale de cette ville[15].

Plus précisément, derrière le choix de mener de l'observation *in situ* dans la bourse du travail de Marseille, nous percevions le risque d'un « enfermement de notre regard». Quelle place fallait-il attribuer aux spécificités relevées ? De plus, du point de vue de la construction des outils pour accéder et analyser le terrain, le chercheur s'approchant d'un tel type de terrain n'est pas en mesure de s'appuyer sur des catégories préexistantes (ou

13 Les seules statistiques qui existent sur le nettoyage industriel sont celles de la fédération Européenne du Nettoyage Industriel (FENI) que nous avons employées pour contextualiser notre objet, mais qui n'ont pas pu être employées pour en dire davantage sur l'état des relations professionnelles dans le secteur.

14 Sur le rapport entre monde syndical et nettoyage industriel, pour ce qui est de la France, la référence la plus importante est celle des travaux de Jean-Michel Denis.

15 Sur la question des différences régionales, il est intéressant de faire référence à l'analyse de S. Béroud et R. Mouriaux sur la conflictualité qui se base sur les décalages entre secteurs et régions. Cf. Béroud, Sophie, et René Mouriaux. 2005. « Conflictualités et évolutions de la conflictualité sociale ». In *Le conflit en grève ? : tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, by Jean-Michel Denis, 121-144. Paris : La Dispute.

institutionnalisées) pour appréhender les interactions faisant l'objet de son étude. Questionner et interroger les interactions observées appelle à un travail de découpage qui rend nécessaire la fabrication de nouvelles catégories susceptibles de permettre l'accès au terrain et, par la suite, l'analyse des matériaux ainsi obtenus[16]. La construction de l'objet est alors le résultat d'un travail constant de découpage du réel, qui exige de procéder à travers une pratique réflexive appliquée par le chercheur à chaque étape de son travail. Mais comment évacuer le risque d'obtenir des résultats n'allant pas au-delà du simple cas étudié ?

La littérature sur le syndicalisme, les migrations et l'action collective nous a, certes, fourni les repères pour établir les concepts fondamentaux de notre problématique, cependant, pour les raisons explicitées plus haut, cela ne s'est pas révélé suffisant.

Dans une telle configuration, la comparaison internationale répondait à la nécessité d'élargir l'espace de la confrontation de notre objet de recherche tout en nous permettant de fabriquer des dimensions et des variables pertinentes pour la production de savoirs sociologiques où les spécificités des différentes contextes ne constituaient pas une limite, mais au contraire, la richesse de la recherche.

I.1.2.2 L'approche sociétale appliquée aux stratégies syndicales

L'analyse sociétale élaborée par Maurice, Sellier et Silvestre au sein du Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail d'Aix en Provence dans les années 1980[17] est celle qui nous a le plus apporté au cours de notre étude. Cette démarche vise à dépasser les limites posées par les approches fonctionnaliste et culturaliste, qui se différencient par rapport au poids qu'elles confèrent à la relation macro-micro et aux principes de comparabilité[18].

Pour le fonctionnalisme, aucune interaction entre le niveau macro (État-nation

16 À ce propos, on peut reprendre les mots employés par Chapoulie qui affirme : « Dans l'observation directe, et seulement dans celle-ci, le chercheur peut définir les catégories de recueil qui sont adaptées aux fins qu'il poursuit, qu'elles coïncident ou non avec les catégories en usage dans la société (ou le milieu étudié) : il est, si l'on veut, maître du codage qu'il observe. Il peut par conséquent s'émanciper des perceptions communes et porter une attention systématique à des aspects négligés – soustraits à l'attention par le sens commun – des actions ou des interactions. » (Chapoulie 2000, 20)

17 Maurice, Marc, François Sellier, et Jean-Jacques Silvestre. 1982. *Politique d'éducation et organisation industrielle en France et en Allemagne: essai d'analyse sociétale*. 1re éd. Sociologies. Paris: Presses, universitaires de France.

18 Lire à ce sujet l'article de Lendaro, Annalisa. 2012. « Revisiter l'analyse sociétale aujourd'hui ». *Terrains & travaux* N° 21 (2) (décembre 1): 109-124.

ou espaces supra-nationaux) et micro (le local) n'est possible. Cette absence de dialogue entre ces deux sphères permet de supposer des fortes continuités (et donc comparabilité) entre des mêmes phénomènes d'un espace national à un autre. Pour les culturalistes au contraire, un fait social ne peut pas être saisi en dehors de son contexte de culture nationale qui devient ainsi l'espace exclusif de son explication. Nous pouvons alors parler d'un niveau macro qui prévaut sur le micro.

L'approche sociétale traite de manière différente ces questions en déplaçant l'objet de l'analyse. Pour ses partisans, les différences sont à saisir à l'intérieur de leurs « cohérences sociétales » et non, comme pour les culturalistes, à l'intérieur de l'espace culturel national. La non-comparabilité devient alors un objet d'analyse qui rend possible une démarche inductive visant à « comparer l'incomparable » (Detienne 2000). On ne compare pas des phénomènes ou objets particuliers, mais des ensembles de phénomènes dont les interactions constituent des cohérences nationales ou sociétales. Les termes de la comparaison doivent être intégrés dans ces cohérences sociétales où se déploient les interactions entre acteurs et espaces. Il s'agit ainsi de restituer sa place à l'acteur qui doit être saisi dans sa relation avec l'espace.

> “Acteurs” et “espaces” sont saisis plutôt comme autant de "construits sociaux" dont l'approche sociétale révélera dans un premier temps la spécificité, c'est à dire la discontinuité d'un pays à l'autre. (Maurice 1989, 184).

Les niveaux macro et micro sont saisis dans leur relation constante sans que l'un prévale sur l'autre :

> […] le point de départ de l'analyse n'est pas la société globale (le macro) mais plutôt la déconstruction des catégories empiriques ou naturelles, saisies à des niveaux macro, et leur reconstruction ou socialisation dans leur espace social d'appartenance. (Maurice 2000).

Le choix la richesse de la recherche de cibler des « relations » – concept qui répondait à notre exigence de mettre en premier plan l'interaction – entre syndicalismes et travailleurs se trouve ainsi en accord avec cette approche. L'approche sociétale contribue au travail d'identification des éléments explicatifs du processus de construction des acteurs et de leurs espaces à l'intérieur des cohérences sociétales.

On peut reprendre les mots des auteurs suivants :

> L'objet central de l'approche sociétale consistait alors à saisir et analyser l'entreprise et ses acteurs *dans la société*. Choix décisif qui rendait attentif non seulement aux interdépendances entre niveau macro et micro d'analyse, mais aussi bien à l'encastrement social des objets d'analyse. (Silvestre, Sellier, et Maurice 1992).

L'approche sociétale, par son caractère semi-inductif, permet de cerner la spécificité sociale des phénomènes étudiés en dépassant les problèmes que l'on retrouve dans la démarche scientifique classique (à savoir la généralisation à partir d'un modèle qui n'a pas été confronté au niveau micro). Le modèle théorique à tester n'est pas présent au départ, mais il acquiert toute sa signification pendant la comparaison. On ne fait plus référence à un modèle théorique pré-construit, mais on constitue nos catégories d'analyse sur la base des cohérences constatées.

En ce qui concerne notre étude, nous avons procédé en faisant dialoguer les théories acquises avec nos terrains et, à la fois, les terrains entre eux. La comparaison et l'approche sociétale se sont alors révélés importants pour construire directement un objet à partir de deux espaces.

> Le processus comparatif s'inscrit dès lors dans une démarche plus globale, continue, depuis la conception de l'objet qui passe par la construction progressive de catégories en les comparant les unes par rapport aux autres, de concepts temporaires remis en chantier au fur et à mesure du terrain jusqu'à l'élaboration d'une théorie. (Rostaing 2012, 39)

Dans le souci de procéder à une élaboration de chaque phase de la recherche « sur deux espaces de comparaison », il s'est révélé nécessaire d'alterner les périodes du travail d'enquête entre Marseille et Bologne. Sans concentrer l'observation et les entretiens dans une seule période dans chacune des deux villes, nous avons préféré partager notre terrain en quatre périodes différentes.

Les Périodes de l'enquête

Période	Déroulement de l'enquête
Novembre 2010 – Février 2011	Observation directe à la bourse du travail CGT / entretiens
Mars – Mai 2011	Observation directe à la *Camera del Lavoro* CGIL / entretiens
Janvier et Février 2012	Entretiens à la bourse du travail CGT
Mars et Avril 2012	Entretiens à la *Camera del Lavoro* CGIL

Après les trois mois d'observation à la bourse du travail de Marseille, nous avons poursuivi par trois mois d'observation à la *Camera del Lavoro* de Bologne. L'année suivante, nous sommes revenues sur le terrain marseillais et sur celui de Bologne en totalisant une période de quatre mois de terrain. Cela nous a permis de repérer des clés d'interprétation pour problématiser et analyser les données (issues d'une comparaison constante entre nos terrains). Grâce à ce *va-et-vient* entre théorie et terrains et entre les terrains, nous avons pu envisager de construire des dimensions et des catégories d'observation pertinentes en gardant toujours à l'esprit que les objets que nous comparons sont des « construits sociaux » qu'il faut saisir à partir des processus qui les constituent dans la spécificité sociétale qui est la leur.

Par exemple, le fait de retourner sur un même terrain à distance d'un an nous a permis, dans le cas de la CGIL de Bologne, d'appréhender la valeur de la contingence de l'observation qui avait été menée l'année précédente avec le souci d'interroger ce terrain à la lumière d'un changement d'ordre temporel.

> Il est étrange de revenir à la *Camera del Lavoro*, après une année, et voir comment l'absence de Fabio[19] [le responsable nettoyage de la fédération Filcams CGIL] a transformé le fonctionnement de ce syndicat. Tout semble avoir changé par rapport à l'année précédente. Il est désormais rare que des permanents prennent le temps pour se rendre dans les chantiers et organiser des assemblées. Les délégués et les salariés que nous rencontrons sont énervés par les nouveaux permanents et nous parlent sans arrêt de « comment ça a changé maintenant que Fabio a été muté dans une autre fédération ! ». [Note du 10/03/2011]

Soumettre les données recueillies durant la première phase de terrain à l'épreuve du temps n'implique pas la remise en question de la valeur de la première enquête, mais – comme dans cet exemple – permet de conforter l'hypothèse par laquelle on suppose que l'activité du syndicat du nettoyage de la fédération Filcams CGIL est fortement dépendante de la personnalité du permanent responsable syndical[20].

19 Afin de garantir l'anonymat de nos enquêtes nous avons changé leurs prénoms.
20 Le chapitre II.1 (pag 147) est entièrement consacré aux responsables syndicaux nettoyage de la CGT de Marseille et de la Filcams de Bologne.

Des exemples de raisonnement comparatif : de la non pertinence du taux de syndicalisation à l' « étonnement sociologique »

Pour expliciter l'importance que revêt le concept de cohérence sociétale dans le cadre de cette thèse, il se révèle intéressant de nous appuyer sur un exemple concret qui, à première vue, pourrait apparaître comme « affranchi » de l'effet sociétal : le taux d'adhésion au syndicat. Il est incontestable que l'adhésion syndicale demeure un indicateur qui peut être quantifié par des chiffres et des pourcentages. Bien que la manière dans laquelle les adhérents sont comptabilisés diffère d'un pays à l'autre[21], on pourrait imaginer utiliser le taux d'adhésion aux confédérations CGT et CGIL comme un premier élément pour une comparaison entre les deux organisations syndicales. Les chiffres nous diraient alors que, pour la France (en 2008), on compte environ 7,6% d'adhérents, alors qu'en Italie, en 2010, ce chiffre atteint 35%[22]. Ces données pourraient conduire à conclure que le syndicalisme français est plus faible que l'italien, alors que les syndicats français font preuve d'une capacité de mobilisation beaucoup plus importante que leurs homologues italiens. Cet exemple vise à éclaircir à quel point faire référence au simple taux de syndicalisation, pour mener une comparaison internationale, peut s'avérer trompeur. En effet, le taux d'adhésion ne peut pas être considéré comme un bon indicateur de la force syndicale, car les raisons qui amènent à se syndiquer ainsi que les mécanismes sous-jacents à ce processus sont très différents d'un contexte à l'autre. C'est pourquoi l'indicateur « taux de syndicalisation » doit être saisi pour la signification qu'il recouvre au sein de chaque contexte sociétal[23].

Le pouvoir heuristique de l'effet sociétal, dans l'activité intellectuelle qui vise à déconstruire les pré-notions pour parvenir à élaborer des catégories d'analyse pertinentes, se traduit également par ce que nous pourrions définir comme une forme d'étonnement. Plus précisément, nous voulons signifier que l'étonnement a fonctionné

21 « Il n'est pas facile d'évaluer le nombre d'adhérents d'une organisation syndicale. Non seulement parce qu'on ne dispose que de sources d'origine syndicale qui ne sont pas nécessairement fiables dans la mesure où le nombre affiché est un argument de la lutte sociale, mais surtout parce que la notion d'adhérent est floue » (Caire 1990, 19)

22 Ces données sont celles de l'OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*). URL http://www.oecd.org (accessed 12.10.12).

23 Comme on le verra dans les chapitres suivants, l'adhésion au syndicat sous-entend des dynamiques très différentes entre la CGIL de Bologne (où tous ceux qui s'adressent au syndicat sont obligés de s'inscrire) et la CGT (où seulement le noyau des militants est inscrit au syndicat).

en tant que déclencheur de la prise en compte de certains éléments constitutifs des cohérences sociétales. Éléments que nous n'aurions probablement pas repéré en enfermant notre objet dans un seul contexte. C'est ainsi que la rupture épistémologique avec des réalités d'un seul contexte sociétal procède, de par l'activité de comparaison, de l' « étonnement sociologique » (Mendras 1995, 81). Si au début, les spécificités inhérentes au contexte nous apparaissaient comme un obstacle insurmontable en vue de la comparaison, le décentrement que nous avons pu atteindre par la prise en compte de l'effet sociétal nous a permis de dépasser ces moments de frustration. En effet, nous ne nous sommes pas bornées à constater les différences qui ressortaient de la comparaison, mais nous les avons appréhendées à partir du contexte en recherchant les liens constitutifs de leurs cohérences. Cela nous a amené à revisiter des catégories indigènes, mais aussi des concepts sociologiques ou des notions dont la signification peut changer selon les contextes[24].

À ce propos, on peut prendre en exemple le raisonnement que nous avons conduit au sujet de l'action syndicale. Si en restant en France, le concept d'action syndicale nous paraissait comme central et allant de soit pour rendre compte des fonctionnements d'un syndicat, le contact avec l'expérience italienne nous a obligé à revoir cet *a priori*. En Italie, le syndicat, surtout dans le secteur concerné par notre étude, mène rarement des mobilisations et des actions telles que des grèves etc. L'action syndicale, tout en restant un concept fondamental pour étudier le phénomène syndical dans ce contexte, ne revêt pas la même importance qu'en France. C'est ainsi que la comparaison et la prise en compte des effets sociétaux a fortement contribué à saisir la « non-évidence » de ce concept pour ce qui était du contexte italien. De ce point de vue, nous nous inscrivons dans la lignée de la pensée durkheimienne qui invite à la déconstruction du sens commun (E. Durkheim 1999) et qui constitue l'exercice fondamental de la sociologie. Cette non-évidence nous a conduit à revoir la pertinence du concept d'action syndicale pour notre étude et, en particulier, de saisir l'importance qu'elle revêt pour le contexte français. De cette manière, en nous appuyant sur le concept de stratégie syndicale, l'action syndicale a été alors déconstruite et mise à l’épreuve de l'effet sociétal.

Pour ce qui est du choix de la prise en compte des catégories institutionnelles et/ou

24 Pour citer un exemple, lorsqu'on parle de la condition de chômeur dans le langage courant, en France, on fait souvent allusion à une personne qui bénéficie des allocations chômage, alors qu'en Italie un chômeur est, avant tout, une personne sans-emploi.

indigènes, nous nous sommes quelque peu distanciées des considérations faites par les auteurs de l'analyse sociétale qui optaient pour une non-considération des catégories indigènes. À ce propos, il faut rappeler que les relations entre syndicalismes et travailleurs du nettoyage sont loin de constituer un fait conçu au niveau institutionnel (comme c'était le cas pour les objets de Maurice, Sellier et Silvestre, dont les problématiques visaient le système éducatif et productif). C'est ainsi que les catégories indigènes doivent être prises en compte en tant qu'indicateur de l'effet sociétal à condition d'être questionnées et problématisées[25].

Saisir les stratégies syndicales à travers l'étude des interactions telles qu'elles se déploient par les pratiques implique l'analyse du sens que les acteurs en situation donnent à telle ou telle autre catégorisation.

I.1.2.3 Quels lieux et quelles échelles se révèlent-ils pertinents pour étudier le syndicalisme dans le secteur de la propreté ?

Choisir d'accomplir une étude comparative implique la justification des choix opérés en lien avec les lieux et les échelles de comparaison. Quelles sont les frontières de l'espace dans lequel s'inscrit l'objet de recherche ? Quelles sont les implications de telles frontières ? Nous nous attacherons ici à exposer le processus qui nous a conduit à choisir la France et l'Italie en tant que contextes privilégiés de notre objet. Étant donné que nous résidons et travaillons dans le sud de la France (Aix en Provence et Marseille) depuis des années, le choix de mener une étude dans la ville de Marseille s'est imposé avant tout pour des raisons d'ordre pratique (il s'agit de notre ville de résidence). Par ailleurs, l'absence de travaux sur la relation entre syndicalisme et travailleurs du nettoyage industriel sur le territoire du département des Bouches du Rhône a également contribué à nous conforter dans cette voie.

L'idée d'élargir l'espace de notre comparaison à la prise en compte de l'Italie a été dictée avant tout par notre posture de chercheur qui, bien que résidant en France, est d'origine italienne (voir encadré « La posture du chercheur dans la comparaison

25 À ce propos, nous renvoyons au remarquable travail de recherche de Lendaro, Annalisa. 2011. « L'"immigré-e travailleur-se". La construction et les usages sociaux des catégories de l'action publique en France et en Italie ». Thèse en Sociologie, Aix en Provence : Aix - Marseille. http://www.theses.fr/160150396.

internationale »). La France et l'Italie sont à entendre comme les contextes nationaux de notre objet, tout en considérant que notre but ne se résume pas dans la constatation de réalités empiriques différentes d'un pays à l'autre, ni dans la prise d'un pays comme modèle pour pouvoir le mettre en relation avec d'autres pays. Étant donné que la délimitation du terrain ne se fait pas à partir d'*a priori* posés théoriquement mais qu 'elle doit aussi répondre à des critères de pertinence pratique (Arborio et Fournier 2010), notre réseau de connaissances de la sphère académique et syndicale ont contribué à fixer notre choix sur la CGIL de la ville de Bologne.

La posture du chercheur dans la comparaison internationale

Questionner sa propre posture

Le chercheur qui mène une comparaison internationale doit questionner sa posture en permanence. C'est pourquoi l'exercice qui consiste dans l'explicitation de notre posture dans le processus de mise en œuvre d'un raisonnement comparatif s'inscrit dans l'activité de production scientifique.

L'Italie est notre pays d'origine où nous avons été scolarisées et socialisées jusqu'à l'âge adulte, alors que la France est le pays dans lequel nous résidons depuis quelques années et où nous avons été confrontées pour la première fois à la pensée sociologique. Ces deux aspects ne sont pas dépourvus de conséquences dans le choix de prendre en compte ces deux pays en tant que contextes de notre objet. Tout d'abord, la bonne connaissance des deux langues a constitué un point fort pour entreprendre ce travail, car le fait de mener une enquête en deux langues (mener des entretiens, les retranscrire et les traduire) n'a pas constitué de véritable difficulté. Néanmoins, nous avons toujours essayé de garder à l'esprit la différence constituée par le contexte d'apprentissage de ces deux langues. En effet, une langue apprise pendant l'âge adulte ne peut pas être considérée comme l'égale de la langue maternelle et cela est d'autant plus important quand on est confronté à la production de savoirs sociologiques. Ainsi, si lors du terrain, le niveau de connaissance de la langue française s'est révélé suffisant, dans la phase d'écriture, le fait de ne pas écrire dans notre langue maternelle s'est avéré être un obstacle important notamment pour ce qui est de la possibilité de réussir à décrire certains contextes et situations.

Cet aspect, ainsi que les différents degrés de connaissance des cohérences sociétales des deux pays, a constitué un objet de réflexion important pour essayer d'éviter toute posture ethnocentrique. L'étonnement et la déconstruction des évidences ont constitué autant d'éléments fondamentaux (toujours en lien avec notre statut) dans la prise en compte de certains concepts ainsi que dans l'analyse des phénomènes observés.

En outre, le fait d'adopter une attitude réflexive à l'égard de notre posture de « chercheur entre deux contextes » a facilité, dans certains cas, l'établissement d'un rapport de confiance avec nombre d'enquêtés issus de l'immigration.

Très souvent, mettre en exergue notre condition d'étrangère résidente en France ou d'Italienne résidente à l'étranger a été suffisant pour éveiller l'attention et l'intérêt des enquêtés qui se livraient alors plus facilement et racontaient leurs histoires de vie et d'immigration. D'autre part, pour ce qui est des enquêtés les plus militants du champ syndical, ce qui permettait d'établir en bon rapport de confiance était leur curiosité de la situation politique et syndicale italienne (pour les militants CGT) et française (pour les militants CGIL).

De même, pour leurs histoires respectives et leur structure similaire, les confédérations CGT et CGIL réunissaient des critères de comparabilité suffisants pour être retenues en tant qu'objet de la comparaison. En effet, les deux ont à la fois une organisation par branches d'activité (les fédérations) et une organisation territoriale (Unions locales et départementales). Étant donné la faible implantation des syndicats dans le nettoyage, le

choix a été porté sur les niveaux territoriaux des Unions départementales qui ont leur siège dans les bourses du travail des villes de Marseille et de Bologne.
Mais quelle est la pertinence de l'État-nation en tant que contexte pour l'étude des relations qui se déploient entre syndicat et travailleurs ?

Au début de la deuxième décennie des années 2000, dans une Europe qui demeure un contexte sociétal pertinent pour la compréhension des marchés du travail et des phénomènes migratoires d'un monde globalisé, est encore possible de faire référence à l'État-nation ?

S'il est incontestable que le secteur du nettoyage industriel partage des mêmes caractéristiques[26] en France et en Italie (ce qui par ailleurs doit être interprété par le prisme des effets de la mondialisation économique (Aguiar et Herod 2006)), certaines des spécificités sociétales rencontrées lors de notre travail de terrain peuvent seulement être interprétées à partir du contexte de l'État-nation. Il s'agit notamment de la prise en compte de l'impact du droit national (du travail et de l'immigration) dans l'explication de la relation du syndicalisme aux travailleurs (souvent immigrés) du secteur du nettoyage. Pour cela, le concept de cohérence sociétale, dont les frontières peuvent être adaptées à l'État-nation, a permis de ne pas négliger l'importance des droits nationaux, sans pour autant nous priver de la nécessité de les saisir à l'intérieur de tendances globales (en Europe et en Occident en général). Ainsi, il a fallu garder à l'esprit l'existence d'une échelle multiple de divers processus de globalisation (Sassen 2009) ce qui nous permettait alors de maintenir l'État-nation en tant que contexte pertinent pour inscrire notre objet d'étude, sans pour autant renoncer à la prise en compte des autres échelles fondamentales (Union Européenne, organisations internationales, etc.). Nous avons ainsi privilégié le concept de cohérence sociétale à celui de cohérence nationale là où :

> […] le sociétal doit être entendu dans une acception plus ouverte, bien au delà des limites toujours contingentes et historiques d'un État-nation qui constitue lui-même un espace hétérogène complexe et toujours en changement. (Maurice 2000)

Mais si la France et l'Italie demeurent les contextes sociétaux de notre étude, un

26 Un système de sous-traitance dû aux phénomènes d'externalisation ; une main-d'œuvre majoritairement féminine et immigrée ou issue de l'immigration ; une forte dispersion des travailleurs et un éclatement des horaires de travail qui rendent difficile la présence syndicale.

autre niveau d'échelle s'est précisé au cours de ce travail : l'échelle du terrain d'enquête. Les villes de Bologne et de Marseille ont constitué l'échelle privilégiée de notre étude. Ayant tout particulièrement considéré comme clé d'entrée le syndicalisme dans un secteur tel le nettoyage industriel, et étant donné qu'il nous était impossible de mener une observation directe sur les lieux de travail[27], nous avons choisi l'expression territoriale des deux confédérations : les bourses du travail.

Dans les bourses du travail, nous avons suivi l'activité syndicale des permanents, délégués et inscrits du syndicat de nettoyage à son niveau départemental. Cette échelle nous a paru comme la plus pertinente puisqu'elle nous a offert la possibilité d'observer des situations qui pouvaient être englobées de manière assez satisfaisante par l'investigation. À ce propos, d'après A. M. Arborio et P. Fournier :

> Hésiter sur le choix d'un terrain, c'est implicitement faire l'hypothèse que ce qu'on cherche ne se manifeste pas dans un endroit unique et peut être saisi en différentes circonstances. Ce qui importe alors n'est pas tant le choix de telle circonstance sociale plutôt que de telle autre pour son exemplarité ou pour sa typicité, mais le fait qu'elle puisse être complètement englobée par l'investigation, qu'elle ne comporte trop de ramifications, qu'elle n'exige pas l'ubiquité de l'observateur. (Arborio et Fournier 2010, 28)

Après plusieurs mois de fréquentation de ces lieux, il a été possible d'en comprendre les dynamiques sans trop d'effet de dispersion. De même, le choix de la structure départementale nous a conduit à étudier des enquêtés appartenant à différentes entreprises de nettoyage.

I.1.2.4 Observation directe semi-participante

Expliciter l'enjeu de la comparaison revient à rendre compte de la méthodologie utilisée. Dans la partie précédente, nous avons déjà mentionné à quel point, pour appréhender les dynamiques sous-jacentes des interactions, la présence directe de l'observateur-chercheur était importante. En effet, l'objectif réside dans la prise en compte, par une approche ethnographique, de tout ce qui « fait sens » pour une problématique qui a été construite de manière inductive par la pratique constante de la

27 Étant donné le temps à disposition, le double terrain et la faible implantation syndicale, nous avons écarté la possibilité de nous faire embaucher dans le secteur pour étudier la relation entre syndicat et travailleurs.

comparaison. Observer des interactions permet de révéler le rapport au monde que chacun manifeste à travers les pratiques observables. C'est pourquoi nous avons rapidement abandonné l'idée d'une utilisation exclusive de la méthode de l'entretien, qui n'aurait pas permis de saisir des détails que – tout en ne faisant pas sens pour l'enquêté – pouvaient se révéler fondamentaux pour saisir une situation donnée.

La méthode privilégiée a été celle de l'observation directe, qui a été accompagnée par des entretiens menés avec les salariés les plus accessibles, mais surtout avec les syndicalistes-clé que nous avons suivis pendant plusieurs mois. Le choix de les interviewer après la période d'observation a en outre permis la comparaison entre le discours et les stratégies (observées) de ces acteurs.

La méthode de l'observation directe demeure une démarche qui se double d'un acte de réflexivité. L'activité de justification des choix accomplis pendant le travail de terrain, par une pratique réflexive constante, permet alors de mieux cerner la signification des phénomènes étudiés.

> L'observation directe inscrite dans un programme d'analyse sociologique est *a contrario* une technique contraignante de recueil de matériau et une pratique réflexive conduisant à sa mise en ordre analytique : ce n'est pas une simple pratique sociale pouvant d'évidence être annexée par la science. (Arborio et Fournier 2010, 9).

Les pages suivantes sont consacrées aux phases qui ont composé notre investigation, depuis « l'entrée sur le terrain jusqu'au moment où on le quitte, en passant par les temps de l'observation et de la prise de notes. » (Arborio et Fournier 2010, 27).

I.1.2.4.1 Accéder au syndicat lorsqu'on est étudiante étrangère/résidente à l'étranger

Lorsqu'on décide de mener une observation directe, il faut s'interroger sur la meilleure stratégie à adopter pour procéder dans ce sens. Tout d'abord, il a fallu réfléchir à notre posture : comment aborder le terrain syndical pour l'observer ? Nous avons décidé de rendre explicite notre posture devant les enquêtés, car après avoir écarté la possibilité de nous faire embaucher dans le secteur du nettoyage, nous avons retenu comme étant le plus approprié, n'étant pas syndicaliste, de dévoiler aux acteurs notre

statut d'étudiante. L'observateur ne reste jamais complètement extérieur à la situation qu'il observe et « choisir un mode d'observation directe consiste plutôt, raisonnablement, à choisir un rôle social à occuper dans la situation observée » (Arborio et Fournier 2010, 30). Notre intention première était de parvenir à « endosser un rôle déjà existant dans la situation étudiée », ce qui pour le contexte spécifique de notre objet devait se traduire dans le rôle du syndicaliste. Néanmoins, nous nous sommes vite rendues compte de la difficulté d'endosser un tel rôle[28]. La posture adoptée dans les situations observées n'a donc jamais coïncidé avec celle d'une partie des acteurs observés. Elle a dû être réinventée car, s'il était incontestable que nous apparaîtrions plutôt comme étant du côté des syndicalistes que de celui des salariés, de par notre âge, notre position dans l'espace et notre manière d'interagir, nous recouvrions tout de même un rôle social spécifique. Pour cette raison, nous préférons qualifier notre posture de semi-participante.

Avant de procéder à la première entrée sur le terrain, nous devions questionner la manière dont nous allions nous présenter et présenter notre objet. De ce point de vue, nous pensons qu'il est fondamental, pour un chercheur qui s'apprête à mener une telle d'étude, de faire l'effort d'imaginer comment on sera perçu par les acteurs. Que faut-il dévoiler et rendre visible de notre travail théorique et de la méthodologie que nous souhaitons utiliser ?

> Ma négociation de l'entrée sur le terrain ne se réduit pas en prison à l'obtention d'une autorisation officielle, certes indispensable : elle se joue surtout avec les participants potentiels qui faciliteront – ou limiteront – ensuite la circulation du chercheur, ses contacts, ses opportunités. (Rostaing 2012, 38)

C'est ainsi qu'au moment de nos premiers contacts avec le terrain – quand notre intérêt scientifique visait encore la relation entre syndicalisme et travailleurs immigrés – avant de franchir pour la première fois le seuil de la bourse du travail de Marseille – nous avons essayé d'imaginer la variété des réactions qu'allaient susciter notre visite et la présentation de notre étude. En outre, nous étions conscientes que la chance qui nous était accordée de participer, pendant une période de quelques mois, à la vie syndicale de ces délégués était en partie liée à cette première rencontre. Expliquer aux acteurs les

28 Notre connaissance des normes du droit du travail (code du travail et convention collective) était insuffisante pour endosser la responsabilité d'agir en tant que syndicaliste.

raisons de notre posture nous semblait dans ce contexte la manière la plus profitable , ce qui nous a conduit à mener une observation à découvert visant l'établissement d'un rapport de confiance avec nos interlocuteurs.

De même, nous avons toujours été attentives à la manière de nous habiller et de nous maquiller lorsque nous participions à une situation en tant qu'observatrice. Après les premières rencontres avec les syndicalistes, nous avons remarqué que leur présenter d'emblée notre intérêt pour les « travailleurs immigrés »[29] créait des confusions. Très souvent, les acteurs syndicaux soulignaient qu'« à la CGT on ne fait pas de différence entre immigré et non-immigré, parce qu'on est tous des travailleurs ! ». Depuis, nous avons renoncé à évoquer de manière directe la question des travailleurs immigrés, en choisissant de parler de façon plus générale de notre intérêt pour le syndicat du nettoyage. Il nous a ainsi fallu cacher certains aspects de notre étude : ne pas révéler complètement notre sujet nous a permis d'améliorer notre accès au terrain.

Nous avons également constaté à plusieurs reprises une réaction de surprise de la part de certains syndicalistes (aussi bien en Italie qu'en France), lorsqu'ils découvraient notre intérêt pour le nettoyage. « Pourquoi étudier un tel secteur ? ». Ces interlocuteurs laissaient entendre que ce n'était pas un « bon » secteur pour comprendre ce qu'était le syndicalisme. Souvent, les travailleurs eux-mêmes se montraient surpris de nous voir travailler sur leurs expériences de vie, de migration, syndicales et de travail.

Le choix du chercheur qui décide de cibler une telle catégorie de travailleurs désoriente nombre d'acteurs qui, dans le syndicat, sont convaincus que pour mener une étude sur le syndicalisme, il faut s’intéresser aux secteurs où le syndicat est le plus implanté. Cette vision du syndicalisme est, par ailleurs, révélatrice d'une approche basée sur une représentation du syndicalisme arrêtée à l'époque fordiste. Ainsi, cette première relation avec le terrain nous a permis de développer notre raisonnement en nous confrontant à des représentations du secteur du nettoyage qui en disent long sur la reconnaissance du secteur au sein des deux confédérations. Ce premier exemple permet d'éclaircir l'importance de la pratique de l'auto-réflexivité du chercheur dans l'analyse de son approche au terrain.

En ce qui concerne l'entrée sur le terrain de la *Camera del Lavoro* de Bologne, il

29 Nous rappelons que notre idée initiale était celle de mener une étude sur les travailleurs immigrés et le syndicalisme.

importe de remarquer que nous avons choisi ce type de terrain après avoir constaté une grande disponibilité des acteurs que nous nous apprêtions à observer. Fabio en effet, le responsable nettoyage de l'époque, s'était montré au moment de notre première rencontre très favorable à l'idée que nous puissions participer activement au travail de la fédération syndicale. Il en envisageait même de profiter de notre présence pour essayer de mettre en place une campagne de syndicalisation au sein du chantier de l'université de Bologne, projet qui finalement n'a pas vu le jour, du moins lors de notre période d'observation.

Ainsi, c'est dans ce contexte que nous avons envisagé et préparé notre accès au terrain à la fin du mois de février 2011. Cependant, il a tout de suite été clair que, du fait des caractéristiques du secteur d'une part et de notre faible préparation en matière de droit du travail d'autre part, notre engagement allait se limiter à suivre Fabio en tant qu'« assistante »[30].

I.1.2.4.2 Observer les interactions lors des pratiques : réflexions sur une posture engagée

Nous avons déjà souligné comment notre posture d'observatrice – par le biais d'une observation semi-participante – nous a permis de conserver notre statut d'étudiante lors des interactions observées. Participer à une situation signifie faire preuve de formes d'engagement différentes, d'autant plus lorsqu'on est confronté au monde syndical. Dans un tel contexte, si d'un côté nous sommes conscientes du fait que le travail de syndicaliste ne s'improvise pas, notre présence lors des interactions s'est souvent traduite par une participation de type émotif. Il s'agit d'une attitude capable de mettre en avant notre empathie et notre intérêt pour les situations traitées. Par exemple, savoir remarquer notre propre sentiment d'indignation ou d'irritation – lorsqu'un salarié racontait avoir été obligé à travailler davantage sans pour autant avoir été payé ou avoir reçu une mise à pied disciplinaire pour ne pas avoir demandé la permission de prendre les produits – était une manière de manifester notre participation à l'interaction. Toujours en nous souciant de laisser le jeu de l'interaction dans les mains des acteurs concernés, nous avons ainsi réussi à intervenir pour poser des questions et demander des

30 Nous expliciterons au fur et au mesure en quoi ce rôle a consisté, dans les chapitres qui suivent.

éclaircissements sur tel ou tel aspect de la convention collective ou des usages en vigueur sur les chantiers.

En cohérence avec cette attitude, nous avons géré notre position dans l'espace et par rapport à nos interlocuteurs pendant l'observation de trois types de pratiques qui ont par ailleurs constitué le lieu privilégié de l'observation des interactions : les permanences (chapitre II.2), les mobilisations (chapitre II.3) et les assemblées (chapitre II.4).

Pour ce qui est de la première pratique, notre observation s'est déroulée au sein des UD pendant les permanences que les syndicalistes (permanents et délégués) animaient pour les travailleurs du nettoyage à Marseille comme à Bologne.

Se présenter et dévoiler complètement nos intérêts pour la situation des salariés du nettoyage a été une stratégie gagnante lors des premières approches avec des salariés qui appartiennent à une catégorie de travailleurs invisibilisés dans le travail et du point de vue de la société en général (Scandella 2009a). Le simple fait de s'intéresser à leur condition éveillait leur envie de parler. D'ailleurs, nous avons souvent réussi après les premières rencontres à revoir ces salariés une deuxième fois pour les interviewer ou parler informellement de leur travail et de leur relation avec le syndicat.

Le fait d'avoir mené l'observation aux côtés des syndicalistes ne semble pas avoir eu d'impact négatif sur le rapport de confiance avec les salariés. En effet, cette posture nous a souvent permis de discuter avec les travailleurs sans être considérée comme un membre du syndicat, ce que nous n'aurions pas pu espérer si nous avions mené notre observation *incognito* en participant plus activement au travail des syndicalistes. De plus, il s'est révélé stratégique, pour établir un rapport d'empathie, d'utiliser notre statut d'émigrée en Italie, et d'étrangère en France[31]. Bien que consciente que notre statut d'émigrée européenne et étudiante n'ait pas grande chose à voir avec celui de ces salariés, nous avons de même réussi à nous servir de cet élément comme d'un facteur de proximité (Broqua 2009). Cette posture s'est avérée être un véritable atout en permettant l'instauration d'un rapport de confiance avec des enquêtés souvent issus de l'immigration. Le fait d'être une femme a aussi contribué à créer des liens importants

31 Dire que Marseille était notre ville de résidence à des immigrés issus de l'Afrique du Nord ou d'Afrique Centrale et résidant en Italie a souvent contribué à créer un rapport d'empathie. Ils avaient souvent quelqu'un de leur famille dans la ville phocéenne où ils avaient une représentation de Marseille comme « ville africaine » en Europe. « Tu habites à Marseille ? Du coup tu peux comprendre ». C'est en nous appuyant sur des telles représentations que nous avons pu améliorer la relation qui s'établissait entre nous et nos interlocuteurs.

avec nombre de salariées qui, peut-on supposer, se sont montrées plus disposées à nous dévoiler des aspects liés à leur vie personnelle, notamment concernant les rapports qu'elles entretenaient au sein de leur sphère familiale.

À la CGT de Marseille, aucune tâche ne nous a jamais été confiée. Toutefois, lorsque nous avons obtenu la permission d'être présente lors des permanences, il nous a été possible d'assister à leur déroulement sans devoir être obligée de « faire » des choses pratiques pour justifier notre présence à l'intérieur de la la salle. Le fait qu'une étrangère à ce groupe se montre intéressée à ce qui se passe dans la CGT nettoyage était suffisant pour que ses membres acceptent cette présence en situation.

Les permanences à l'UD de Marseille sont souvent dominées par le chaos[32]. Plusieurs personnes entrent en même temps sans que l'on arrive à comprendre leur rôle et leur statut au sein du syndicat. C'est pourquoi nous avons dû suivre des stratégies nous permettant d'observer « le plus possible » sans nous faire remarquer en tant qu'observatrice extérieure, mais en essayant d'endosser le rôle d'une personne qui, ne connaissant rien à ce secteur d'activité, mettait en avant son intérêt à apprendre. Le chercheur doit être conscient du fait qu'il n'est pas seul à décider du déroulement de son terrain et de la distance à l’objet. La décision se prend conjointement avec les acteurs, dans un processus de négociation qui n'est pas toujours verbal.

Se faire passer par une personne désireuse d'apprendre revient à confier aux interlocuteurs une position d' « enseignants », ce qui permet de renverser les rôles typiques du rapport qui s’établit lors d'un entretien. Dans cette forme de relation, le chercheur doit savoir faire levier sur son incompétence dans le domaine, pour permettre à son interlocuteur de prendre la posture de « celui qui explique et apprend aux autres ». Le chercheur parviendra plus facilement à se faire accepter en tant qu'observateur sans pour autant se déclarer comme tel. En deuxième lieu, dans cette configuration, le chercheur peut observer l'enquêté et recueillir les récits qu'il délivre lorsqu'il est amené à jouer un rôle d'enseignant. De cette façon, nous avons réussi à apprendre les règles fondamentales de la convention collective nécessaires à comprendre les interactions entre syndicalistes et agents de nettoyage[33], mais aussi à recueillir des récits qui

32 Nous traiterons de cet aspect en détail au chapitre II.2, pag 186.

33 Surtout dans une première phase, les informations acquises pendant le terrain ont été fondamentales pour nous permettre de comprendre les interactions entre salariés et syndicalistes lors des permanences.

n'auraient pas forcement émergé lors d'un entretien.

Sortir notre cahier de notes devant ce genre d'interlocuteurs, a représenté une action nécessaire qui attestait de notre posture d'incompétente désireuse d'en savoir plus. Cependant, il ne faut pas négliger que nous étions en situation, ce qui amenait notre interlocuteur-pédagogue (souvent le secrétaire) à nous « oublier » de temps en temps pour s'occuper des salariés qui arrivaient dans la salle ou pour discuter avec les autres militants syndicaux. À ce moment, la présence de notre cahier avait déjà été acceptée et attirait moins l'attention de l'ensemble des présents. La prise de notes s'est donc faite en suivant deux stratégies. D'un côté, pour garantir le déroulement d'un bon rapport de confiance, en marquant ce que les interlocuteurs nous invitaient à écrire (« ça il faut absolument que tu l'écrives dans ta thèse ! ») et, de l'autre côté, en écrivant discrètement les informations nécessaires pour reconstruire les situations observées une fois rentré chez soi.

La prise de notes a constitué notre pratique principale pendant toute l'activité de terrain. Écrire les notes de terrain en italien à Marseille et en français à Bologne nous a simplifié la tâche du point de vue de la discrétion. En effet, de par cette stratégie, nous avons pu éviter des moments de gêne qui auraient pu survenir si un enquêté, prenant par hasard notre cahier, avait lu le contenu de nos notes. Aussi bien dans le cadre des permanences que des assemblées, nous avons toujours pris des notes sans problème particulier. Même s'il est évident que l'activité de la prise de notes a dû se doubler d'une stratégie visant à ne pas casser l'empathie qui se créait avec les acteurs du terrain. Le chercheur doit mobiliser sa capacité à comprendre quand la situation « permet » de prendre des notes (lorsqu'un salarié explique au syndicaliste le problème qui l'a amené à se rendre à l'UD) et quand au contraire, il est préférable de l'éviter (comme dans les situations où la tension monte ou que l'on est confronté à des salariés en proie au désespoir.)

Mais la prise de notes n'a pas été la seule activité d'écriture pendant notre période de terrain. Une phase de réécriture a été nécessaire pour remettre au propre les notes prises. Par conséquent, à la fin de chaque journée d'observation – mais aussi suite aux entretiens – nous avons dédié un temps important à la rédaction d'un journal de terrain. Ce moment s'est avéré fondamental car il a permis de mieux détailler des situations que nous avions encore en tête, ainsi que des détails que nous avons pu insérer dans une

analyse plus globale. La rédaction d'un journal de terrain à partir des notes (conséquentes) prises lors des interactions nous a aussi conduit à esquisser des premières analyses incorporant l'élaboration d'une réflexion menée à partir des observations menées antérieurement.

Concrètement, il s'est agi de décrire de manière détaillée ce que nous avions vu et entendu en soulignant par la suite, et à l'aide de crayons de différents couleurs, les thématiques qui revenaient le plus fréquemment (la question de l'aménagement des heures de travail, la cotisation, les conditions de travail pénibles, etc.). De par cette opération, il nous a été possible de retenir ces éléments en perspective des observations suivantes et cela surtout en vue de la comparaison entre les deux terrains d'enquête. En effet, cette démarche nous a donné la possibilité d'avoir un cadre d'éléments issus du terrain marseillais avec lequel nous avons pu faire dialoguer les premières observations menées sur le terrain de la CGIL de Bologne.

Dans le journal de terrain apparaissent également nos réflexions personnelles. Par ce genre de notes, nous avons retracé les impressions eues pendant l’observation sur tel comportement ou telle situation. Elles ont notamment permis de garder la trace du déroulement précis de l'enquête en nous donnant la possibilité, par la suite, de revenir sur le rapport qui s'est instauré le long de l'enquête entre observateur et enquêté et de le questionner. Ce genre de réflexions, qui au début ont servi à éclaircir nos idées suite à une journée d'observation qui requiert un effort important en termes d'attention, se sont révélées précieuses au moment où nous avons repris ces notes pour passer à l'étape de l'analyse, des mois voire des années plus tard. En effet, il ne faut pas négliger les effets du temps qui passe sur notre mémoire et sur la capacité à relire et analyser des notes prises lors du terrain. Écrire des réflexions détaillées, bien que non abouties en termes d'analyse, a surtout permis de les reprendre en vue de la comparaison entre les deux terrains. C'est pourquoi, toujours lors de cette phase, nous ne nous sommes pas censurées pour aborder, fût-ce de façon peu structurée, une première analyse de type comparatif.

En effet, l'analyse n'est pas à concevoir comme une activité de recherche monolithique, mais comme une activité dynamique qui se précise au fur et à mesure et se systématise après coup. Mais pour qu'elles puissent être exploitables, les données d'observation doivent avoir été mises en forme avec précision au préalable.

> Ces notes de terrain à caractère personnel ne sont pas toujours destinées à être publicisées, mais elles constituent une étape nécessaire à la maturation d'une réflexion. (Arborio et Fournier 2010, 50).

De même, nous avons souvent fait de petites esquisses indiquant la disposition dans l'espace qui était la nôtre, ainsi que celle des enquêtés. Cela s'est avéré utile dans la phase d'analyse pour saisir la valeur et l'importance de certains détails lors des interactions.

Ce que l'on voit dépend de notre regard qui ne peut être que sélectif. Le chercheur qui se trouve dans un espace donné n'est pas en mesure d'observer une situation dans sa globalité. La sélectivité du regard est étroitement liée au cadrage théorique ainsi qu'aux questions de départ et aux hypothèses, c'est-à-dire aux éléments dont dépendent les moyens qu'on se donne pour observer et produire des savoirs sociologiques. D'où la question suivante : qu'observe-t-on ?

L'exercice de la mémoire est toujours couplé avec la faculté d'étonnement du chercheur qui attache ses sens à des éléments parfois marginaux. Le travail d'imprégnation par lequel on a l'impression au début de ne pas arriver à discerner ce qu'il est important de ce qui ne l'est pas, nous amène à nous questionner sur le statut et l'utilité de ce qui attire notre attention lors d'une interaction. À partir de quoi peut-on considérer un fait, un comportement, un détail vestimentaire ou un détail lié à l'espace comme important ? Il s'agit d'un mélange d'ouverture d'esprit, de capacité d'écoute, d'intuition et de capacité d'agencer les informations recueillies dans des « explications cohérentes, sous réserve toutefois d'accepter de remettre en doute les certitudes d'un jour au regard d'éléments contradictoires recueillis le lendemain. » (Arborio et Fournier 2010, 51).

Lors des permanences, par exemple, nous nous sommes attachées à décrire en détail le plus d'informations possibles sur les participants et les interactions. Ainsi, nous commencions tout d'abord par une description physique (sexe, habits, etc.) pour passer ensuite à des éléments plus généraux (maîtrise de la langue française, langue d'origine, etc.) et aux problèmes ayant poussé ces salariés, à se déplacer à l'UD. Dans le cas de Marseille, l'enregistrement du temps d'attente s'est avéré être un élément de réflexion fondamental pour la suite. De plus, une stratégie affinée au cours de l'enquête consistait à conduire et à faire asseoir dans la salle les travailleurs avec qui on commençait à

aborder les questions liées à leur venue. C'est alors que nous en profitions pour regarder les documents qu'ils amenaient (fiche de paye, lettre de licenciement, contrat de travail, etc.). Cette stratégie nous a donné la possibilité d'interpeller le travailleur avant que le syndicaliste ne le fasse pour prendre connaissance de sa situation en dehors de sa relation avec le syndicaliste. L'étape suivante était constituée de l'observation de l'interaction entre le salarié et le syndicaliste au cours de laquelle nous ne manquions pas de trouver le « bon » moment pour poser des questions et ainsi obtenir davantage de renseignements pour pouvoir éclaircir tel ou tel autre aspect de la situation observée. C'est par ce processus que nous avons également été en mesure de repérer les informations biographiques nécessaires pour reconstruire les trajectoires et les biographies d'une partie de nos interlocuteurs (Arborio et Fournier 2010, 53). Après les premières expériences d'observation, nous nous sommes rendues compte que nous devions faire preuve d'un niveau d'attention très soutenu, car l'engagement pour considérer dans sa globalité un ensemble circonscrit de faits, d'objets et de pratiques dans l'intention d'en tirer des constats demeure une pratique très coûteuse.

La capacité réflexive de l'observateur est également liée à un questionnement continuel sur le rôle social qu'il endosse dans l'espace de la situation observée par rapport à la représentation que ses interlocuteurs se font de lui, ce qui amène à introduire la question du « regard des autres » pendant l'observation. En effet, tout comme dans la phase des premiers contacts avec le terrain, nous nous sommes interrogées sur la manière dont les enquêtés allaient nous percevoir, et comme pour le déroulement de l'enquête, il a demeuré important de questionner notre présence sur le terrain : il s'agissait notamment de repérer, dans le regard que les autres portaient sur nous, des éléments susceptibles d'enrichir notre grille d'analyse.

Par exemple, lors de la mobilisation menée devant un hôtel de la banlieue de Bologne[34], nous avons été prise pour une syndicaliste par les deux militantes d'une association de soutien aux « migrants ». Revenir et analyser le regard méprisant de ces deux militantes s'est avéré utile pour cerner le jugement négatif qu'elles portaient sur le syndicat et sur leur rôle au sein de la mobilisation que « nous étions en train de mener » avec le syndicaliste CGIL. Un autre exemple emblématique est celui de la mobilisation

34 Cf. pag 292.

devant la préfecture de Bologne[35], quand nous avons été prises par une salariée marocaine aussi bien par les salariés que par les gens auxquels nous étions en train de distribuer des tracts. Prendre involontairement la « place d'une Marocaine » nous a permis de ressentir le regard méprisant des Italiens mais aussi l'attitude présomptueuse de certaines salariées italiennes. La question ne réside pas dans le fait de pouvoir ressentir, en tant qu'observateur, ce que les enquêtés peuvent ressentir, mais de parvenir à revenir de manière réflexive sur ces épisodes pour saisir l'importance de certains éléments qui, autrement, nous auraient échappé.

Un dernier exemple, qui exprime bien l'importance que revêt l'analyse du regard que les autres portent sur nous, concerne une situation à laquelle nous avons participé àla bourse du travail de Marseille. Lors d'une permanence, un délégué algérien que nous avions déjà rencontré plusieurs fois, nous a proposé de travailler pour lui en gardant ses parents âgés pendant la nuit : « Le matin vous devez juste sortir et laisser la porte ouverte ! ». Pour nous, il s'agissait de la confirmation de ce que nous avions déjà pu ressentir chez d'autres interlocuteurs, toujours au sein du syndicat nettoyage CGT 13. Pour eux, nous étions une « pauvre » étudiante, seule en France (étant donné qu'ils savaient que notre famille résidait en Italie) et qui était obligée par l'institution scolaire à mener une étude sur les salariés du secteur du nettoyage. Nous offrir ce « poste » signifiait venir à notre rencontre, nous donner la possibilité de gagner un peu d'argent sans trop de fatigue. Pour ne pas décevoir ses attentes, nous l'avions remercié en déclinant la proposition en prétextant que pour le moment, le travail de recherche nous prenant trop de temps, nous ne pouvions pas nous consacrer à autre chose. Cet exemple est révélateur de la manière dont nous avons été perçues au sein de l'UD et bien qu'il n'apporte pas d'éléments supplémentaires à notre grille d'analyse, il met en exergue que notre rôle social n'a pas été saisi par l'ensemble de nos interlocuteurs comme celui d'un intellectuel qui vient enquêter dans un milieu qui lui est étranger. Alors qu'au début, nous craignions de passer pour une « intello » dont l'expérience de vie et d'études demeure éloignée de la leur, cet épisode avec bien d'autres, nous a rassurée quant à cette crainte.

Un autre volet important de notre terrain concerne notre participation à diverses formes d'action collective. Les grèves auxquelles nous avons assisté ne sont pas

35 Cf. pag 307.

nombreuses à cause de la faible implantation du syndicat dans le secteur, lors de notre période d'observation à la CGIL de Bologne néanmoins, nous avons eu l'occasion de prendre part à quatre mobilisations, dont trois grèves. Cette implication directe de notre part nous a engagé à réfléchir sur notre rôle au sein de telles situations. Il faut avant tout rappeler que de telles mobilisations ont pour protagonistes une poignée de salariés (de dix à vingt) et qu'il n'est donc pas possible de se confondre dans la masse des participants. De plus, le fait d'accompagner le syndicaliste était susceptible de nous faire passer, auprès des salariés, comme un membre du syndicat. Ainsi, notre stratégie consistait à nous présenter (quand Fabio ne le faisait pas) comme une personne intéressée aux travailleurs du nettoyage et menant une enquête sur ce secteur. Mettre en avant cet intérêt s'est révélé encore une fois efficace, car pour des enquêtés appartenant à une catégorie de travailleurs (dont la plupart sont des femmes issues de l'immigration) n'ayant aucune visibilité sociale, nous voir intéressées à leur mobilisation a largement suffi à ce qu'ils nous acceptent sur leurs piquets de grève en se montrant également ouverts à nous délivrer leurs récits sur leur expérience de travail et de vie.

La méthode de l'observation directe appliquée à l'étude des mobilisations permet de rendre compte des ajustements qui s'opèrent entre les acteurs au moment même de l'action collective (ou des assemblées qui visent à la préparer). Cette perspective s'écarte des orientations les plus stabilisées de la sociologie du militantisme, qui visent à identifier les raisons sociales et idéologiques de l’entrée dans l’action collective pour mettre l’accent sur le travail militant et sur les interactions sociales qu’il est censé favoriser (Mischi 2013a; Arborio et al. 2008). Une telle approche doit être doublée d'un questionnement sur la relation entre l'observation et l'engagement militant du chercheur (Broqua 2009).

Mais une fois éclairci notre statut d' « étudiante intéressée à ce qui se passe dans le secteur du nettoyage » auprès des salariés, de quelle manière s'est déclinée notre présence sur les piquets de grève ?

Nous avons choisi de participer à la situation observée en nous mettant à la disposition du syndicaliste qui organisait dans les détails le déroulement de la grève et des salariés. Lors de la première grève devant l'usine métallurgique de Bologne[36] par exemple, nous avons été la première à distribuer les tracts. Les salariés n'avaient jamais

36 Pour une analyse détaillée de cette grève voir pag 315.

fait de grève, ni distribué de tract. Ainsi, après quelques minutes, ils se sont motivés et le tractage s'est transformé en un moment de mise en visibilité de ce collectif de salariés qui s'affichaient en tant que travailleurs en lutte face aux employés du donneur d'ordre qui entraient dans l'usine pour commencer leur journée de travail. Faire de l'observation participante lors d'une action de ce genre ne peut que se traduire dans un engagement de la part du chercheur qui, dans un deuxième temps, lors de la réécriture du journal de terrain et de l'analyse des données, prendra une posture de distance par rapport à la situation observée.

De ce fait, distribuer les tracts avec les salariés est une action en cohérence avec notre posture d'observatrice qui participe à la situation (une mobilisation) observée. Par ailleurs, la relation qui s'est instaurée entre nous et nos interlocuteurs se composait d'un échange constant qui s'est aussi mêlé de complicité.

L'enjeu de notre engagement dans les mobilisations doit être interprété à la lumière du processus de mise en visibilité entamé par ces salariés au moment des grèves. Nous avons alors la responsabilité d'y avoir participé activement. Nous connaissions désormais personnellement les grévistes qui, à leur tour, connaissaient notre position de chercheuse. Pour autant, ayant participé aux assemblées pour préparer la grève et à l'organisation de cette dernière avec le permanent syndical, notre engagement était déjà amorcé et nous ne pouvions que le prolonger au cours du piquet de grève. Nous pouvions difficilement imaginer, après avoir passé autant de temps en assemblées avec eux, de rester à l'écart au moment du déroulement de leurs premières mobilisations.

I.1.2.4.3 De l'observation à la rédaction : quels instruments mobiliser ?

Une fois la phase de l'enquête de terrain terminée, nous avions amassé deux cahiers couverts de notes (prises en situation) et un journal de terrain conséquent pour les deux terrains de notre recherche. Devant cette « pile » de feuilles, nous sommes passées d'un sentiment de soulagement dû au fait d'avoir terminé une importante étape de l'activité de recherche, à un sentiment d’inquiétude lorsqu'il nous a fallu imaginer comment nous allions rédiger une thèse à partir d'un tel matériel dont nous retenions surtout le caractère chaotique. Le chercheur est alors dans la phase la plus solitaire de son travail, se trouvant confronté à l'exploitation d'un matériau qu'il est le seul à pouvoir déchiffrer.

Ce que l'on appelle le retour réflexif sur le terrain demeure alors une étape essentielle pour réinventer les instruments nécessaires à l'exploitation de ce qu'on a recueilli.

> Il faut alors, pour reconquérir une place de sociologue, faire le deuil d'une identité que le chercheur avait fini par endosser, parce qu'elle était à la fois congruente avec son univers et avec l'attente du milieu enquêté et ses prescriptions. (Havard-Duclos 2007)

« Faire le deuil » du rôle que nous endossions lors de l'observation signifiait prendre du recul et revenir de manière réflexive sur les situations observées. C'est pourquoi, avant de procéder à l'analyse du matériau issu du terrain, nous nous sommes consacrées à la retranscription des entretiens, le but étant d'agencer les résultats issus de l'observation des pratiques avec les discours des acteurs rassemblés lors des entretiens[37]. Cette étape a été préalable à la relecture du journal de terrain, ce qui a été accompli par l'approche comparative qui a une fois de plus fait preuve de toute sa valeur heuristique. En effet, nous pouvions pour la première fois pratiquer une esquisse d'analyse comparative à partir d'un recueil de données qui comprenait les deux terrains d'enquête. Il a fallu repérer les thématiques qui revenaient le plus fréquemment sans pour autant négliger l'importance des facteurs qui, tout en constituant des spécificités sociétales, pouvaient de par leur présence sur un terrain éclairer les raisons de leur « absence » dans l'autre. Nous reviendrons, tout au long de cette thèse, sur les réflexions de type comparatif qui nous ont accompagnées dans notre démarche de recherche.

L'étape suivante a consisté dans le fait de trouver la meilleure manière pour présenter les résultats qui ressortaient au fur et au mesure de notre analyse. Nous avons ainsi procédé à un découpage visant à rendre compte des trois pratiques syndicales (suivi individuel lors des permanences, action collective et assemblées), ce que nous avons accompli en gardant toujours une démarche thématique comparative. Dans ce sens, nous avons opté pour la présentation d'une analyse thématique compréhensible des deux volets de notre terrain de manière à que le lecteur puisse être mené d'un terrain à l'autre à partir d'une même thématique.

Il n'est pas rare que le chercheur qui s'engage à mener une enquête par observation

37 Le chapitre II.1, « Les responsables syndicaux : trajectoires, discours et stratégies », en est l'exemple (pag 147)

directe, par ailleurs à travers une approche de type comparative, se trouve au moment de l'analyse du matériau recueilli confronté à des difficultés qui s'expriment dans l'impossibilité de pouvoir comparer. L'incomparabilité des matériaux ne doit pas être appréhendée dans les termes d'une trop grande différence de contenu d'un contexte à l'autre, mais comme le résultat de ce que l'on peut qualifier un mauvais recueil de matériau. Par exemple, pour ce qui est de notre cas, nous regrettons de ne pas avoir réussi à participer aux *direttivi* des délégués[38] de la Filcams nettoyage de Bologne, alors que nous avons réussi à participer aux réunions des délégués de la CGT 13 Nettoyage.

> Au-delà du déroulement de l'enquête, les données récoltées peuvent être dissemblables dans la mesure où elles ne sont pas accessibles de la même façon, selon les cas. (Sa Vilas Boas 2012, 66)

Dans ce cas, bien que nous ayons opté de rendre compte des enjeux que revêtait la pratique de l'assemblée pour l'analyse des interactions entre syndicalistes et salariés, nous avons été obligées d'abandonner la démarche comparative. Néanmoins, revenir de manière réflexive sur cet aspect permet de montrer à quel point le recueil de données asymétriques parvient lui-même à fournir des renseignements sur les dynamiques qui concernent les cas étudiés. (Sa Vilas Boas 2012, 61)

> L'inégal déroulement des enquêtes permet de souligner la difficulté de reproduire, à l'identique, des protocoles d'enquêtes, en particulier lorsque la recherche repose sur une méthodologie qualitative. Cette démarche dépend en effet de la relation établie avec les enquêtés, laquelle peut varier en fonction des configurations locales. (Sa Vilas Boas 2012, 66).

Un autre aspect important sur lequel il faut revenir de manière réflexive concerne l'acte d'écriture. L'écriture constitue un acte de recherche[39] important qui nous a confrontées de manière constante à la question de la traduction. N'étant pas traductrice, la nécessité de traduire en langue française les entretiens effectués en langue italienne a présenté une difficulté importante. Effectuer la traduction nous a empêchées de rendre fidèlement le sens des énoncés, bien que nous nous soyons constamment attachées à

38 Réunion des délégués et des permanents syndicaux dans laquelle lsont prises les décisions relevant de la ligne (« direction ») de l'activité syndicale.

39 Comme le souligne Jean-Claude Passeron, l'enquête ne peut être décomposée en phases ou moments successifs, mais elle repose sur des *actes*, au cours desquels la problématisation, la construction des données et l'interprétation sont constamment liées. Cf. Passeron, Jean-Claude. 1995. « L'espace mental de l'enquête (I) ». *Enquête. Archives de la revue Enquête* (1) (octobre 1): 13-42.

expliquer au lecteur français à quoi il est fait référence, dans le contexte sociétal français, lorsqu'on emploie telle ou telle expression italienne. De même, pour traduire les extraits d'entretiens menés auprès d'immigrés résidant en Italie – et dont la langue maternelle n'est pas l'italien – nous avons opté pour une traduction en français courant[40].

L'acte de traduire a aussi des implications d'ordre sociologique. Écrire cette thèse en français impliquait de s'adresser à des lecteurs français socialisés à partir du contexte sociétal français. Pour cela, nous nous sommes attachées à expliquer la signification de certains mots et expressions italiens sans nous borner à une traduction de type littéral. Par conséquent, nous avons pris le parti de ne pas traduire certains mots qui apparaissent, tout au long de la thèse, en italique. Nous avons décidé d'ajouter un glossaire à la fin de cette thèse, dont le but réside dans l'explication du sens des mots que nous avons laissé en italien.

40 Dans les faits, la plupart des travailleurs immigrés rencontrés en Italie maîtrisaient assez bien la langue italienne. Il faut néanmoins remarquer l'utilisation de certaines expressions ou de locutions régionales que nous avons choisi de ne pas rendre en français du fait de notre manque de compétence.

Chapitre I.2
ÉLÉMENTS CONTEXTUELS

Après avoir traité des aspects plus théoriques tels que le rôle de la comparaison internationale et les enjeux liés à la méthodologie employée, il s'agit, pour compléter cette première partie, de rendre compte des « éléments contextuels » de cette étude. Nous nous sommes tout particulièrement attachées à écrire de trois sections portant respectivement sur l'histoire des deux confédérations syndicales CGT et CGIL, sur les relations professionnelles et les conventions collectives du nettoyage en vigueur dans chacun des deux contextes et, pour terminer, sur l'histoire des relations entre syndicalisme (CGT et CGIL) et travailleurs immigrés. Nous visons par là à éclaircir certains aspects d'ordre plus général, tâche que nous considérons comme étant préalable à l'analyse des pratiques syndicales qui fera l'objet des chapitres suivants.

I.2.1 L'histoire syndicale

Dès les débuts de cette recherche, l'un des principaux problèmes a été celui de la contextualisation historique. Cette nécessité était d'autant plus importante que nous avions décidé d'entamer un parcours basé sur la comparaison internationale. En effet, les confédérations syndicales faisant l'objet de cette étude, bien que similaires pour ce qui est des formes structurelles, gardent des traits spécifiques liés aux contextes sociétaux dans lesquels elles sont inscrites. Cette tâche de contextualisation historique n'a donc été que partielle. Compte tenu des difficultés inhérentes au repère des sources[41] et au temps à disposition, nous nous sommes contentées de retracer les étapes principales qui ont conduit à la formation de la CGT et de la CGIL telles qu'on les connaît aujourd'hui.

Ainsi, nous souhaitons rendre compte, en traitant aussi (quand c'est possible) des histoires locales des deux organisations, des spécificités liées aux évolutions des deux confédérations notamment par rapport à leurs structures et leurs formes d'organisation. Comprendre le rôle et la fonction que la bourse du travail a joué dans les différentes

41 Nous avons notamment rencontré des difficultés dans le repère de sources concernant les rapports entre syndicalisme et travailleurs immigrés et entre syndicalisme et travailleurs du nettoyage, au niveau des histoires locales de Marseille et de Bologne.

phases de l'histoire syndicale permet notamment de mieux contextualiser et appréhender le syndicalisme tel qu'il est analysé dans cette recherche. À cet égard, nous regrettons de ne pas avoir réussi à obtenir des sources historiques également approfondies pour ce qui est de l'histoire des deux bourses du travail, ce qui a donné lieu à un décalage désagréable dû au peu de sources que nous avons réussi à obtenir concernant l'histoire de la bourse du travail marseillaise.

I.2.1.1 La CGT et la bourse du travail de Marseille[42]

C'est après la période de la Commune que commence à se définir en France la première forme unitaire de syndicat. Il s'agit du « cercle de l'union syndicale ouvrière » dont l'objectif était la création d'un contrepoids à l'union patronale du commerce et de l'industrie. Il faudra attendre l'année 1886 pour que les militants des associations ouvrières et du Parti ouvrier Français envisagent de réunir tous les syndicats dans une association nationale qu'ils appellent « fédération des syndicats et des groupes corporatifs ouvriers de France ». Toutefois, cette dernière est vouée à la dissolution car elle n'a jamais été en mesure de créer un lien durable avec les unions locales et régionales. L'année même où s'est constituée la fédération est née la Bourse du Travail de Paris. « Sans la Bourse du Travail », déclare le Conseil municipal de Paris,

> « l'existence des chambres syndicales sera toujours précaire, les charges qu'elles imposent éloignant d'elles le plus grand nombre des ouvriers. Il importe donc qu'elles aient des locaux et des bureaux où chacun pourra venir sans crainte d'avoir à faire des sacrifices de temps et d'argent au-dessus de ses ressources ; la libre et permanente disposition des salles de réunion permettra aux travailleurs de discuter

42 Pour cette partie, nous nous sommes appuyées sur les ouvrages suivants : Pelloutier, Fernand. 1902. *Histoire des Bourses du Travail. Origine - institutions - avenir.* Paris : Schleicher frères, éditeurs ; Mencherini, Robert. 2004. *Midi rouge, ombres et lumières. 1. Les années de crise, 1930-1940*. Vol. 1. Collection Histoire. Paris : Syllepse ; Mouriaux, René. 1983. *Les syndicats dans la société française*. Paris : Presses de la Fondation nationale des sciences politiques ; Groux, Guy, et René Mouriaux. 1992. *La C.G.T.* Economica ; Leroy, Maxime. 1913. *La coutume ouvrière, syndicats, Bourse du Travail, fédérations professionnelles, coopératives, doctrines et institutions*. 3 vol. Paris, France : Giard et Brière ; Demazière, Didier. 1998. *Chômeurs : du silence à la révolte : sociologie d'une action collective*. Paris : Hachette littératures ; Béroud, Sophie. 2013. « L'influence contrariée des "privés d'emploi" dans la CGT ». In *Les mobilisations de chômeurs en France problématiques d'alliances et alliances problématiques*, by Didier Chabanet et Jean Faniel, 153-176. Paris : L'Harmattan ; Béroud, Sophie, et Jacques Capdevielle. 1997. « Des cheminots aux traminots, l'actualisation de la tradition marseillaise ». In *Le souffle de décembre : le mouvement social de 1995 : continuités, singularités, portée*, by René Mouriaux et Sophie Béroud, 59-79. Collection « Le présent avenir ». Paris : Editions Syllepse ; Hoareau, Charles, et Gérard Alezard. 1992. *La Ciotat : chronique d'une rébellion*. Paris : Messidor ; VO éd.

> avec plus de maturité et de précision les questions multiples qui intéressent leur industrie et influent sur les salaires ; ils auront pour les guider et les éclairer tous les moyens d'information et de correspondance, les éléments fournis par la statistique, une bibliothèque économique, industrielle et commerciale, le mouvement de la production pour chaque industrie, non seulement en France, mais dans le monde entier. ». [5 novembre 1886, rapport Mesureur, in Pelloutier, Fernand. 1902. *Histoire des Bourses du Travail. Origine - institutions - avenir.* Paris: Schleicher frères, éditeurs, p 63]

Les bourses permettaient aux syndicats de s'unir, d'abord par professions similaires, pour la défense des intérêts professionnels. Toutefois, ils pouvaient aussi se fédérer sans distinction de métier. Dans un tel contexte naît l'idée, impulsée par quelques membres de la bourse du travail de Paris, de créer une fédération des bourses. C'est ainsi qu'au congrès de Saint-Étienne de 1892 fut créée la « fédération des Bourses du Travail de France ». Pour les syndicalistes qui étaient à l'origine de cette fédération, la bourse du travail devait représenter le cœur de l'activité syndicale et devait développer son action de manière complètement indépendante de l'État et du gouvernement. Le service dit de la mutualité jouait également un rôle fondamental en tant que contrepoids par rapport aux pouvoirs publics au cas où ces derniers, de par l'activité législative, auraient « gêné l'action ouvrière ». De même, les bourses du travail devaient avoir une tâche de propagande et mettre en place des services éducatifs.

Seulement quelques années plus tard, en 1895, naît avec le congrès de Limoges, la Confédération Générale du Travail. À l'époque, bien que la Confédération regroupe de manière très large les syndicats, les unions locales, les fédérations locales, les bourses du travail etc., l'idée d'une double représentation à base géographique et à base professionnelle n'était pas encore très définie. C'est seulement avec le congrès de Montpellier de 1902 que la CGT se donnera sa double structure, d'une part les fédérations dont la base demeure professionnelle (verticale) et d'autre part les unions locales et départementales à base territoriale (horizontale).

À Marseille, l'Union locale des chambres syndicales ouvrières s'installe, en octobre 1888, dans une ancienne halle transformée en bourse du travail au centre de la ville. Victor Griffuelhes, dirigeant national de la CGT, constate lors de son « voyage révolutionnaire » en France à la fois les difficultés et la grande vivacité du mouvement ouvrier à Marseille. Au-delà de certains clichés xénophobes – qui dissimulent l'apport

essentiel des immigrés à la construction du mouvement ouvrier – il insiste surtout sur la dispersion géographique et la mobilité des travailleurs de la ville phocéenne. Le mouvement syndical connaît une croissance spectaculaire pendant cette période. Ainsi, « l'historienne A. Kriegel classe l'union départementale CGT des Bouches-du-Rhône parmi les unions départementales “pilotes” pour 1920. Elle lui attribue un indice supérieur au double de l'indice moyen, tant pour ce qui concerne le nombre de syndiqués, de syndicats que le nombre de fédérations professionnelles représentées » (Mencherini 2004).

Toutefois, sur le plan national, une autre étape centrale de l'histoire de la CGT est celle de la signature de la Charte d'Amiens (1906), quand la CGT officialise sa posture d'indépendance devant le patronat, les partis politiques et l'État. Entre temps, le système productif est en train de subir des profonds changements et, pour s’adapter à l'évolution de l'industrie, le syndicalisme commence à s'éloigner de l'organisation par métier. Ce processus amène, par la suite, à la création de la fédération de l'industrie, de celle du bâtiment, du sous-sol et des métaux.

Jusqu'en 1919, la CGT est ainsi la seule Confédération syndicale ouvrière dans le panorama français, mais en novembre de cette même année, elle perd ce monopole avec la constitution de la Confédération Française des Travailleurs Chrétiens (CFTC). Par la suite, à la fin de 1921, une minorité révolutionnaire forme suite à une scission la Confédération Générale du Travail Unitaire (CGTU).

La crise du 1929 contribue à paralyser le syndicalisme français. Si la CGTU voit ce moment comme le début de la fin du capitalisme et se concentre surtout sur les masses de chômeurs pour les organiser, à la CGT on voit se dessiner deux tendances. D'un côté, certains militants proposent la réduction de la semaine de travail, de l'autre côté, une deuxième tendance est celle de ceux qui visent la nationalisation des secteurs clés de l'économie. Alors que dans un premier temps la CGTU s'oppose fortement à ce genre de propositions, on assiste en 1936 à la réunification de la CGT et de la CGTU ainsi qu'à la victoire du Front Populaire (1936-1938).

Après les accords de Matignon, le centre de gravité de la CGT se déplace, de nouveau, des services publics et des fonctionnaires vers l'industrie privée. Le syndicalisme retrouve, élargies, ses assises d'avant 1914.

La situation sociale et politique se dégrade et en 1939 les communistes sont

expulsés et condamnés à la clandestinité car le gouvernement Daladier s'est prononcé en faveur de la dissolution de toutes les organisations communistes. De nombreuses fédérations et unions et de multiples syndicats sont ainsi contraints à disparaître. Dans un tel contexte, le début de la Seconde Guerre mondiale est marqué par la répression et c'est en 1940 que l'on assiste à la dissolution des centrales syndicales ouvrières et patronales. Sous le gouvernement de Vichy, la charte du travail est promulguée et parmi ses prescriptions répressives, elle interdit toute possibilité de mener des mouvements de grève.

Le 18 août 1944, la CGT et la CFTC lancent un appel en faveur de la grève générale pour la libération. Dans la même année, pendant le gouvernement provisoire, la charte du travail est annulée et les syndicats ainsi que les unions et fédérations dissous en 1939 sont ré-établis. De même, toujours en 1944, la CGT participe au programme du Conseil national de la Résistance en contribuant à la définition des nationalisations et des principes de base quand à la Sécurité sociale et aux comités d'entreprises.

L'après-guerre et la période suivante des Trente Glorieuses sont caractérisées par le triomphe de la « condition salariale ». Les États de l'Europe occidentale construisent les bases de l'État social en plaçant au cœur de leurs intérêts les salariés en leur offrant des garanties et en leur accordant des droits d'une ampleur jusqu'alors inconnue. Les syndicats comme la CGT et de la CGIL acquièrent un rôle de défense du salariat reconnu et garanti par l'État.

> La réalisation de cette étape cruciale passe en particulier par deux dimensions complémentaires : la légitimation accomplie du fait syndical dans l'espace public, politique de la cité ; la légalisation juridique de sa présence dans l'espace privé du lieu de travail. (Sirot 2011)

Ainsi, cette époque coïncide avec une phase d'acquisition d'une légitimité aux dimensions inédites pour un syndicalisme qui, comme le souligne B. Trentin dans son ouvrage « La Cité du travail » (Trentin 2012) ne tardera pas à trouver sa place d'auxiliaire indispensable à la politique dominante dans la gestion du progrès et de son corollaire, la paix sociale.

Il faudra attendre la seconde moitié des années 1970 pour que le syndicalisme français (et italien) ressente les effets d'une conjoncture économique défavorable qui touche alors l'Europe et l'économie mondiale. Dans l'ensemble du monde occidental, au

cours de cette période, on assiste à une importante transformation à la fois du système capitaliste et du statut accordé au travail. La situation du salariat se fragilise, ce qui a des effets importants sur l'affaiblissement des organisations syndicales dont les pratiques s'étaient cristallisées au sein d'un contexte marqué par la déconstruction de l'édifice forgé au cours des soi-disant « Trente Glorieuses ». L'emploi se précarise et le chômage durable s'installe (Castel 1999). On parle alors d'un « effritement de la condition salariale » qui donne lieu à une déstabilisation de toute une partie de la classe laborieuse en produisant des formes importantes de précarité et d'insécurité sociale. C'est dans ce contexte que le statut de ceux qui avaient auparavant composé le noyau des adhérents des organisations syndicales deviennent des « privilégiés », une partie de plus en plus minoritaire de la classe laborieuse.

I.2.1.1.1 Le Comité Chômeurs dans les Bouches-du-Rhône

Pour ce qui est de la période plus récente, nous avons choisi de traiter d'une question fondamentale pour contextualiser notre objet de recherche : la naissance du Comité Chômeurs CGT des Bouches-du-Rhône. Peut-être encore plus qu'ailleurs, le syndicalisme CGT de la ville phocéenne est historiquement caractérisé par un fort degré d'autonomie par rapport aux décisions du niveau national[43]. Dans la période récente, c'est à Marseille que, à l'occasion du conflit dans les chantiers navals de la Ciotat, le Comité Chômeurs CGT prendra une importance décisive en impulsant des forts changements même au niveau national. En effet, l'émergence des comités de chômeurs CGT dans la région marseillaise s'inscrit dans un territoire où se concentre un taux de chômage très élevé et où une partie de ces chômeurs subissent un chômage de longue durée. À la fin des années 1980, la CGT demeure encore fortement implantée dans le tissu industriel « classique » dominé par les activités portuaires, les chantiers navals et les mines. Dans ce contexte, c'est à la Ciotat, où la CGT se mobilise depuis plusieurs années contre la fermeture définitive des chantiers navals de construction et de réparation , que le non-respect d'un accord signé par les représentations des pouvoirs publics nationaux et locaux est à l'origine d'un nouveau genre de lutte. De cette lutte

43 « La spécificité marseillaise, au regard du mouvement ouvrier français, a toujours été relevée (notamment l'influence de l'anarcho-syndicalisme). » (Béroud et Capdevielle 1997, 64)

contre la fermeture des chantiers navals se propage, à partir d'un groupe restreint de militants, une mobilisation visant l'ensemble de la ville et dont le but est de rassembler les chômeurs sur leurs lieux de vie et dans leurs quartiers. Le moment culminant de cette expérience sera l'organisation en 1991 d'une marche de chômeurs de La Ciotat à Paris.

> Lorsqu'en 1993, l'Union départementale CGT décide d'élargir les comités de chômeurs à l'ensemble du département, l'expérience du comité de la Ciotat est prise en exemple. Charles Hoareau[44], ex ébéniste et formateur licencié pour raison économique, militant communiste et cégétiste, initiateur de « l'aventure » ciotadienne, est chargé d'exporter les acquis de La Ciotat. Il commence par les quartiers nord de Marseille où se concentrent les taux de chômage les plus élevés du département (plus de 30 % dans les XV^{e} et XVI^{e} arrondissements et entre 50 % et 80 % dans certaines cités). (Demazière 1998, 141)

Le noyau du comité chômeurs CGT des quartiers nord qui se formera par la suite est en partie constitué par les membres d'un « comité de lutte pour le droit à l'emploi » lié au parti communiste. Ces nouveaux comités parviennent à s'implanter grâce à un important travail de terrain. L'importance accordée aux problèmes quotidiens des chômeurs, à l'aide immédiate, à la défense de leurs « droits » attire de nombreuses personnes qui découvrent pour la première fois le syndicat.

Les militants du Comité Chômeurs, connus par la suite sous l'appellation de « chômeurs rebelles » parviennent à créer, en 1994, le comité départemental des Bouches-du-Rhône. La réussite de cette expérience encourage ainsi la création du Comité national des privés d'emploi suite au congrès fédéral CGT en 1995 (Béroud 2013a).

Alors qu'à La Ciotat, la lutte est au départ axée sur l'emploi et la réouverture des chantiers navals, dans les quartiers nord de Marseille, pour les femmes, les immigrés et les jeunes, le premier contact avec le Comité Chômeurs CGT est souvent dû à la recherche d'une solution urgente à un problème personnel. Cette forme de militantisme et d'action syndicale permet ainsi de renouveler le répertoire d'action du syndicat CGT qui, par le biais d'un véritable travail de proximité mené au sein des Comités Chômeurs, parviendra à atteindre une « nouvelle » population et cela en dehors des dynamiques plus traditionnelles liées aux lieux de travail.

44 On reparlera de ce militant syndical CGT dans les chapitres suivants où l'on traitera de son engagement au sein de l'UD nettoyage de Marseille.

L'un des résultats de l'action de ces comités est la transformation d'une demande d'aide individuelle en revendication collective (Demazière 1998). En 1998, le département des Bouches-du-Rhône compte 22 comités de chômeurs regroupant plus de 1 700 adhérents. Mais ces comités ont une influence qui va au delà de la question du chômage. Ils seront notamment à l'origine du collectif sans papiers 13 qui fonctionnera jusqu'en 2008.

> La structuration des comités par quartiers et par cités, un travail de proximité constant, l'occupation de terrains depuis longtemps désertés par toute organisation politique ou syndicale, la prise en compte des “besoins des gens” avec les intéressés eux-mêmes, rompt avec l'action syndicale structurée autour de l'entreprise et des rapports antagoniques au travail. (Demazière 1998)

En guise de conclusion, nous pouvons affirmer que, pour ce qui est de l'histoire récente, le Comité Chômeurs a fortement contribué à marquer le syndicalisme CGT de Marseille. Surtout pour ce qui est des segments les plus précaires de la classe laborieuse[45], comme les agents de nettoyage qui sont les protagonistes de cette recherche, la modalité d'action des Comités Chômeurs demeure un référentiel fondamental du syndicalisme CGT de la ville phocéenne et de son département. C'est pourquoi ce bref cadrage historique, nous facilitera notre tâche d'analyse lorsque, dans les chapitres suivants, nous serons confrontées aux pratiques syndicales de la CGT nettoyage 13.

I.2.1.2 La CGIL et la Camera del Lavoro de Bologne[46]

En Italie, les bourses du travail commencent à se développer pendant la crise économique des années 1889-1890. À cette époque, de nombreux travailleurs se

45 Par ailleurs, au cours de cette recherche, nous avons eu connaissance d'une expérience de mobilisation dans des foyers de travailleurs immigrés menée avec le soutien des militants du Comité Chômeurs. De cette lutte gagnante est née une structure pour l'accueil et l'aide des immigrés (Association d'Aide aux Personnes Immigrées). Certains militants du Comité Chômeurs ont également été en première ligne dans des luttes de précaires (comme à Macdonald's et Carrefour Littoral).

46 Pour rédiger cette partie historique, nous nous sommes appuyées sur les ouvrages suivants : Ballestrero, Maria Vittoria. 2010. *Diritto sindacale*. Torino : Giappichelli Editore ; Arbizzani, Luigi. 1988. *Il sindacato nel Bolognese: le camere del lavoro di Bologna dal 1893 al 1960*. Bologna: Ediesse ; Bertuccelli, Lorenzo, Adolfo Pepe, et Maria Luisa Righi. 2008. *Il sindacato nella società industriale*. EDIESSE. Vol. IV. Roma.

retrouvent dans une situation très difficile, à la merci des intermédiaires et des bureaux de placement. Dans un tel contexte, les bourses du travail vont à la rencontre d'une exigence concrète, en faisant fonction de bureau de placement publique et gratuit géré par les chômeurs eux-mêmes. Une ambivalence a été identifiée par les historiens qui mettent en avant le double rôle de ces bourses du travail qui représentent un lieu privilégié pour la recherche de travail, mais aussi un instrument visant à faciliter la mobilité de la main-d'œuvre. À Bologne, la bourse du travail s'inspire à l'époque d'une logique de type économique et apolitique, le but affiché étant l'obtention de l' « harmonie sociale ».

Selon le premier statut de la bourse du travail de Bologne, elle devait servir d'intermédiaire entre l'offre et la demande de travail, mais aussi à promouvoir des études sur les conditions générales d'emploi de manière à garantir « les intérêts des travailleurs ». C'est ainsi qu'en 1893 commencent à agir les premiers groupes d' « arts et métiers ». Le statut de la *Camera del Lavoro* posait les bases d'une structure qui était à la fois territoriale et professionnelle. De manière générale, dès les débuts, la *Camera del Lavoro* de Bologne se caractérise pour ses fonctions de médiation et modération des manifestations des chômeurs. En effet, le rôle de « bureau de placement » permettait aux bourses du travail de se situer, dans le panorama social de l'époque, en tant que médiateurs de l’équilibre social, ce qui était notamment possible de par leurs fonctions spécifiques d' « arbitrage ». Dans cette première phase, les tourses du travail n’appelaient donc pas à la grève, elles privilégiaient l'intervention en tant qu'intermédiaire dans les phases de négociation.

L'une des caractéristiques fondamentales du contexte de la région de Bologne tient à l'importance de la production agricole. Ainsi, alors que le modèle classique des bourses du travail a vu le jour pour les travailleurs des usines, à Bologne, l' « organisation de métiers » la plus importante de l'époque était celle des « travailleurs de la terre », qui prend son essor en 1902 avec ses 9 000 adhérents.

C'est ainsi que dans l'Italie du début du XX^{e} siècle commencent à se développer les fédérations. Dans un contexte économique de faible industrialisation, les bourses du travail ont précédé la naissance des fédérations de métiers pour lesquelles est nécessaire une organisation productive et industrielle beaucoup plus développée que ce qu'elle n'est à l'époque en Italie.

Le rôle des fédérations se résume alors principalement dans l'exigence de coordonner l'action des groupes locaux pour élaborer des négociations sectorielles et locales, mais aussi pour mettre en place des bases communes sur les conditions d'emploi d'un secteur donné. Grâce aux mutations en cours dans le système industriel qui bouleverse le fonctionnement par « métiers », la mobilité interprofessionnelle des travailleurs augmenteait, ce qui engendre une nouvelle forme d'organisation qui cette fois regroupe les différentes fédérations opérant dans le système industriel italien naissant. Dans ce contexte naît en 1906, sur des bases confédérales, une nouvelle structure : *la Confederazione Generale Del Lavoro* (la Confédération Générale Du Travail – CgdL).

L'effet le plus important lié à la naissance de cette nouvelle forme d'organisation tient au phénomène de centralisation. Dans le statut de l'organisation naissante, on peut lire qu'elle est assigné à la Confédération, « la direction générale du mouvement ouvrier », ce qui implique une nette suprématie de la Confédération sur les fédérations et, encore plus, sur les unions départementales et locales. Le processus de centralisation s'est accentué jusqu'à définir précisément les deux niveaux qui caractérisent encore aujourd'hui la Confédération Générale Italienne du Travail (CGIL). Le niveau vertical qui se traduit dans la division professionnelle donnant lieu aux différentes fédérations et le niveau horizontal ou interprofessionnel qui s'appuie sur des bases territoriales.

C'est en 1912 que la CgdL subit une scission importante de laquelle naît le syndicat USI[47] qui se caractérise par le fait de laisser une très forte autonomie aux structures horizontales et qui, en 1914, se scindera à nouveau pour donner naissance, en 1918, à la UIL[48].

Au cours de la guerre 1914-1918, l'activité syndicale demeure assez faible jusqu'à ce qu'une forte mobilisation voie le jour peu avant la fin du conflit. Les premiers à se mobiliser sont les paysans qui, ayant accompli leur devoir envers la mère patrie pendant la guerre, exigent de meilleures conditions de vie et de travail et commencent à occuper les terres. En 1920, deux mobilisations importantes secouèrent la région autour de Bologne. Le premier mouvement est conduit par la *Federterra* et est implanté dans les campagnes, le deuxième touche les usines qui sont occupées avec le soutien de la

47 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405
48 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405

bourse du travail. La réaction du patronat qui s'appuie fortement sur les *squadre fasciste*[49] (escouades d'action) naissantes, le bras armé du mouvement fasciste émergeant, ne se fait pas attendre. L'une des cibles des actions de ces *squadre* était les bourses du travail et de manière générale, les militants syndicaux. Dans ce contexte naît le syndicalisme fasciste dont le but principal réside dans la construction d'un rapport de collaboration avec le patronat. Dans la lutte pour arracher aux organisations syndicales socialistes et catholiques le primat de la représentation des travailleurs, le syndicat fasciste obtient par le gouvernement (fasciste) la mise sous contrôle de l'action syndicale. Ce pouvoir de contrôle est attribué aux préfectures qui peuvent ordonner jusqu'à la dissolution des organisations syndicales.

Dans la région de Bologne, la situation est très difficile car, au millier de journaliers agricoles présents s'ajoutent les ouvriers licenciés des usines environnantes qui retournaient quant à eux dans leurs villages d'origine. Il s'agit là d'une véritable masse de travailleurs que les syndicats fascistes n'ont guère de difficulté à recruter dans leurs rangs. Ces chômeurs sont ainsi employés par le patronat agricole qui font appel à eux pour remplacer les grévistes et militants socialistes.

Dans la ville de Bologne, où le chômage atteint des niveaux très importants, l'objectif déclaré du patronat est celui de la contestation radicale et violente de toute organisation syndicale. Les organisations socialistes et le mouvement syndicaliste de la région de Bologne sortent vaincus des luttes de 1922. Après la scission communiste de 1921 qui donne lieu à la naissance du Parti Communiste Italien, une nouvelle scission se produit en 1922 au sein de l'aile socialiste. Face à cette division, le conseil directif de la CgdL décide de rompre l'alliance qui le lie au Parti Socialiste.

Nous sommes désormais en pleine époque fasciste et avec la loi du 3 avril 1926, le gouvernement officialise la présence du syndicat unique et l'interdiction de toute autre organisation syndicale, ainsi que de toute forme de mobilisation comme par exemple la grève. Ce processus conduit à la dissolution de la CGdL le 4 janvier 1927.

Il faudra attendre le 10 novembre 1944 pour que les représentants des partis politiques antifascistes de Bologne reconstituent la *Camera del Lavoro* sur la base des fédérations professionnelles les plus représentatives de l'époque. Le fonctionnement de

49 À ce sujet on renvoie à un chef d'œuvre cinématographique sur cette période dans la région de Bologne : Bertolucci, Bernardo. 1976. *1900 (Novecento)*.

cette *Camera del Lavoro* de Bologne est resté celui de la période pré-fasciste et il se s'avère incapable de s'adapter à la nouvelle phase caractérisée par la forte présence des ressortissants du mouvement de libération qui ont contribué à libérer l'Italie du nazifascisme[50].

Au niveau national, les militants syndicaux des trois partis antifascistes majoritaires (Démocratie Chrétienne, Parti communiste et Parti socialiste) se réunissent en vue de la constitution d'une nouvelle confédération syndicale, cette fois-ci unitaire. C'est ainsi que naît la Confédération Générale Italienne du Travail (dont le nom a été choisi pour se distinguer de la CgdL de l'époque pré-fasciste). La confédération assume une posture d'autonomie par rapport aux partis politiques. Toutefois l'unité syndicale ne dure pas longtemps car en 1948, la CGIL subit la scission des socialistes (CISL[51]) et des démocrates chrétiens (UIL[52]). La forme et la structure de la CGIL se sont maintenues à l'identique jusqu'à aujourd'hui.

L'après-guerre et la période allant jusqu'à la crise économique des années 1970 sont également caractérisés en Italie par un syndicalisme dont le rôle est considéré comme étant fondamental au sein de la structure de l'État-providence. Parmi les acquis les plus importants de l'époque, on rappelle le Statut des travailleurs (*Statuto dei lavoratori*) de 1970 qui, parmi d'autres choses, introduit les bases d'un « modèle syndical de prévention ». En effet, du point de vue de la prévention et de la gestion de la santé au travail, les années 1970 marquent un tournant décisif pour l'Italie. La rupture de 1969 – connue sous le nom d'*autunno caldo* (automne chaud) – constitue la plus grande vague de conflits industriels de l'après-guerre. Ce processus déclenche un grand nombre de changements dans le système des relations professionnelles. On assiste alors à la mise en place de « conseils des délégués d'usine » qui participent à la reconfiguration de la représentation syndicale, qui s'articule désormais autour d'un « groupe homogène ». Celui-ci se compose des travailleurs, manuels ou non et de divers niveaux hiérarchiques, qui sont impliqués dans une même production au sein d'un même atelier. Forts de la décentralisation de la négociation au niveau de l'entreprise, ces travailleurs s'attachent à contester l'organisation de la production et les conditions de travail (rythmes,

50 Par le terme de « nazifascisme », en Italie, on entend la période historique de l'occupation naziste et de République, fasciste, de Salo.
51 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405.
52 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405.

horaires…) ce qui conduit à aborder la question de la santé et de la sécurité d'une nouvelle manière.

La crise économique et la transformation du capitalisme dont nous avons parlé pour le cas français atteignent de la même manière la société italienne, participant à remettre en cause les fonctions que le syndicalisme (CGIL dans ce cas) avait acquises au cours de la période précédente. Les transformations au sein du système productif sont rigoureusement accompagnées de politiques néolibérales visant la flexibilité de la main-d'œuvre et la fragmentation de la classe laborieuse (voire par exemple la prolifération des formes d'emploi précaire[53]). Dans un tel contexte, le syndicalisme CGIL tend à assumer une posture qui s'oriente de plus en plus vers la prestation de services en tant que fonction principale du syndicalisme.

I.2.1.2.1 Les « patronati Inca[54] » et les services proposés par la Camera del Lavoro de Bologne

Pour que le lecteur français puisse cerner les spécificités du syndicalisme italien, notamment concernant la question de la « production de services », les paraghraphes suivante sont consacrés à l'éclaircissement des fonctions attribuées aux syndicats confédéraux italiens. L'une des spécificités principales est constituée par l'Inca. Ce « service » a été créé en 1945 par la CGIL dans le but d'assurer une assistance sociale à tous les travailleurs italiens (y compris en dehors de l'Italie) sans qu'il soit nécessaire que ces derniers soient organisés d'un point de vue syndical. Il est important de souligner à quel point, dans la période d'après-guerre, l'Italie est en train de vivre une période historique de fortification des institutions démocratiques visant la défense des travailleurs et la réforme de la Sécurité sociale. Dans un tel contexte, les blessures laissées par la première forme d'État « fort » et centralisé que l'Italie avait jamais connu contribuent à la mise en œuvre de toute une série de services dont la gestion demeure extérieure à l'État. L'Inca répondait à la nécessité de la distribution, en dehors de toute intervention étatique, des services sociaux notamment pour la classe laborieuse. La

53 En Italie, on compte 47 formes d'emploi (types de contrat) différentes.
54 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales », pag 405.

reconnaissance de l'Inca et de ses services fut officialisée par décret (n° 804) en 1947. L'Inca est aujourd'hui présent en Italie comme à l'étranger et les principaux services qu'il propose sont les suivants :

Les services de l'Inca

Travailleurs, retraités, citoyens, émigrés, immigrés peuvent s'adresser aux bureaux de l'Inca pour les raisons suivantes :
Retraites et allocations des travailleurs dépendants et autonomes
• retraites d'ancienneté, allocation d'« inaptitude », de réversibilité.
• “pré-retraites” des travailleurs employés dans les « travaux socialement utiles ».
• allocation ordinaire d'invalidité
• etc.
Retraites de la fonction publique
• retraites d'ancienneté, privilégiée, allocation d' « inaptitude », de réversibilité.
• etc.
Retraite dans le régime international
L'Italie ayant été pendant longtemps en pays d'émigration, ce service permet la reconnaissance de la retraite pour les Italiens une fois rentrés dans leur pays.
Prestations sécurité sociale
• allocation familiale
• allocation maternité et maladie
Aides au revenus en cas de restructuration d'entreprise ou de chômage
• chômage
• *cassa integrazione guadagni* [55]
• mobilité
• travaux socialement utiles
Accidents et maladies professionnelles
• Santé et sécurité au travail
• Assurance et consultation en matière d'accident et de maladies professionnelles.
• etc.
En plus
• allocation sociale
• aide économique en faveur des mutilés et invalides civils
• aide économique en faveur des aveugles
• aide économique en faveur des sourds-muets
• fonds de retraite complémentaire
• consultation sur les opportunités de prévoyance, santé et d'assistance.

Les *patronati Inca* constituent l'une des parties les plus importantes de la production de service du syndicalisme CGIL. Les locaux de la bourse du travail de Bologne, qui s'inscrit pleinement dans ce contexte de production de services, hébergent en plus des fédérations regroupant au niveau départemental les différents professions, les « bureaux » suivants :

- les locaux du *patronato Inca*
- les locaux du *CAAF* (C*entro Autorizzato Assistenza Fiscale*) qui s'occupe de tout ce qui

55 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405.

concerne la fiscalité, notamment de monter les dossiers (très compliqués en Italie) de déclaration des revenus[56].
- le syndicat SUNIA (syndicat des locataires)
- l'office des travailleurs étrangers (qui s'occupe de monter les dossiers pour le renouvellement des titres de séjour et de toutes les problématiques liées au statut d'immigré)
- le *sportello donna* (un local mis à disposition pour traiter des thématiques liées aux droits des femmes)
- le *sportello nuovi diritti* s'occupe de la défense des droits des LGBT (lesbiennes, gays, bis et trans)
- service pour les consommateurs

I.2.2 Relations professionnelles et conventions collectives de la propreté

Pour que l'on puisse appréhender pleinement les dynamiques qui sont au cœur de cette recherche, il s'avère fondamental de mettre à jour les principaux éléments du texte qui définit les principales normes en termes de conditions d'emploi des travailleurs dans le secteur de la propreté. Cette partie est donc consacrée à l'analyse comparée de la convention collective française et du *contratto collettivo nazionale di lavoro* italien (que dorénavant nous nommerons respectivement CCN et CCNL) du secteur de la propreté. Cette démarche est nécessaire pour comprendre dans quel contexte juridique les syndicalistes et les salariés, protagonistes de notre étude, se trouvent à agir et interagir. Très concrètement, le « degré de protection » défini par la convention collective, bien que faiblement appliqué dans les faits, contribue fortement à la définition du champ des possibilités de la stratégie syndicale. Toutefois, avant de procéder dans ce sens, il est nécessaire de fournir un aperçu du système de relations professionnelles et de ses évolutions récentes aussi bien dans le contexte sociétal français qu'italien.

56 D'après les données de la CGIL, 3,2 millions sont les personnes qui se sont rendues en 2012 aux CAAF CGIL pour des dossiers liés à la déclaration des revenus. Il est intéressant de souligner que pour obtenir ce service, l'adhérent à la CGIL paye moins qu'une personne qui n'est pas adhérente. Ce qui contribue à expliquer le taux d'adhésion élevée d'une confédération comme la CGIL par rapport à la CGT française.

I.2.2.1 Panorama du système de relations professionnelles dans le contexte sociétal français[57]

Les relations professionnelles peuvent être définies comme l'ensemble des règles et pratiques qui, au niveau de l'entreprise, de la branche d'activité ou de la région, structurent les rapports entre les salariés, les employeurs et l'État (Lallement 2008). En France, c'est la loi de 1884 sur la liberté syndicale qui reconnaît aux syndicats professionnels le droit de rassembler des personnes exerçant la même profession ou un même métier. Le pluralisme syndical est une spécificité du système de relations professionnelles français, qui est fondé sur la garantie donnée aux salariés de pouvoir adhérer (ou ne pas adhérer) au syndicat de leur choix. Le fait que le bénéfice des droits attachés au contrat de travail soit garanti par l'État et non par l'adhésion syndicale, participe notamment à expliquer la faiblesse du taux de syndicalisation.

Dans un tel contexte, l'un des éléments clés pour la compréhension du système de relations professionnelles se trouve dans les règles qui définissent la représentativité syndicale. Par le terme de représentativité syndicale, on fait référence à la capacité, pour des organisations syndicales de salariés, de parler au nom de ces derniers. La reconnaissance de cette capacité permet en particulier aux organisations de négocier et de signer, avec l'employeur ou les représentants du patronat, des accords s'appliquant à l'ensemble des salariés d'une entreprise, d'une branche d'activité au niveau local ou national, ou encore à tous les salariés de l'ensemble des secteurs d'activité. Sur la représentativité syndicale, deux types de systèmes étaient en vigueur jusqu'à la réforme de 2008. Un régime dit de « représentativité présumée » pour les organisations adhérentes à la CGT, CFDT (Confédération Française Démocratique du Travail), CFTC (Confédération Française des Travailleurs Chrétiens), CGT-FO (Confédération Générale du Travail – Force Ouvrière) et CFE-CGC (Confédération Française de l'Encadrement - Confédération Générale des Cadres) et un régime de « représentativité prouvée » pour les autres.

Par le biais de la représentativité présumée, chaque syndicat adhérent à l'une des

57 Pour rédiger cette partie, nous nous sommes appuyées sur les travaux suivants : Béroud, Sophie, Karel Yon, Cécile Guillaume, Marnix Dressen, Donna Kesselman, et Maïlys Gantois. 2011. « La loi du 20 août 2008 et ses implications sur les pratiques syndicales en entreprise : sociologie des appropriations pratiques d'un nouveau dispositif juridique ». http://halshs.archives-ouvertes.fr/SHS/halshs-00597480/fr/; Béroud, Sophie, Jean-Pierre Le Crom, et Karel Yon. 2012. « Représentativités syndicales, représentativités patronales. Règles juridiques et pratiques sociales. Introduction ». *Travail et Emploi* (131) (septembre 15) : 5-22.

cinq confédérations bénéficiait de la représentativité, qui était en revanche niée aux autres organisations qui restaient ainsi exclues de diverses instances où ne pouvaient siéger que les syndicats « représentatifs ». La réforme de 2008 intervient en bouleversant ce système par l'abrogation du principe de « présomption irréfragable » de représentativité, qui avait été la spécificité du système de relations professionnelles à la française jusqu'à ce jour. Dès lors, il est mis fin à la règle qui interdisait aux syndicats non affiliés aux cinq confédérations « les plus représentatives » de se présenter au premier tour des élections professionnelles[58]. Par ailleurs, les critères contribuant à définir la représentativité syndicale changent et l'audience enregistrée lors des élections professionnelles devient le critère le plus important pour établir la représentativité, devenant ainsi le levier majeur permettant aux syndicats de salariés de peser dans les négociations avec leurs employeurs.

On assiste alors à la mise en place d'une représentativité à deux niveaux. D'un côté la « représentativité pleine » qui donne droit aux prérogatives antérieures (notamment le droit de négocier et signer des accords) *via* la désignation des délégués syndicaux (avec un seuil électoral de 10 %) ; de l'autre une représentativité que l'on pourrait qualifier de simple reconnaissance, symbolisée par la création d'un nouveau mandat sur le lieu de travail, celui de représentant de la section syndicale (RSS). Ce dernier est une sorte de délégué syndical – qui bénéficie du statut de « salarié protégé » – à qui n'est pas attribuée la possibilité de négocier.

À la différence des conditions d'accès à la représentativité, les règles de validité des accords collectifs avaient évolué peu de temps avant la loi de 2008, à travers l'émergence de la notion d' « accord majoritaire ». La loi du 4 mai 2004 « relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social » avait transcrit ce principe dans le droit, ainsi que deux autres innovations : la possibilité de conclure, à un niveau donné, des accords dérogatoires aux normes conventionnelles de niveau supérieur, et la pratique du mandatement. Dans ce prolongement, le texte de 2008 pose l'accord majoritaire en règle générale et le définit en termes électoraux (l'accord d'entreprise pour qu'il soit valide doit être signé par les délégués syndicaux représentant une ou plusieurs organisations totalisant au moins 30 % des suffrages exprimés au

58 Même s'il ne faut pas oublier que dans certains secteurs ou entreprises où ils avaient fourni la preuve de leur représentativité, des syndicats comme SUD ou des syndicats « autonomes » pouvaient déjà se présenter.

premier tour des élections professionnelles).

I.2.2.2 Panorama des relations professionnelles dans le contexte sociétal italien[59]

Le système des relations professionnelles italiennes présente jusqu'en 1993 un faible degré d'institutionnalisation en raison de l'absence de règles stables gouvernant la structure de représentation, la négociation collective, les relations entres les acteurs (syndicats, patronat et État) et les conflits. Traditionnellement très centralisée au niveau des branches professionnelles, la négociation collective s'était progressivement développée dans les grandes entreprises. La particularité du système italien de relations professionnelles tient au vide législatif dû à la non-application de l'article de la Constitution sur la représentation syndicale et la négociation (art. 39), vide qui a été partiellement comblé par des accords tels que l'accord tripartite de juillet 1993.

> « Ce qui, au fil du temps, a semblé le caractériser, soit un mélange presque unique en son genre de grande autonomie collective et d'abstention du législateur, s'écroule à présent avec l'évanouissement des conditions politiques qui en avaient permis longtemps le fonctionnement. » (Carrieri et Leonardi 2013, 21).

La résistance de la convention nationale a jusqu'ici empêché que les tendances décentralisatrices en matière de négociations collectives puissent éroder de manière significative la couverture contractuelle globale, qui reste élevée[60].

L'une des conséquences de cette dérive a été la mise en place de l'accord-cadre pour la réforme du système contractuel, conclu sans la CGIL, le 22 janvier 2009, qui a été suivi, par la signature d'un accord entre confédérations le 15 avril 2009 afin de permettre son application dans le secteur de la *Confindustria* (notamment dans les entreprises FIAT). Il s'agit du premier accord séparé portant sur les règles générales de

59 Pour rédiger cette partie, nous nous sommes appuyées sur les articles suivants : Carrieri, Mimmo, et Salvo Leonardi. 2013. « Italie, des turbulences sans atterrissage certain : l'évolution récente des relations professionnelles italiennes ». *Chronique internationale de l'IRES* (139) (janvier): 18-34 ; Carrieri, Mimmo. 2010. « Italie, la difficile recherche d'une décentralisation vertueuse de la négociation collective ». *Chronique internationale de l'IRES* (123) ; Romagnoli, Umberto. 2011. « Dalla cancellazione dell'art. 8 alla ricostruzione del diritto del lavoro ». « Associazione per i diritti sociali e di cittadinanza » affiliata alla Fondazione Centro di studi e iniziative per la riforma dello Stato (Crs). http://www.dirittisocialiecittadinanza.org/Documenti/Dalla%20cancellazione%20dell%27art.8%20alla%20ricostruzione%20del%20diritto%20del%20lavoro.pdf; Hege, Adelheid. 2009. « Italie : une réforme du système de la négociation collective sans unité syndicale ». *Chronique internationale de l'IRES* (117): 37-46.

60 On estime à environ 80 % la couverture contractuelle, en l'absence de procédures administratives d'extension *erga omnes*.

fonctionnement des relations professionnelles en Italie. La réforme du système contractuel lancée par ces accords séparés vise à favoriser la négociation décentralisée.

Le 28 juin 2011, un nouveau cadre de règles générales sur la représentation et la négociation est mis en place par un nouvel accord intersyndical, cette fois-ci unitaire. L'accord établit un lien entre le système de négociation et le système de représentation, jamais encore vraiment réglementé en Italie (sauf pour le secteur public). Il est basé sur la reconnaissance de la représentativité des personnes ayant compétence pour négocier. Le critère de représentativité est le résultat de la pondération de l'élément syndical par l'élément électif. Le principe d'auto-certification disparaît et des tierces personnes faisant autorité – l'Institut national de sécurité sociale (*Istituto Nazionale Previdenza Sociale, INPS*) côté syndical et le Conseil national de l'économie et du travail (*Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, CNEL*) côté électif – se voient assigner la tâche d'obtenir et de certifier les données sur la représentativité effective des organisations syndicales qui ambitionnent de participer au processus de négociation du secteur. L'accord, qui n'aborde guère la réglementation liée au CCNL, confirme qu'il existe un double niveau contractuel et que la primauté hiérarchique revient au niveau sectoriel national, afin de garantir la « certitude de traitements économiques et réglementaires communs pour tous les travailleurs du secteur sur le territoire national ». Le problème de l'extension *erga omnes* des conventions collectives nationales, qui conservent le caractère du contrat de droit commun, demeure donc inchangé et non résolu.

Un obstacle survient cependant un mois à peine après la signature unitaire de l'accord. Il s'agit de la loi sur les Finances de la mi-août 2011 (impulsée par la Banque Centrale Européenne) et promulguée par le gouvernement Monti, qui contredit le contenu de l'accord unitaire du mois de juin. Cette loi renverse la hiérarchie des normes en allant jusqu'à affecter la primauté et l'*indérogeabilité in pejus* de la loi, en ôtant à la CCNL tout rôle d'orientation. Cette architecture contribue à bousculer les principes constitutionnels d'égalité par un éclatement particulariste des régimes réglementaires qui sont susceptibles de varier d'une entreprise à l'autre du même secteur d'activité et/ou du même territoire (Romagnoli 2011).

Les différences entre l'accord unitaire de juin et la loi d'août se révèlent importants. En particulier, alors que l'accord unitaire ne prévoit aucune possibilité de déroger à la

loi en vigueur en matière de négociation et réaffirme la primauté hiérarchique du CCNL sur le second niveau de négociation, la loi le rend possible. C'est ainsi que la recommandation présentée dans le Protocole de juillet 1993 concernant une intervention législative visant à généraliser l'efficacité des accords est restée lettre morte.

Après avoir été un pilier majeur du système de relations professionnelles italiennes dans les années 1990, la concertation est à présent fortement remise en cause. Le point culminant de signification des accords tripartites est symbolisé par l'accord sur la politique des revenus de 1993, considéré comme un pacte de portée quasi constitutionnelle. À partir des années 2000, l'utilité et l'efficacité de la concertation se sont vues contestées sur la base d'une orientation visant à réévaluer le rôle de décideurs des syndicats et à privilégier le marché et le « décret », présentés comme plus rapides et plus en phase avec les dynamiques de l'économie globale.

I.2.3 Aspects clés des conventions collectives de la propreté en France[61] et en Italie[62]

La convention collective est un accord conclu entre un employeur (ou un groupement d'employeurs) et une (ou plusieurs) organisations syndicales représentatives des salariés. Elle complète la législation du travail par des dispositions propres à un champ d'application donné. Dans le secteur de la propreté, la régulation de branche constitue « le lieu le plus pertinent de la régulation professionnelle » (Denis 2008a, 46).

L'objectif est moins celui d'une présentation exhaustive de l'ensemble des normes prescrites par le texte français et italien, que de fournir au lecteur des éléments-repères nécessaires à la lecture de la thèse. Par conséquent, nous aborderons dans les pages suivantes les articles susceptibles d'éclaircir les spécificités de chaque contexte sociétal.

Pour comprendre la réglementation en vigueur au sein de cette branche d'activité, l'un des articles les plus importants est celui concernant les **changements de marché**[63]. Dans la CCN française, c'est l'article 7 (plus connu sous le nom d'ex-annexe VII), qui traite des « conditions de garantie de l'emploi et continuité du contrat de travail du personnel en cas de changement de prestataire ». Le secteur du nettoyage étant, dans la

61 Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011.
62 *Contratto collettivo nationale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi* du 19 décembre 2007.
63 Sur les transformations au sein du secteur du nettoyage voir à la page 115.

plupart des cas, soumis au système de sous-traitance, l'un des problèmes les plus fréquents qui se pose aux salariés concerne la garantie de la continuité du contrat au moment où une nouvelle entreprise remporte le marché. Dans ces cas, « le nouveau prestataire s'engage à garantir l'emploi de 100 % du personnel affecté au marché faisant l'objet de la reprise qui remplit les conditions suivantes » :

> « A. Appartenir expressément
> • soit à l'un des 4 premiers niveaux de la filière d'emplois « exploitation » de la classification nationale des emplois […] et passer sur le marché concerné 30 % de son temps de travail, total effectué pour le compte de l'entreprise sortante ;
> • soit à l'un des 2 premiers échelons du niveau agent de maîtrise exploitation de la classification nationale des emplois et être affecté exclusivement sur le marché concerné.
> B. Être titulaire
> a) soit d'un contrat à durée indéterminée et,
> • justifier d'une affectation sur le marché d'au moins 6 mois à la date d'expiration du contrat commercial ou du marché public ;
> • ne pas être absent depuis 4 mois ou plus à la date d'expiration du contrat. À cette date, seules les salariées en congé maternité seront reprises sans limitation de leur temps d'absence. La totalité de la durée de l'absence sera prise en compte, congé de maternité compris, pour l'appréciation de cette condition d'absence de 4 mois ou plus, dans l'hypothèse où la salariée ne serait pas en congé maternité à la date d'expiration du contrat commercial ou du marché public.
> b) soit d'un contrat à durée déterminée conclu pour le remplacement d'un salarié absent qui satisfait aux conditions visées ci-dessus en a).
> c) Être en situation régulière au regard de la législation du travail relative aux travailleurs étrangers

Dans ce même article, il est explicité que, dans le but de protéger le salarié, le transfert conventionnel est l'un des vecteurs stabilisateurs du marché de la propreté. Pour ce qui est du CCNL italien, les dispositions visant la réglementation du changement de marché se trouvent à l'article 4 nommé « cessation de marché ». Cet article prévoit une procédure particulière qui engage la présence des syndicats.

> Dans tous les cas d'une nouvelle prise de marché, l'entreprise sortante en fait communication au préalable, dans les 15 jours précédents si possible, aux structures syndicales d'entreprise et territoriales, en fournissant des renseignements sur le nombre et les horaires de travail des salariés qui opèrent dans l'entreprise ainsi que le nom de ceux qui ont une ancienneté supérieure à quatre mois. [Art. 4]

Deux solutions sont alors envisagées pour la réglementation de deux cas différents. Le premier cas se manifeste lorsqu'au moment du changement d'entreprise il n'y aucun changement des termes de l'accord entre donneur d'ordre et entreprise prestataire. Dans

ce cas, « le nouveau prestataire s'engage à garantir l'embauche, sans période d'essai, des salariés présents depuis au moins quatre mois sur le chantier ». Pour le deuxième cas de figure, il s'agit de ce que le nouvel accord (entre donneur d'ordre et entreprise de nettoyage) prévoit des modifications au sujet des « modalités de prestation ». Dans cette deuxième configuration, qui vaut aussi dans le cas où l'entreprise demeure la même, le CCNL prévoit qu'une table de négociation soit ouverte avec les syndicats de l'entreprise et les organisations syndicales ayant le droit de conclure des accords au niveau territorial. Les acteurs convoqués sont alors invités à prendre en examen la situation pour parvenir à « harmoniser » les nouvelles exigences « techniques et organisationnelles » – survenues avec la prise du marché – « avec le maintien des niveaux d'occupation ». La spécificité – qui est aussi une différence importante entre les deux textes – réside dans la possibilité, prévue par la procédure, de faire recours à l'utilisation du « temps partiel, de la réduction des heures de travail, de la mobilité [d'un chantier à un autre même dans une autre ville] » ainsi que de pouvoir augmenter « la flexibilité des journée de travail ».

Même si la situation socio-économique du secteur, caractérisée par une faible implantation syndicale et une main-d'œuvre fortement éparpillée, rend difficile la pleine application des réglementations contenues dans les conventions collectives dans les deux contextes considérés, l'analyse comparée de ces deux articles apporte des éléments importants à notre réflexion sur les cohérences sociétales.

Par exemple, nous avons vu que l'interdiction de l'utilisation de la période d'essai de la part des nouveaux prestataires est mentionnée dans le texte italien, alors que le texte français ne l'évoque pas. Ce qui émerge fortement est la différence substantielle concernant la vision que, dans ces deux contextes, sous-entend le processus de changement de marché lors de l'entrée d'un nouveau prestataire de services. Pour le CCNL, la nouvelle prise de marché demeure liée à l'idée de la « réembauche ». En effet, tout en ayant le propos de garantir aux salariés la continuité du rapport salarial, on parle d'engagement à « garantir l'embauche », même « sans période d'essai ». Dans une autre perspective, l'art. 7 de la CCN parle de l'engagement à « garantir l'emploi » tout en considérant la continuité du rapport comme un acquis nécessitant d'être réaffirmé pour garantir la sécurité de l'emploi.

La clarté de définition de l'article 7, dont le but demeure la protection des salariés

des éventuels abus de la part des employeurs, nous a apparu dans toute son évidence seulement après une confrontation avec l'article 4 (CCNL). En effet, ce dernier, en ouvrant la possibilité pour les employeurs (en accord avec les syndicats) d'opérer des réajustements en termes de gestion de la main-d'œuvre, doit être appréhendé à l'intérieur d'un contexte de réglementation du droit du travail beaucoup moins favorable aux salariés que ce qui est prévu par le droit français. De plus, il ne faut pas négliger l'impact d'un tel article dans des contextes où les appels d'offre (et surtout ceux des marchés publics)[64] sont revus constamment à la baisse, ce qui implique pour l'entreprise prestataire de diminuer le coût du travail. C'est ainsi qu'on assiste à une « normalisation » d'une situation pour laquelle les conditions de travail et de vie des salariés du nettoyage sont elles-mêmes revues à la baisse. Lorsque les heures du contrat subissent une réduction ou sont « éparpillées » sur plusieurs chantiers, la crise est invoquée comme justification suffisante par les employeurs, mais aussi par les salariés et les syndicalistes.

Le treizième et le quatorzième mois sont absents de la convention collective française, alors qu'ils sont prévus par le CCNL italien. Il les mentionne aux articles 20 et 21, alors qu'en France cela constitue l'une des revendications des syndicats[65] de la branche du nettoyage.

Le CCNL italien renvoie, dans son préambule, de manière explicite à la loi 248/2006 sur la **responsabilité solidaire** dans les rapports de sous-traitance. Il s'agit d'une réglementation qui engage le donneur d'ordre à vérifier que le sous-traitant a procédé à ses déclarations sociales, au paiement de ses cotisations et qu'il a veillé à ce que la situation contractuelle de ses travailleurs soit en règle. Du coté français, si la convention collective ne fait aucune mention de la responsabilité solidaire, la loi du 16 juin 2011 relative à l'immigration, à l'intégration et à la nationalité est venue transférer le dispositif de vérification par le donneur d'ordres, du respect par son cocontractant, de son obligation de paiement des cotisations sociales dans le code de la sécurité sociale.

Pour ce qui est de la réglementation relative à l'emploi, le CCNL italien prévoit une différenciation qui n'est pas présente dans la CCN français. Il s'agit de la distinction des

64 Cf chapitre II.3, pag 307.

65 En France, les principales revendications des syndicats du secteur du nettoyage sont : l' augmentation des salaires ; le treizième mois pour tous ; la revalorisation des primes de transport et de panier ; la diminution du délai de carence en cas de maladie ; la reconnaissance du nettoyage comme du travail pénible ; la majoration des heures de nuit, dimanche et jours fériés ; la santé au travail.

contrats à temps partiel selon la manière dont le temps « est partagé ». C'est à l'article 33 que sont mentionnées **deux modalités de temps partiel** :

> - *orizzontale*, lorsque la réduction d'horaire par rapport à un temps plein se fait sur l'horaire journalier.
>
> - *verticale*, lorsque le contrat prévoit que l'activité de travail ait lieu à temps plein, mais dans les limites de périodes prédéterminées au cours de la semaine, du mois ou de l'année.

Cette distinction se met au service des besoins patronaux demandant une flexibilité majeure et la réduction des coûts du travail. Le contrat « vertical » est souvent utilisé pour le personnel prêtant service dans les écoles, ce qui permet aux employeurs de ne pas payer les agents de propreté pendant les périodes des vacances scolaires[66].

Pour ce qui est des formes contractuelles, on peut se référer au tableau suivant :

Les types de contrat prévus par les conventions collectives en France et en Italie

	Types de contrat	France	Italie
	CDI	X	X
	CDD	X	X
CDD	Apprentissage	X	X
	Contrat d'insertion		X
	« Travail réparti »		X
	« Administration de travail »		X

- Le contrat d'insertion (*contratto d'inserimento*) « vise à réaliser, par le biais d'un projet individuel d'adaptation des compétences professionnelles du travailleur à un contexte de travail déterminé, l'insertion ou la réinsertion dans le marché du travail.
- Le contrat de « travail réparti » (*lavoro ripartito)* : il s'agit d'un CDD, par lequel deux salariés (chacun travaillant à temps partiel) assument solidairement une seule obligation subordonnée de travail. La rétribution est calculée sur la base de la proportion de travail accomplie par chaque salarié.
- Contrat « administration de travail » (*somministrazione lavoro*) : il s'agit d'un

66 Aucune allocation complémentaire n'est prévue, en Italie, pour les périodes où ces travailleurs n'opèrent pas leurs services. Cf. Denis, Jean-Michel. 2008. « Conventions collectives : quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel ». *Travail et emploi* (116) : 45–56.

contrat intérimaire qui peut être élargi aux salariés en CDI. Toutefois le CCNL du nettoyage en prévoit uniquement l'utilisation pour les salariés en contrat de travail à durée déterminée.

Nous verrons dans les chapitres suivants que dans ce secteur d'activité, l'emploi massif du temps partiel conduit une bonne partie des travailleurs du secteur à faire des heures supplémentaires. Mais comment sont-elles définies et rétribuées ?

La partie 4.7.2 de la CCN définit et établit la rétribution des **heures supplémentaires**. Les entreprises disposent d'un contingent annuel de 190 heures supplémentaires pouvant être effectuées après consultation du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Dans le contexte italien, le contingent annuel, pour lequel n'est prévue aucune consultation des représentants des salariés, ne doit pas dépasser les 150 heures.

Les majorations de rétribution pour les agents de nettoyage en France et en Italie

	Majoration rétribution (FR)
jour férié par contrat/planning	+50%
jour férié hors contrat/planning	+100%
dimanche par contrat/planning	+20%
dimanche hors contrat/planning	+100%
nuit par contrat/planning+travaux exceptionnels	+100%
nuit par contrat/planning+travaux réguliers	+20%
nuit hors contrat (21h-5h) +travaux exceptionnels	+100%
nuit hors contrat (21h-6h) +travaux ordinaires	+20%
heures supplémentaires (premières 8 heures après les 35 hebdo)	+25%
heures supplémentaires (après les 8 heures)	+50%
	Majoration rétribution (IT)
jour férié/dimanche par contrat/planning	+50%
jour férié/dimanche hors contrat/planning	+65 %
nuit (juste après ou avant l'horaire de travail)	+20%
nuit	+30%
nuit hors contrat (22h-6h)	+50%
heures supplémentaires	+25 %

S'agissant pour une bonne partie de travailleurs immigrés, nous avons procédé à l'analyse des parties dédiées aux **travailleurs étrangers**, pour comprendre s'il était question de dispositions particulières liées à cette catégorie de salariés. Ainsi, la partie 4.4 de la CCN affirme :

> « Aucun travailleur étranger ne pourra être employé en dehors des conditions strictement définies par la législation et la réglementation en vigueur. Les conditions d'emploi, de rémunération, de formation et de promotion professionnelle seront celles en vigueur dans la profession. »

De même une disposition intégrant travailleurs des Dom-Tom et travailleurs étrangers prévoit que les travailleurs originaires des départements et territoires d'outre-mer travaillant en métropole, ainsi que les travailleurs étrangers dont le pays d'origine est extra-européen puissent se rendre dans leur département ou pays d'origine. En l'occurrence, il leur sera accordé, 1 année sur 2, une période d'absence non rémunérée accolée à la période normale des congés payés. La durée de cette période d'absence pourra être au maximum égale à la durée de la période de congé.

Le texte italien affirme à l'art. 171 que lors de la programmation des congés, les entreprises embauchant des travailleurs étrangers ayant leur famille dans le pays d'origine, sont censées favoriser le regroupement des jours de congés pour consentir à ces travailleurs une période de présence adéquate dans leurs pays d'origine.

Toujours dans le souci de contextualiser les résultats présentés dans les prochains chapitres, nous avons jugé utile de donner un aperçu de la manière dont sont définies, dans chaque contexte sociétal, la classification et, par conséquence, la grille des rétributions.

Comme on le verra par la suite, l'un des problèmes du statut d'agent de nettoyage tient à la non reconnaissance du coefficient. Le coefficient attribué à chaque salarié permet d'obtenir un classement selon lequel à un certain niveau de responsabilité et de compétence correspond une rétribution donnée. En reconnaissant un coefficient inférieur aux responsabilités effectives du travailleur, l'employeur réduit les coûts du travail car cela lui permet de payer le salarié en question moins que ce qu'il lui serait dû pour le niveau de compétence et de responsabilité avec lesquels il mène son travail.

Pour ce qui est de la CCN française, la classification permet de classer les salariés

sur la base de critères liés à l' « autonomie d'initiative », la « technicité » et la « responsabilité ». Pour le seul personnel d'exécution la classification prévoit : trois échelons pour les agents de service (AS1, AS2, AS3), trois pour les agents qualifiés de service (AQS1, AQS2, AQS3), trois pour les agents très qualifiés de service (ATQS1, ATQS2, ATQS3), trois pour les chefs d'équipe (CE1, CE2, CE3), cinq pour les agents de maîtrise exploitation (MP1, MP2, MP3, MP4, MP5). Il s'agit de 18 coefficients différents pour lesquels la convention collective prévoit une description assez détaillée des caractéristiques de chaque échelon ainsi que des niveaux de technicité, d'autonomie et de responsabilité requis[67]. Dans le contexte italien, c'est à l'article 10 qu'on retrouve la classification et les coefficients, appelés ici *livelli* (niveaux). Les « niveaux » ou coefficients sont au nombre de huit et ils comprennent aussi bien les employés de l'administration que le personnel d'exécution. Les cadres sont au dernier niveau de la hiérarchie et sont classés sous un même coefficient Q. Le schéma que l'on retrouve dans la convention collective est le suivant :

67 Cf. Annexes pour consulter la grille complète des coefficients.

Le tableau des coefficients (*livelli*) du CCNL italien

Niveau (coefficient)	**Qualification**	**Mots « clés »**
Q	CADRE	Loi n 190/1985
VII	Employé directif	Préparation spécifique et capacité professionnelle avec autonomie et nécessaire/ pouvoir d'initiative et responsabilité dans les résultats.
VI	Employé de concept	Connaissances adéquates – expérience – pouvoir d'initiative dans les limites des directives générales.
V	Employé de concept	Activités de concept ou en prévalence de concept
	Ouvrier expérimenté	Autonomie opérative dans le domaine des directives, connaissances technologiques/coordination de groupes dans des chantiers différents.
IV	Employé d'ordre	Connaissances spécifiques et/ou capacités techniques-pratiques acquises. Coordination d'équipes d'autres salariés inférieurs ou égaux.
III	Employé d'exécution	Connaissances normales et adéquates, capacités techniques-pratiques. Coordination de travailleurs inférieurs.
	Ouvrier qualifié	Travailleur polyvalent (expérience, flexibilité, plusieurs zones d'intervention, utilisation de techniques d'innovation)
II	Employé d'exécution	Premier emploi. Activités simples d'administration ou techniques qui ne requièrent pas de préparation particulière.
	Ouvrier commun	Simples connaissances professionnelles qui peuvent être acquises dans une courte période de temps même avec des produits industriels simples.
I	Manœuvre	Activités simples à contenu manuel. Statut des ouvriers du niveau II à la premier embauche (9 premiers mois).

Si face aux 18 coefficients définis de manière beaucoup plus précise dans la CCN française, les huit niveaux de ce tableau se prêtent, et cela aussi de par la faible rigueur dans la description des compétences et des niveaux de responsabilités requis pour chaque « niveau », à des interprétations qui peuvent se révéler très diverses[68]. Qu'entend-on par exemple par « connaissances normales » ? Dans ce sens, ces définitions font preuve d'une permissivité majeure pour des employeurs ne souhaitant pas reconnaître le juste « niveau » de leurs employés. De même, du point de vue des rétributions (présentées dans les annexes), les huit niveaux permettent une différenciation salariale moindre que les 18 prévus par le CCN français.

Pour terminer, on peut faire référence à l'art 46 du CCNL italien relatif aux **sanctions disciplinaires** – dont on fera mention plus dans les détails dans le chapitre dédié aux permanences[69] – et qui constitue un instrument de contrôle important pour le patronat, mais aussi l'une des raisons principales pour que les salariés du nettoyage prennent la décision d'entrer en relation avec le syndicat.

* * *

Cette analyse ne constitue en aucune manière un premier aperçu de ce qu'est le monde du nettoyage. Comme l'a évoqué J.-M. Denis, le nettoyage constitue, pour le chercheur, un terrain intéressant car il permet d'observer les décalages existants entres normes écrites et dynamiques sociales. De manière générale, nous pouvons mettre en lien la taille du chantier avec le niveau de protection des salariés et en particulier nous pouvons affirmer que plus la taille du chantier est réduit, plus l'éloignement avec les règles conventionnelles est importante. Dans un contexte caractérisé par une faible couverture syndicale, le décalage entre le niveau de la branche (les règles issues de la négociation collective) et l'application effective de ces règles au niveau des chantiers demeure important. En effet, cet aperçu des principales règles contenues dans les deux conventions est une condition pour comprendre le contexte juridique dans lequel agissent et interagissent les acteurs concernés.

68 À ce propos, le terme « employé de concept » demeure obscure aussi dans la version originale (*impiegato di concetto)*

69 Cf. pag 196.

I.2.4 Le syndicalisme et les travailleurs immigrés

Nous avons retracé plus haut les lignes générales de l'histoire du syndicalisme CGT et CGIL. Toutefois, nous croyons que traiter du syndicalisme dans le secteur du nettoyage industriel implique la prise en compte de la relation qui s'est instaurée historiquement entre les organisations syndicales et les travailleurs immigrés. Pour cette raison, nous avons envisagé de terminer cette partie consacrée aux éléments contextuels par une analyse de la relation entre syndicalisme et travailleurs immigrés en France et en Italie.

I.2.4.1 Le contexte français

La relation entre syndicalisme et travailleurs immigrés, pour le contexte français, doit être inscrite dans l'histoire de l'industrialisation de ce pays. En effet, les immigrés de l'extérieur ont joué, en France, un rôle de premier plan dans la formation de la classe ouvrière. Au début du XIX^{e} siècle l'immigration était encouragée par l'État à cause d'une baisse de la natalité et à de ce que Noiriel appelle la « faiblesse chronique de l'exode rural », soit l'absence d'un déplacement conséquent de paysans français vers les grandes villes industrielles. C'est dans un tel contexte que l'appel à une main-d'œuvre étrangère a permis à la France de s'engager dans ses premières phases d'industrialisation (Noiriel 2002). Ayant déjà repris, dans la partie introductive, les éléments qui ont caractérisé la présence migratoire en France, nous nous bornerons ici à cibler la relation entre le phénomène migratoire et le syndicalisme.

De manière générale, nous pouvons affirmer que le syndicalisme français a toujours été soumis aux tensions nées de la rencontre entre les travailleurs français et les travailleurs immigrés. D'après R. Gallissot, les syndicalistes français ont éprouvé d'importantes difficultés pour transcrire en action le principe, constamment affirmé, de leur adhésion au message de l'égalité de traitement entre les travailleurs (Gallissot 1994). En effet, l'adhésion à ce message a été pendant longtemps accompagnée de la préoccupation de protéger le marché de l'emploi. Il affirme ainsi à propos de la CGT :

> En dehors des temps forts du congrès de Londres, la CGT ne prête en réalité guère d'attention aux immigrés ; *Le Peuple*, son organe, ne traite qu'exceptionnellement de la main-d'œuvre étrangère ; il laisse cependant passer des appels au refoulement : “La présence de trop nombreux étrangers dans les régions libérées,

> écrit-il en 1924 à propos de la Lorraine, fait courir un grave danger à la France ; il convient de prendre des mesures de protection contre les Italiens et les Polonais". Dès la fin de 1926, la CGT réclame l'arrêt de l'introduction de main-d'œuvre étrangère en Meurthe-et-Moselle et parle de "reconduire gratuitement à la frontière les travailleurs étrangers chômeurs et leurs familles". À l'heure de la crise, la logique est donc de généraliser les mesures de contingentement ; aussi la CGT approuve t-elle la législation de 1932 qui vise à la protection de la main-d'œuvre nationale. C'est dans ce moment du débat parlementaire de 1932, qui marque une poussée de l'opinion xénophobe – la solution à la crise se trouve dans le rejet des étrangers – , que l'écart est le plus grand entre la CGT et la CGTU. La CGT cède au chantage du "travail français", s'engage en partie dans le mouvement des "comités français de chômeurs", tandis que la CGTU et les municipalités communistes organisent le secours de tous les chômeurs en insistant sur l'accueil des étrangers. (Gallissot 1988, 15-16)

Ainsi, jusqu'à la période de la décolonisation après la Seconde Guerre mondiale, l'un des référentiels du syndicalisme français se fonde sur les bases de la protection du marché de l'emploi (Bataille 1997; Morice 2011), ce qui s'explique en partie par la place que le mouvement ouvrier a revendiquée dans le modèle industriel. En effet, si ses expressions syndicales dominantes contestaient l'ordre social et la répartition des richesses issues du travail industriel, elles mettaient malgré tout l'identité ouvrière au cœur du développement. Tout en revendiquant les valeurs qui orientaient un modèle basé sur l'idée de progrès, le mouvement ouvrier essayait de marquer la centralité de son inscription dans le projet républicain et universaliste de la France.

Ce n'est qu'à la fin de la période coloniale, donc assez tardivement, que les expressions syndicales changent leur ligne, en se mobilisant par ailleurs en faveur de l'indépendance de l'Algérie.

La relation entre syndicalisme et travailleurs immigrés dans les années 1970 a été beaucoup étudiée dans le contexte des usines parisiennes (Pitti 2006 ; Pitti 2007 ; Tripier 1990 ; Pitti 2005). À propos de l'engagement de la CGT vis-à-vis des travailleurs immigrés, M. Tripier affirme :

> C'est surtout à partir de 1967 que des propositions apparaissent sous forme d'un chapitre distinct du cahier de revendications de la CGT. Chapitre dont le contenu converge pour l'essentiel avec celui de l'ensemble des syndicats des établissements de la métallurgie parisienne employant un fort taux d'immigrés : la lutte contre les discriminations et l'égalité de la promotion sociale. (Tripier 1990, 173).

C'est à cette période que, confrontés au grand nombre de travailleurs immigrés dans

des secteurs importants pour le syndicalisme CGT telle que la métallurgie d'Île-de-France, les syndicats comprennent que s'ils ne s'engagent pas pour représenter les salariés immigrés, leur pouvoir de négociation au sein de l'entreprise se trouvera menacé. La question du rapport de force étant au cœur de la stratégie syndicale de cette époque, le syndicalisme s'engage pour qu'il considère comme capital, à savoir que les immigrés parviennent à participer activement à la vie syndicale, aux luttes et aux grèves. De plus, il ne faut pas oublier qu'avant 1981[70], le syndicalisme demeure le seul canal légitime pour l'expression des salariés immigrés (Tripier 2005). Dans un tel contexte, l'immigré parvient à gagner de la reconnaissance grâce à son statut de travailleur, de travailleur en lutte. Car si les années 1970 sont des années de conquête pour les immigrés, elles sont aussi des années de conquête pour la société dans son ensemble : le syndicat joue un rôle fondamental à la fois au sein des entreprises et au sein de la société française. Toutefois, l'avènement des processus de désindustrialisation et les changements dans la politique migratoire de l'État français (le gouvernement de Giscard d'Estaing suspend l'immigration de travail en 1974) participe à changer la donnée migratoire et, par conséquence, la vision qu'on se fait des immigrés.

L'avènement des premiers processus de désindustrialisation et de délocalisation s'accompagne d'un phénomène de « stabilisation » des immigrés qui, jusqu'alors, avaient été considérés comme temporaires (Rea et Tripier 2008b). Ainsi, les années 1980 vont être affectées d'un double mouvement, d'une part la stabilisation des immigrés arrivés dans les années soixante, d'autre part, la montée d'une nouvelle figure, celle des sans-papiers, liée surtout à une politique de fermeture des frontières. Par ailleurs, la montée du chômage, de la pauvreté et l'instauration de dispositions répressives contribuent à rendre cette population plus précaire. Il en résulte une précarisation fondamentale de la condition d' "immigré" en France comme en Europe et cette nouvelle forme de contrôle-insertion donne lieu à ce que l'on appellera le phénomène de clandestinisation des immigrés.

C'est à partir de ce contexte que, dans les années 1990 se développe le mouvement des sans-papiers. Ces immigrés clandestins affichent leur situation d'irréguliers en revendiquant la reconnaissance de la part de l'État de leur droit à vivre sur le sol

70 Le droit d'association des étrangers date de 1981.

français. C'est pendant cette période que l'absence du titre de séjour devient un symbole qui entraîne un changement important même d'un point de vue sémantique : le clandestin devient sans-papiers. Ce mouvement prend appui sur un discours universel des droits de l'homme et, pendant cette période, les actions les plus courantes sont des occupations d'églises et des grèves de la faim (Siméant 1998). Quant aux syndicats, il s'agit pour eux davantage d'une question moralement juste que d'une question pertinente faisant partie des registres de l'action syndicale. L'immigré est avant tout un sans-papiers. Il faudra attendre les vagues de grèves des travailleurs sans papiers des années 2008-2010 pour assister à un nouvel engagement de l'acteur syndical dans les luttes concernant des immigrés (ASPLAN 2009 ; ASPLAN 2011).

En effet, pendant ces mobilisations, avec le soutien d'associations et de syndicats (parmi lesquels on compte la CGT[71]), les sans-papiers parviennent à se rendre visibles par le biais de luttes de travail et à s'afficher en tant que travailleurs qui contribuent utilement à l'économie du pays. La grève dans le travail devient alors l'instrument pour la défense d'une revendication qui jusqu'alors n'avait été que rarement[72] une revendication liée au monde du travail : celle des papiers. Toutefois ces mobilisations, en dépit de leur importance d'un point de vue symbolique qui a permis aux sans-papiers de se rendre visibles dans l'opinion publique et au sein des syndicats en tant que travailleurs, n'ont pas réussi à dépasser les frontières de la région parisienne. Ailleurs en France, cette mobilisation a un écho faible, plutôt éloigné du vécu quotidien des militants syndicaux qui, comme à la CGT de Marseille, n'ont pas réussi à inscrire la revendication des « papiers » dans un registre plus large de l'action syndicale.

I.2.4.2 Le contexte italien

Si on se reporte au contexte sociétal italien – qui n'a jamais été traversé par des luttes d'immigrés comparables à celles de la France des années 1970, des années 1990 ou des années 2000[73] – nous pouvons néanmoins constater dans les dernières années une

71 À cet égard, se rapporter à notre mémoire de master 2, Nizzoli, Cristina. 2009. « De l'"immigré clandestin" au "travailleur sans papiers". L'émergence d'une nouvelle figure sociale au travers du mouvement 2008-2009. Le rôle de la CGT. » Mémoire, Aix en Provence : Université de Provence.

72 L'un des rares cas précédents avait eu lieu dans les années 1980, à Paris, quand des travailleurs clandestins de la confection s'étaient mis en grève avec le soutien de la CFDT pour obtenir leur régularisation cf. Green, Nancy L. 1998. *Du Sentier à la 7e avenue : la confection et les immigrés. Paris-New York, 1880-1980*. Paris : Le Seuil.

73 Sur la question des luttes des immigrés et des travailleurs immigrés en France voir : Pitti, Laure.

montée des mobilisations ayant pour protagonistes les immigrés ou, comme on les appelle dans ce contexte, les migrants. Ces mobilisations, menées par des immigrés dont les revendications demeurent strictement associées à la sphère du travail, ont un caractère très fragmentaire et ne parviennent pas à s'élargir en dehors de leur ancrage territoriale[74]. Dans ces exemples de luttes, l'absence des syndicats confédéraux (CGIL comprise) est emblématique, alors que la question du soutien des groupes extérieurs de militants (Siméant 1994) demeure un élément central pour expliquer le déclenchement de telles luttes.

Toutefois, le taux d'adhésion des travailleurs immigrés aux trois principales organisations syndicales demeure assez élevé. De fait, d'après les données issues du *Dossier Caritas 2012*, il y a plus d'un million d'immigrés inscrits aux syndicats, à savoir 8 % du total des inscrits. Le taux de syndicalisation ainsi que l'absence des syndicats les plus importants dans les luttes menées directement par les immigrés sont une spécificité du contexte sociétal italien que nous nous attachons à illustrer dans les lignes suivantes.

Après avoir été un pays d'émigration pendant longtemps, l'Italie commence à se transformer en pays d'immigration vers la moitié des années 1970. Toutefois, encore du temps devait s'écouler avant que la question de l'immigration apparaisse dans le débat public italien. Dans le contexte de cette première phase, les organisations syndicales gardent une position « extérieure » par rapport à ce phénomène qui, par ailleurs, touche les secteurs où le syndicat est le moins implanté (l'agriculture, la pêche, la restauration, l'aide à domicile etc.).

Le meurtre de l'immigré sud-africain Jerry Masslo (Di Luzio 2008) – un jeune militant sud-africain tué par des Italiens en Italie méridionale) – constitue un événement

2001. « Grèves ouvrières versus luttes de l'immigration : une controverse entre historiens ». *Ethnologie française* Vol. 31 (3) (septembre 1): 465-476. ; Poinsot, Marie, Laure Pitti, et René Galissot. 2006. « Le mouvement ouvrier face aux travailleurs immigrés ». *hommes&migrations* (1263): 99-104. ; Siméant, Johanna. 1994. « Immigration et action collective. L'exemple des mobilisations d'étrangers en situation irrégulière ». *Sociétés contemporaines* 20 (1): 39-62 ; ASPLAN. 2009. « Travailleurs sans papiers : la précarité interdite ». *Les Mondes du Travail* (7): 63-73. ; ASPLAN. 2011. *On bosse ici, on reste ici ! La grève des sans-papiers - une aventure inédite*. Editions La Découverte ; Morice, Alain. 2011. « Sans-papiers: une difficile reconnaissance ». *Plein droit* (2): 5–8. ; Morice, Alain. 2010. *De l'ouvrier immigré au travailleur sans papiers les eétrangers dans la modernisation du salariat*. Paris: Éd. Karthala.

74 En 2013, une importante vague de grèves dans le secteur de la logistique (dont les salariés sont majoritairement des immigrés) est déclenchée dans plusieurs villes d'Italie du Nord. La CGIL a été absente (les syndicats de base étant les seuls à avoir soutenu ces luttes) de ces conflits oùle rôle des groupes de solidarité constitués par les militants des réseaux pour la défense des droits des immigrés a été fondamental. (http://www.clashcityworkers.org/lotte/cosa-si-muove/880-diretta-sciopero-logistica.html)

clé pour la compréhension du phénomène migratoire de l'Italie de la fin des années 1980. En effet, c'est cet événement qui déclenchera la première mobilisation politique d'immigrés[75]. Les trois syndicats confédéraux se trouvent alors pour la première fois confrontés publiquement à la question des travailleurs immigrés et obligés à prendre position. Mais c'est suite à la consolidation du phénomène et seulement lorsque l'immigré commence à devenir une présence stable au sein de la société italienne, que les organisations syndicales commencent à s'investir de manière plus concrète sur ce front[76].

Toutefois, le premier contact entre les travailleurs immigrés et le syndicalisme ne s'est pas fait sur des bases liées à la sphère du travail, mais à partir de thématiques concernant le statut d'immigré de ces travailleurs. Ainsi, les résultats d'une enquête menée en 1995 (Mottura et Pinto 1996) sur un échantillon de 113 syndicalistes dont l'activité visait les immigrés relèvent que les questions de la régularisation, de la recherche d'un logement, de l'apprentissage de la langue italienne et des problèmes liés au « premier accueil » constituaient les lignes principales de l'action syndicale, bien devant les questions propres au statut de travailleur.

La question de la prise en compte du statut d'immigré de ces travailleurs se trouve imbriquée avec la position que ces derniers occupent au sein du marché du travail. En effet, le principal résultat de la double segmentation du marché du travail (Piore 1980) consiste dans l'affectation des salariés ayant un statut d'immigré aux activités les moins qualifiées et les plus pénibles, d'où les organisations syndicales sont absentes. De ce fait, les organisations syndicales ont tendance à associer ces travailleurs aux figures les plus précaires du monde du travail et à les marginaliser, et non à viser la prise en compte de l'insertion professionnelle de ces immigrés comme l'élément central de la relation entre

75 *Scende in Piazza l'Italia Antifascista*, La Repubblica, 7 octobre 2009

76 Sur la relation entre immigration et syndicat en Italie cf. Leonardi, Salvo, et Giovanni Mottura. 2002. *Immigrazione e sindacato: lavoro, rappresentanza, contrattazione*. Studi & ricerche / IRES. Roma : Ediesse ; Bernardotti, María Adriana, et Giovanni Mottura. 2003. *Immigrazione e sindacato: lavoro, discriminazione, rappresentanza : III Rapporto IRES*. Studi & ricerche / IRES. Roma : Ediesse ; Megale, Agostino, Maria Adriana Bernardotti, et Giovanni Mottura. 2006. *Immigrazione e sindacato : stesse opportunità, stessi diritti : IV rapporto*. Studi & ricerche / IRES. Roma: Ediesse ; Megale, Agostino, Giovanni Mottura, et Emanuele Galossi. 2008. *Immigrazione e sindacato: discriminazione, precarietà, sicurezza : V Rapporto*. Studi & ricerche IRES. Roma : Ediesse.Cozzi, Silvia, Giovanni Mottura, et Matteo Rinaldini. 2010. *Uscire da Babele*. Studi & ricerche / IRES. Roma : Ediesse. Carrera, Francesca, Giovanni Mottura, et Francesco Carchedi. 2008. *Lavoro, cittadinanza e territori : VI Rapporto*. Studi & ricerche / IRES. Roma: Ediesse.

salariés et syndicalisme. Loin d'imaginer de se saisir de la relation avec les travailleurs immigrés pour pénétrer des secteurs qui demeurent peu syndicalisés, la CGIL opte pour l'ouverture de « bureaux » entièrement dédiés aux travailleurs immigrés (comme dans le cas de Bologne où le rez-de-chaussée de la bourse du travail héberge les locaux de l'*Office pour les travailleurs étrangers*).

En ce qui concerne de plus près notre terrain d'enquête, les immigrés au sein de la fédération Filcams (qui, comme on le verra dans le prochain chapitre, regroupe plusieurs branches d'activité liées au secteur des services) représentent le noyau des adhérents de cette fédération (Rinaldini 2009). Toutefois, il ne faut pas négliger que le fait qu'en Italie l'obtention du renouvellement du titre de séjour ainsi que la possibilité d'obtenir le regroupement familial soit liée au revenu annuel demeure l'un des facteurs les plus pertinents pour expliquer la relation entre travailleurs immigrés et syndicat et leur adhésion à ce dernier.

Chapitre I.3
LE NETTOYAGE : UN SECTEUR EXTERNALISÉ. QUELLE PLACE POUR LES ORGANISATIONS SYNDICALES ?

I.3.1 Les caractéristiques du secteur et de sa main-d'œuvre

> Le secteur du nettoyage est emblématique de l'explosion, amorcée dans les années 1970, du secteur tertiaire : ainsi, entre 1962 et 1990, 1100 % d'emplois supplémentaires ont été créés dans les activités de nettoyage. C'est le poste d'activité qui a le plus rapidement crû parmi les autres emplois du tertiaire. (Dirn 1998)

On ne peut pas viser à traiter de la relation qui s'instaure entre syndicats et travailleurs du nettoyage sans avoir préalablement défini les éléments qui caractérisent la structure du secteur et la composition de sa main-d'œuvre. Rendre compte de ces deux facteurs permet d'éclaircir les enjeux majeurs de l'action syndicale ainsi que ses limites. C'est pourquoi mener aujourd'hui une recherche sur le syndicalisme dans un secteur tel le nettoyage nous oblige à questionner de manière ponctuelle et structurée les spécificités liées à la composition du salariat, en dépassant une conception qui souvent, sans en faire mention de manière explicite, sous-entendait derrière le terme de salariat une catégorie composée par des hommes, souvent qualifiés, blancs et non-immigrés.

I.3.1.1 La sous-traitance et les difficultés posées à l'action syndicale

Depuis les années 1970, et cela aussi bien en France qu'en Italie, le secteur du nettoyage industriel a été investi par d'importants processus d'externalisation (Sauviat, 1997; Denis, 2008; Scandella 2010) qui, officiellement, s'expliquent par la recherche d'une plus grande compétitivité des entreprises et d'une flexibilité accrue dans la gestion de la main-d'œuvre. En ce qui concerne l'évolution récente de cette activité, en Europe, on peut retenir l'analyse des statistiques faite par F. Scandella qui, en s'appuyant sur les données de la fédération Européenne du Nettoyage Industriel (FENI), affirme que « le

taux de pénétration moyen du secteur du nettoyage européen est passé de 43 à 61 % entre 1989 et 2005. ». En seize ans, le secteur a ainsi réussi à gagner 18 % des parts de marché. Au-delà de cette dynamique, l'auteur nous dit que depuis le milieu des années 1990, on assiste à un important processus d'externalisation visant à substituer les pratiques de nettoyage *in-house* (Scandella 2010, 13). Nous pouvons d'ailleurs remarquer que, en pleine période de crise économique, la pénétration du marché de ce secteur a atteint 64,7 % pour l'année 2010 (FENI, 2010).

Le système de sous-traitance constitue donc l'un des éléments clés pour comprendre les dynamiques de ce secteur. Sa caractéristique principale réside dans la relation tripartite qui se déploie entre le donneur d'ordre, l'entreprise prestataire et les salariés de cette dernière.

> « La sous-traitance est définie comme l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant, tout ou partie de l'exécution du contrat d'entreprise ou du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage. » [Définition de l'INSEE]

Grâce à ce système, les salariés de l'entreprise de nettoyage sont affectés à différents chantiers – leurs lieux de travail – dont la nature demeure variée et qui sont contrôlés par le donneur d'ordre. « Ici, on change d'employeur et non de lieu de travail ! » affirme, à ce propos, l'un de nos enquêtés. Ces mots résument une des questions qui se trouvent au cœur de la relation de sous-traitance et qui constitue l'un des problèmes auxquels les travailleurs sont confrontés tout au long de leur expérience professionnelle, à savoir le changement récurrent d'employeur, qui peut se manifester de manière aussi fréquente qu'une fois tous les deux ou trois ans. Dans une telle configuration, lorsque une nouvelle entreprise remporte le marché, les salariés travaillant sur le chantier changent d'employeur tout en demeurant sur le même lieu de travail.

Une entreprise peut louer ses services dans plusieurs chantiers, ce qui engendre une dynamique qui a pour résultat principal l'éparpillement des salariés dans plusieurs chantiers, souvent éloignés. Si on ajoute à cela la nature très différente des chantiers (des lieux publics ou privés, avec une concentration de salariés plus ou moins forte), la taille et le *turn over* important des entreprises prestataires, il est évident que toutes ces variables sont susceptibles d'engendrer des difficultés de communication et de relation entre salariés. C'est ainsi que des agents de propreté qui travaillent dans une même

entreprise, mais pour des donneurs d'ordre différents, ne parviennent parfois même pas à se côtoyer.

Cela a inévitablement des conséquences importantes sur la relation qui est susceptible de s'instaurer entre les salariés et les organisations syndicales, qui sont par ailleurs faiblement implantées dans l'ensemble du secteur. Nous retrouverons à nouveau cette question dans les chapitres suivants, et également en conclusion. L'objectif du chercheur n'est donc pas de se borner à constater l'existence de ce phénomène pour en évaluer ses implications sur le terrain, mais d'en questionner la présence, ainsi que les choix politiques et économiques qui ont conduit à son essor dans le système économique contemporain des pays dits développés. À ce propos, B. Tinel, C. Perraudin, N. Thèvenot et J. Valentin soutiennent que la sous-traitance permet de contourner les protections salariales introduites pendant l'époque fordiste tout en poursuivant un objectif qui vise à faire éclater le collectif de travail en maintenant l'unité réelle du capital (Tinel et al. 2007). La sous-traitance est le résultat de choix managériaux induits par la pensée capitaliste dont il faut aussi envisager la remise en cause, et donc ne pas considérer comme un cadre figé et immuable de la structure et du fonctionnement du secteur du nettoyage. L'étude attentive des dynamiques liées au rôle des organisations syndicales dans des secteurs d'activité externalisés ne peut pas faire abstraction d'une analyse des points de vue assumés par les différents acteurs syndicaux (au niveau national, des dirigeants syndicaux, des syndicalistes ou des simples adhérents) sur une telle question. Existe-t-il une remise en cause du système de sous-traitance par les différents acteurs syndicaux ? De quelle manière cette critique, lorsqu'elle existe, parvient-elle à s'exprimer dans les pratiques concrètes ?

Le secteur de la propreté en chiffres

Le secteur de la propreté en chiffres - Europe (FENI 2010)

75,4 % : entreprises qui emploient moins de 10 salariés

Le secteur de la propreté en chiffres - France (FENI 2010)

20 218 entreprises de nettoyage

428 208 salariés (2010)

75 % des salariés sont des femmes (2010)

74 % des salariés sont à temps partiel (2010)

31 % des salariés sont de nationalité étrangère (2010)

Le salaire minimum de la propreté est de **9,41 euros** bruts de l'heure (2011)

Le secteur de la propreté en chiffres – Italie (FENI 2010)

22 961 entreprises du nettoyage (2010)

434 891 salariés (2010)

70% de salariés sont des femmes (2010)

70% de salariés sont à temps partiel (2010)

15 % de salariés sont de nationalité étrangère (2010)

Le salaire minimum de la propreté est de **6,68 euros** bruts de l'heure (31.05.2011)

* * *

Ces données nous permettent d'avoir un cadre qui toutefois ne peut pas être une source en vue de la comparaison entre les deux contextes. Les données concernent les entreprises de nettoyage les plus importantes, alors que par exemple dans le contexte italien la plupart des entreprises de nettoyage sont des petites et moyennes entreprises.

I.3.1.2 Formes d'emploi d'une main-d'œuvre au bas de l'échelle

À côté des impacts de l'externalisation, le recours massif au temps partiel demeure un autre élément distinctif de ce secteur d'activité (voir encadré). Plus précisément, 67 % des salariés employés dans le nettoyage en Europe (FENI 2010) travaillent à temps partiel. Instrument favorable au patronat, le temps partiel permet de répondre promptement à toute variation de la demande du marché, tout en gardant des coûts faibles. Cela explique son utilisation massive dans des secteurs de production de

services tel que celui qui fait l'objet de notre recherche (Boltanski et Chiapello 1999). Mais lorsque l'on vise l'acteur syndical, on doit questionner l'implication du temps partiel sur le collectif des salariés. Souvent présentée comme la norme d'emploi adaptée aux femmes auxquelles on permettrait – de par une idéologie de la « conciliation » – de conjuguer le travail domestique et le travail salarial, le temps partiel doit être questionné par le prisme des conditions d'emploi et des formes de pauvreté qu'il engendre dans la catégorie des travailleuses (Angeloff 1999). Dans le nettoyage, où l'on retrouve en bonne partie des femmes, le temps partiel constitue ainsi la forme d'emploi la plus récurrente. Dans ce contexte, cette forme d'emploi est à l'origine de situations de pauvreté importantes, ce qui peut paraître comme un paradoxe étant donné qu'il ne s'agit pas de chômeurs, mais de travailleurs. À un temps partiel correspond ainsi un salaire partiel. Il est donc assez fréquent qu'une telle situation conduise les salariés à cumuler plusieurs emplois. Ce qui était l'objectif préfixé par les politiques d'emploi, qui se proclamaient en faveur de l'accès des femmes au monde du travail, à savoir la création d'une meilleure « conciliation » entre travail domestique et travail salarial, se révèle donc être un échec. A fortiori, on assiste à des situations où des salariées (dont les salaires parfois constituent le seul revenu du ménage) qui cumulent plusieurs emplois, se trouvent forcées de se déplacer (ce qui implique des coûts en termes de finance et de temps) d'un chantier à l'autre.

Travailler dans le nettoyage signifie aussi avoir des horaires de travail éclatés, car dans la majorité des cas, ces travailleurs opèrent tôt le matin et tard le soir, et cela pour ne pas « gêner » les employés du donneur d'ordre et le public qui fréquente les lieux :

> « Je commence le matin à 4h. Le matin! Je commence à 4h, jusqu'à 10h30 et après je reprends à 14h, pour une heure et demie normalement, mais moi le patron je lui dis “c'est pas un travail d'une heure et demie ça » […] après je rentre chez moi, je reste une heure chez moi et après je repars travailler de 18h à 19h au Rond Point du Prado, une heure!! » [Agent de propreté et déléguée syndicale et du personnel à la CGT nettoyage de Marseille].

Cette organisation du temps de travail est le résultat d'une « entente implicite » entre les entreprises clientes et les employeurs pour baisser le coût du nettoyage (De Troyer, Lebeer, et Martinez 2013). L'intensification du rythme de travail résulte de la suppression des temps morts et de toutes pauses et interruptions.

Pour ce qui est des salariés qui ne parviennent pas à cumuler des emplois différents,

une autre dynamique est de réussir à cumuler des heures supplémentaires. Souvent pas déclarées (et d'ailleurs parfois même pas rétribuées), les heures supplémentaires permettent aux salariés de s' « en sortir » économiquement et à leurs employeurs d'éviter d'embaucher plus d'effectifs. Cette question demeure, par ailleurs, fondamentale pour appréhender les stratégies patronales vis-à-vis des travailleurs immigrés. À ce propos, pour ce qui est du contexte italien où la présence d'immigrés de première génération est très importante, nous avons pu constater à quel point les heures supplémentaires jouent un grand rôle puisqu'elles sont souvent, dans ces secteurs, l'un des seuls moyens d'obtenir le revenu minimum nécessaire au renouvellement des titres de séjour ou à l'engagement d'une procédure de regroupement familial.

En Italie, la loi sur l'immigration impose un lien étroit entre le renouvellement des papiers et le montant d'heures travaillées dans l'année. Le salarié immigré doit prouver qu'il peut subvenir à ses besoins pour que l'État lui accorde la possibilité de séjourner légalement dans le pays. Or, les travailleurs du nettoyage qui, à cause de la crise économique, voient de plus en plus baisser le montant horaire défini par leur contrat, sont poussés à faire des heures supplémentaires aussi bien pour des raisons économiques que pour « gagner » leur droit de continuer à séjourner en Italie. « Se faire choisir » pour faire des heures supplémentaires constitue alors un impératif pour des salariés qui se voient soumis à un double contrôle patronal et cela à cause de leur nationalité extra-européenne. Des salariés que nous pouvons qualifier avec Y. Moulier-Boutang comme appartenant à la catégorie du « salariat bridé » (Moulier-Boutang 1998) et dont les conditions de travail nous permettent d'interpréter la gestion et la répartition des heures supplémentaires comme un important outil de contrôle de la main-d'œuvre dans les mains du patronat.

I.3.1.3 Le nettoyage, un travail de femme et d'immigré.e.s

Ayant considéré l'impact que l'utilisation massive du temps partiel a sur un secteur d'activité en prévalence féminin, il s'agit maintenant de faire le point sur la composition de la main-d'œuvre.

En France, 75 % des salariés du nettoyage sont des femmes, et ce chiffre atteint les 70 % dans le contexte italien (il faut tout de même rappeler que ces statistiques ne

comprennent pas les petites entreprises qui constituent une grosse partie du marché italien). Les tâches de nettoyage sont socialement considérées comme des tâches féminines, ce qui impliquera, lors de l'analyse du matériau de notre enquête, qu'il faudra garder un œil sur les effets que la construction genrée du rapport à cette activité a sur la relation avec l'acteur syndical. Par exemple, du point de vue de l'organisation du travail et de la division des tâches, F. Scandella observe, en faisant référence à un chantier bruxellois, que « les postes d'inspecteur de chantier et de chef d'équipe étaient exclusivement occupés par des hommes. En revanche, pour les tâches d'exécution, le secteur du nettoyage est sur-féminisé. » (Scandella 2009a, 75). De même, la féminisation du secteur conduit à prendre en compte la relation entre les plages horaires propres à ce type de travail et les contraintes de la vie familiale.

> Fabio [responsable nettoyage de la CGIL de Bologne] : « Des jeunes Italiens dans le secteur du nettoyage, il y en a pas. Et les femmes italiennes, elles ont toutes plus de cinquante ans. »
> Enquêtrice : « Et le niveau de scolarisation ? »
> Fabio : « Le niveau de scolarisation est souvent très bas. La plupart sont des femmes, même des femmes divorcées qui du jour au lendemain se sont retrouvées à devoir travailler à plein temps pour pouvoir survivre ou des femmes qui ont subi le processus de désindustrialisation suite aux crises dans les entreprises, dans les années 1980/1990, et qui tout de suite ont facilement trouvé un emploi dans la sous-traitance du nettoyage, chose qui en revanche, n'est plus possible aujourd'hui. »

Pour des femmes peu scolarisées (surtout lorsqu'il s'agit d'autochtones) et plus très jeunes non plus, cette activité constitue, pour plusieurs des personnes que nous avons interrogées, une continuation du travail domestique à l'extérieur de la maison, dans la sphère du rapport salarial. Pour cette catégorie de travailleuses démunies et pour les contextes familiaux et sociaux où elles sont inscrites, le travail domestique demeure l'apanage exclusif des femmes, une activité « naturellement féminine ». Cette activité se combine ainsi avec le travail salarial du nettoyage qui nécessite de se rendre pour quelques heures, mais plusieurs fois par jour, sur le lieu de travail. L'agencement de ces deux types de travaux contribue à engendrer différentes formes de précarité. Ainsi, à côté de la précarité dans le travail qui se construit à partir du rapport de sous-traitance et qui nécessite souvent le cumul de plusieurs emplois, on retrouve une accentuation de la précarité dans les autres sphères de la vie privée, familiale et sociale. C'est pourquoi, nous pouvons constater une relation étroite entre les inégalités de sexe et la précarité du

travail et de vie (De Troyer, Lebeer, et Martinez 2013; Maruani 2011; Angeloff 2008; Chaib 2006).

À la question de l'inégalité induite par la construction genrée de l'activité de travail et de ses répercussions sur le statut professionnel et social du travailleur, il nous faut ajouter l'inégalité ethnique et l'inégalité liée à la présence de travailleurs non-citoyens. Les statistiques présentées par le FENI (2010) nous disent pour le cas de la France, les salariés étrangers s'élèvent, pour le nettoyage, à 31 % des travailleurs du secteur (chiffre qui ne prend pas en compte les travailleurs sans-papiers). Par ailleurs, aucune donnée nous permet de quantifier la présence de salariés immigrés de deuxième ou troisième génération, qui n'apparaissent pas dans les statistiques, alors qu'il s'agit d'une partie importante des travailleurs et que le fait qu'ils soient « enfants d'immigrés » (socialement toujours considérés en tant que tels) a de fortes répercussions du point de vue de l'analyse sociologique du phénomène.

Le bas niveau de qualification requis et les conditions de travail pénibles font de la branche du nettoyage un secteur attractif pour une main-d'œuvre peu qualifiée. En Italie, ce bassin de main-d'œuvre est constitué par des immigrés extra-européens et de l'intérieur, et en France par les première, deuxième et troisième générations d'immigrés.[77]

Saïd, le responsable nettoyage CGT du département des Bouches-du-Rhône, aborde lors d'un entretien la question de la division ethnique des chantiers. Il explique que sur certains chantiers sensibles – comme Eurocopter et Cadarache, qui ont par ailleurs gardé le service de propreté en interne – , les employeurs n’embauchent pas de salariés issus de l'immigration non européenne.

> Said : « Donc là... tu n'auras pas la chance de voir des Comoriens ! Parce que bon... déjà d'une il faut être Français pour travailler là-bas … et de deux..., il ne suffit pas non plus d'être français ...pour certains... à un moment donné donc tu es français et bon, de préférence …, ça personne ne le dit, mais ça se fait ! Moi j'en connais des...chantiers...uff, il y a soixante salariés, et tu trouves pas un black. »
> Enquêtrice : « Et dans les chantiers soumis à la sous-traitance, est-ce que cette distinction a aussi à voir avec les rapports avec les donneurs d'ordre? »
> Said : « Oui ! Parce que souvent c'est les clients... qui ne veulent pas trop métisser la chose... bon, c'est dommage parce qu'il n'y a pas plus beau que le métissage ! Je veux dire... c'est tellement beau que... mais voilà... après pour prouver tout ça

77 La « sous-employabilité » des français d'origine étrangère a été démontré par des recherches de l'INSEE et de l'INED. À ce propos voir Tribalat, M., 1996. De l’immigration à l’assimilation: Enquête sur les populations d’origine étrangère en France. INED.

> c'est... une autre histoire donc..., mais il peut arriver qu'un client refuse la présence d'une salariée sans avoir des raisons légitimes à apporter. Il est arrivé que des femmes considérées trop âgées et ayant la peau noire soient déplacées de leur chantier… et cela arrive surtout lorsqu'ils ont affaire à un client important ! »

En vue d'une analyse des enjeux sociaux liés au rapport avec le syndicat, il est nécessaire de garder à l'esprit ces éléments qui ne relèvent pas des statistiques. Il s'agit de considérer que ces populations « du bas de l'échelle » du marché du travail rencontrent également des difficultés dues à l'appartenance ethnique. À ce propos, des chercheurs ayant étudié ces phénomènes se rejoignent sur l'existence d'une discrimination à l'embauche qui trouverait en partie son explication dans la différente nature des chantiers. Par exemple, S. Chaïb affirme qu' « aucune exigence n'est formulée pour le profil des travailleuses affectées aux "chantiers" de nettoyage, c'est à dire le nettoyage de locaux vides nouvellement construits ou rénovés ; en revanche, pour les cabinets de médecin, dentiste, etc., des critères de sélection apparaissent » (Chaib 2006, 159). Cette même tendance est observée par P. Bataille qui remarque que dans des chantiers comme les hôpitaux, on observe une tendance à choisir, lors du recrutement, une main-d'œuvre féminine et d'origine européenne (Bataille 1997).

Pour terminer sur ce point, il est nécessaire de traiter d'un élément qui tient à la situation de subalternes de cette catégorie de travailleurs : la nature du travail. Le métier d'agent de nettoyage comporte une proximité constante avec la saleté. Cet élément, comme l'a souligné E. Hughes, dévalorise fortement cette profession (Hughes 1962). Ce que l'auteur qualifie de *dirty work* renvoie à la stigmatisation des individus exerçant cette profession, car ces derniers tendent à être associés à l'objet de leur travail (Corteel et Le Lay 2011). La prise en compte de ce facteur permet de problématiser le rapport que cette catégorie de travailleurs entretient avec son identité en tant que groupe professionnel (Dubar, Tripier, et Boussard 2011). Cette question demeure aussi indispensable pour l'analyse de la relation qui s'instaure entre salariés du nettoyage et syndicat. Pour conclure, nous pouvons reprendre les mots de F. Scandella pour qui le nettoyage constitue un secteur de « relégation » où les agents de nettoyage se trouvent confrontés à une ségrégation d'ordre temporel et spatial, autant d'éléments structurant leur invisibilité.

I.3.2 Syndicats de la propreté et fédérations de référence : quelle relation sur le plan local ?

Aussi bien pour le cas de la CGT que de la CGIL, le secteur de la propreté ne constitue pas une fédération à part entière. Pour des raisons historiques, les travailleurs de cette branche ont été intégrés au sein de la fédération des Ports et Docks pour ce qui est de la CGT, et de la Filcams (*Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Albergo, Mensa e Servizi* ; fédération Italienne des Travailleurs du Commerce, des Hôtels, de la Cantine et des Services) pour ce qui est de la CGIL. C'est ainsi que, à côté du nettoyage, on retrouve dans ces fédérations d'autres secteurs d'activité, telles que les professions liées à l'activité maritime et au port (à l'exception des marins), pour la confédération française, et celles liées à la restauration et aux services du secteur tertiaire pour la CGIL. Ce contexte nous amène à interroger la relation qui s'instaure entre le « secteur du nettoyage » et le reste de la fédération. L'UD étant notre entrée privilégiée, nous avons mis la priorité notamment sur la compréhension des échanges qui ont lieu au plan local. Plus précisément, la situation concrète déterminée par la configuration de la structure syndicale (UD, fédération, bourse du travail et syndicats) sera mobilisée pour expliquer la relation qui s'instaure entre secteur syndical du nettoyage et la fédération considérée dans son ensemble. De même, la comparaison contribuera, par le biais d'une réflexion qui considère en parallèle les contextes marseillais et bolognais, à expliquer cette relation en se servant de la « structure du syndicat » en tant que variable explicative fondamentale.

Quel est donc le niveau de cohésion des différentes branches d'activité au sein de chaque fédération ? Y-a-t-il une profession qui prime sur les autres ? Et dans ce contexte, quel rôle est donné, ou laissé, au syndicat du nettoyage ? Quel est le niveau d'autonomie décisionnelle des syndicalistes du nettoyage par rapport aux décisions prises au sein de la fédération ? Y-a-t-il, pour ce qui est du plan local, une réflexion menée pour transformer l'action syndicale dans le secteur (C. M. Frege et Kelly 2004) ? Comment est-elle mise en pratique sur le terrain ?

I.3.2.1 *Le nettoyage CGT 13 et sa distance par rapport à la fédération des Ports et Docks*

L'activité de nettoyage remonte au milieu du XIX^{e} siècle, moment où elle commença à se développer dans le sud de la France qui connaissait, à cette époque, l'essor du processus d'industrialisation et d'urbanisation. Dans ce contexte économique particulier, c'est en lien avec la manutention portuaire et puis ferroviaire que naissent les premières entreprises de propreté. Il s'agit donc d'entreprises de manutention qui ont progressivement étendu leurs activités à des tâches annexes. Ce lien historique est la raison pour laquelle le nettoyage a initialement été pris en charge par les syndicats des professions liées aux ports et aux réseaux de chemin de fer. Aujourd'hui encore, le nettoyage fait partie, pour la CGT et FO, de la fédération des dockers et, pour la CFDT, de celle des cheminots. Néanmoins, nous avons assisté ces dernières années à un déplacement de l'activité de nettoyage du secteur industriel vers le secteur tertiaire, ce qui a contribué au processus aboutissant à la constitution de la branche professionnelle du nettoyage, en 1980, avec sa propre convention collective nationale. La reconnaissance professionnelle n'a en revanche pas constitué de levier pour que cette branche d'activité sorte de sa fédération de référence qui demeure toujours, pour la CGT, celle des Ports et Docks (Denis 2009c). À Marseille et dans son département, comme partout en France, on délivre aux adhérents du syndicat du nettoyage CGT la même carte syndicale qu'aux travailleurs du port.

Bien qu'il n'ait pas été une tâche aisée, pour nous, de parvenir à appréhender l'ensemble des relations que le secteur du nettoyage entretient avec les dockers et avec l'UD des Bouches-du-Rhône, nous avons tâché de tirer quelques résultats de l'analyse de deux entretiens menés auprès du secrétaire de la fédération des Ports et Docks et du militant CGT qui fait le lien entre la fédération et le secteur CGT du nettoyage.

Notre hypothèse principale se base sur l'extrême faiblesse des liens, au niveau de l'action syndicale, entre la fédération des ports – une des fédérations historiquement les plus importantes de la CGT du département, qui a notamment contribué à la construction identitaire du syndicat – et la section nettoyage. Cette configuration aurait à la fois pour conséquence d'assurer au syndicat du nettoyage une certaine autonomie d'action, et de le mettre de côté, de l'« isoler » par rapport à la fédération et, par conséquent, à l'ensemble de la confédération.

Cette hypothèse nous a conduit à interviewer le secrétaire CGT de la fédération Ports et Docks pour essayer de comprendre le type de relation que le nettoyage, du point de vue des pratiques syndicales, entretient avec sa fédération de référence. Dans l'extrait que l'on propose ci-dessous, il nous explique son point de vue sur les raisons qui ont fait que le nettoyage est entré dans le domaine professionnel du port.

> « Je vais vous expliquer pourquoi le nettoyage fait partie de la fédération des Ports et Docks. Donc à l'époque où le nettoyage..., donc... en France a commencé à se structurer... au niveau des syndicats locaux, la Confédération CGT à Paris ne l'avait pas intégré... dans aucune, entre guillemets, filière professionnelle. […] donc... les ports et docks il y avait les portuaires français, les agents des ports, les chambres de commerce, les ports de plaisance, les ports de pêche, etc. […] Dans les années soixante-dix, soixante-quinze, comme c'était … le nettoyage c'était une population, … on le savait toujours, ….une population immigrée qui parlait très très mal le français et que la confédération avait pas envie... de s'en occuper, donc ils ont demandé à la fédération des Ports et Docks de s'en occuper. La fédération des Ports et Docks a accepté et donc depuis les années 1970, 1975, … la branche, nettoyage, qui est devenue propreté maintenant – maintenant c'est propreté qu'on dit, c'est moins... c'est plus joli que nettoyage ! – c'est la fédération qui s'en occupe. » [Daniel, secrétaire général CGT des dockers de Marseille, entretien du 24-01-2012]

On compte dans les Ports et Docks onze professions différentes, parmi lesquelles le nettoyage. Même si au niveau national, Daniel est membre de la fédération des Ports et Docks, pour laquelle il est « censé », comme il nous l'explique, s'occuper aussi du nettoyage, ce n'est pas lui qui s'occupe directement du secteur au niveau local.

> « Au niveau local moi je suis secrétaire que des dockers... voilà ! Mais en revanche il y a des problèmes du nettoyage que j'assiste des fois. J'assiste des fois à des réunions... à... pas avec les employeurs hein ?! Des réunions entre nous sur le nettoyage... parce qu'il y a eu des problèmes...pas mal de problèmes...souvent... et souvent on va aider en délégation nos camarades pour des manifestations, sur le secteur propreté. »

Chaque profession de la fédération est organisée autour d'une commission technique. Celle du nettoyage, dont les responsables au niveau des Bouches-du-Rhône sont Saïd (qui est le secrétaire du nettoyage au niveau de l'UD) et Charles Hoareau, célèbre militant à l'origine du comité chômeurs CGT des Bouches-du-Rhône, se retrouve une fois par mois à Paris.

Lors de l'entretien, amené à traiter des problèmes récurrents dans le secteur du nettoyage, le secrétaire de la fédération passe en revue les difficultés les plus

importantes du secteur tels l'utilisation massive du temps partiel, l'emploi d'immigrés et des femmes avec un très bas niveau de scolarisation etc. Il traite ces questions de manière générale et vague et lorsque on lui demande explicitement quelles sont les entreprises dans lesquelles la CGT est la plus implantée, il dévie sur un autre discours.

> Enquêtrice : « et concrètement au niveau de Marseille et du département, quel est votre rôle dans la branche du nettoyage, et en particulier votre relation avec les responsables du nettoyage de la CGT ? Vous me disiez que de temps en temps vous faites des réunions... mais est-ce qu'il y a une stratégie commune... »
> Daniel : « Le problème c'est que... nous on vient surtout pour aider les gens quand ils ont des gros problèmes.... manifestations, coups de force, … ça c'est arrivé d'aller... parce qu'il y avait des gros bras qui voulaient empêcher les gens de... ou qui voulaient empêcher les gens de travailler, non ! qui voulaient plutôt emmerder ceux qui voulaient faire des grèves ! Donc on y va nous. À quelques uns et on fait montre de présence. »

Faire montre de présence. La pratique syndicale des dockers vis-à-vis des agents des nettoyage se manifeste par la présence physique, lorsqu'il y en a besoin, lorsqu'il faut « faire montre de présence », pour reprendre l'expression de notre interlocuteur.

Nous sommes conscientes du fait que cet entretien demeure insuffisant pour comprendre en profondeur les relations qui existent entre dockers et agents de nettoyage au sein de la CGT de Marseille. Néanmoins, on peut ajouter à ce niveau que lors de notre période d'observation, les dockers n'ont jamais été présents (à des réunions par exemple) ni cités dans les discours des délégués et des adhérents qui fréquentaient les permanences. En d'autres termes, rien au sein de l'UD nettoyage ne fait apparaître un quelconque lien d'affiliation avec le syndicat des Ports et Docks. L'activité du nettoyage demeure ainsi autonome, largement détachée de celle de la fédération, ce qui nous a été confirmé par Charles Hoareau lors de notre entretien.

L'entretien avec C. Hoareau

> « Moi je suis un clochard, … je traîne dans les quartiers, dans les bas quartiers, je suis au milieu des bas-fonds et je me bats avec des gens, tu vois ? Ça c'est ma nature, c'est ma vie. » [Charles Hoareau, entretien juin 2011]

Comprendre la situation qui caractérise le syndicat du nettoyage revient, dans le cas spécifique de Marseille, à traiter de la personnalité du militant syndical CGT Charles Hoareau. Nous avons déjà souligné les caractères fondamentaux de son histoire

syndicale et de son profil dans le chapitre précédent, et dans ce paragraphe nous aborderons les éléments qui caractérisent son rôle et son influence au sein du syndicat nettoyage 13.

Interrogé sur les relations entre nettoyage et fédération des dockers de Marseille, Charles commence par exprimer sa vision globale du syndicalisme CGT. Vision qui est révélatrice de sa manière de concevoir le militantisme et qui nous conduit à saisir les premiers éléments de sa personnalité, utiles par la suite pour appréhender son rôle au sein du nettoyage.

> « La CGT elle est restée un syndicat de lutte et de masse. La CGIL c'est devenu, .. pas tout le temps, mais beaucoup, un syndicat institutionnel avec des mecs qui vont manger au resto … avec des gens avec qui vont discuter et négocier. Nous on en est pas là, nous à la CGT, heureusement!
> Donc, quand on dit fédération, on dit qu'il y a une réalité vécue derrière. C'est pas administrativement quelqu'un qui a dit un jour (même si ça peut paraître bizarre) : "Le nettoyage vous êtes devenus avec les dockers!". Non non, c'est pas comme ça que ça s'est passé. Historiquement le nettoyage a d'abord été composé de travailleurs qui étaient membres des entreprises et pas externalisés. Les premières externalisations ont eu lieu sur les ports avec des grandes boîtes qui étaient des opérateurs portuaires et donc, dès le début, l'Onet notamment, mais d'autres hein, … ça a été des patrons des professions portuaires qui se sont retrouvés patrons des entreprises de nettoyage. Donc à l'époque, quand les premiers ouvriers du nettoyage sont apparus il y avait leur convention collective. […] À la CGT on était...[dépourvus], qui va les organiser ? Comment on fait ? Comment on fait pas ? Et la confédé est venue voir la fédération des Ports et Docks en disant : « Écoutez! Quand on regarde, les principaux employeurs ce sont des portuaires peut être ça vaut le coup que ce soit vous qui organisiez les salariés ». Donc la fédération a dit oui et donc on a rajouté une branche professionnelle dans la fédération, où il n'y a pas que les dockers.
> […] Au plan local, c'est très clairement repéré par les dockers que nous sommes de leur fédération. Quand il y a eu le grand conflit d'Adoma[78], la profession qui s'est mise en première ligne pour défendre les copains d'Adoma c'était les dockers, tu vois ? »

On observe dans son discours une nette distinction entre le plan national et le plan local. Il prend pour exemple le congrès national, auquel il a participé, et qu'il décrit comme un moment fondamental pour la définition de la stratégie syndicale et des revendications à défendre du point de vue national. Amené à traiter plus en profondeur des relations sur le plan local il affirme :

> « Alors, moi j'ai proposé qu'on ait de temps en temps des réunions de l'antenne

78 Il fait référence à un grand conflit qui l'a vu engagé en première ligne et qui lui a coûté une nuit en garde à vue.

> départementale des Ports et Docks. Donc... personne m'a dit non ! Je pense que c'est... pour le moment il y a pas trop ce besoin là ! Je pense que si on en avait besoin ça se ferait, mais là pas trop... .
> En plus, en sachant que par le métier il y a un peu un isolement. Les horaires décalés, le niveau d'instruction, le statut précaire, donc il y a un peu un isolement. Et donc ça induit des pratiques syndicales qui te coupent un peu du reste du monde... »

C'est toujours par le biais de cet entretien avec Charles qu'on arrive à retracer les étapes qui ont conduit à la formation actuelle du secteur nettoyage CGT 13. Il nous explique que jusqu'à il y a quelques années le nettoyage était dirigé par une « équipe qui s'était fait un peu corrompre », et c'est pour cette raison qu'il a été appelé par les responsables de l'UD à s'engager dans le nettoyage pour essayer de sortir le syndicat de cette situation compliquée d'un point de vue économique et syndical. Depuis 2006, lorsque la Confédération l'a poussé à quitter le comité chômeur, il était permanent sans affectation. (« J'étais payé, mais j'avais rien à faire »).

> « On m'a demandé de m'occuper du syndicat du nettoyage, parce que ça faisait trois ans qu'il n'y avait plus de cotisations versées, parce qu'on les voyait plus nulle part . Donc je me suis mis à ça, pour aider. Essayer de reconstruire une équipe, essayer de... parce que l'ancienne équipe bon, ils sont partis!
> Après, c'était un syndicat où les trois dirigeants ils s'appelaient Jérôme, Christine et Josiane[79] et puis les petits maîtres s'appelaient Said, Ahmed, Fatima...et les seuls qui avaient le regard sur les comptes c'était Jérôme, Christine et Josiane. Donc déjà ça commençait mal quoi, en fait moi j'ai posé quelques questions et le mec il est parti..., j'avais 45 000 euros de dettes... Donc il a fallu tout refaire. […] On a épongé les dettes, on a retrouvé des syndiqués et depuis plusieurs années moi j'essaie de me battre pour … du coup moi j'ai adhéré à ce syndicat, j'aurais pu rester aux chômeurs, mais je suis venu là du coup ! Et normalement je suis quelqu'un qui aurait dû rester extérieur au syndicat et être coopérant. [...]. Mais, moi ça je sais pas trop le faire donc je me suis mis enfin, j'ai pris la place, sans en avoir le titre, de celle qu'on appelle le responsable orga à la CGT, j'ai mis à jour les cotisations, les salariés, les entreprises, les chantiers, imagine!

Sur l'organisation actuelle, Charles explique que bien que la situation se soit énormément améliorée par rapport à l'ancienne équipe, « on n'a pas encore un syndicat qui travaille comme un véritable syndicat ! C'est-à-dire avec une réunion d'une équipe dirigeante tous les mois, un bureau toutes les semaines, tout ça, ça on y est pas encore.... ». Il nous fait part des difficultés qui caractérisent le fonctionnement de l'UD nettoyage, notamment pour ce qui est des rapports avec les autres UL et entre délégués. Il a de même essayé de convaincre Saïd, l'actuel secrétaire, et les autres à faire un

79 Les prénoms ont été changés.

congrès, ce qu'ils semblent avoir refusé.

> « Un peu il [Saïd] se sent pas, un peu c'est la perte de pouvoir...[...] Et ça, ils veulent pas, parce qu'on va remettre à plat qui dirige et qui fait quoi et... il y a quand même une volonté de garder le pouvoir à quelques uns quoi... tu vois ? Tu l'as vu ?
> […] C'est pas le syndicalisme ça ! ... Or ça s'explique aussi par l'histoire personnelle. Ce sont des gars qui sont arrivés sur la base de l'ascension sociale [...] donc ils viennent sur une trajectoire individuelle, alors il [Saïd] est inscrit collectivement mais c'est quand même une trajectoire individuelle.
> Donc après il a en permanence cette idée..., cette question de l'ascension sociale individuelle.
> Évidemment moi, je les prends à contre-pied parce que je suis en permanence sur la promotion collective quoi. Et en plus... l'ascension sociale individuelle ça a jamais été mon truc ! Donc tu vois donc... ils sont... à la fois ils... c'est très détendu... c'est très gentil entre nous, mais après il a des conceptions sur lesquelles t'as beau leur dire " congrès, congrès, congrès ", ils te disent " non " quoi.... . Ils te disent oui, mais ils te disent non. »

Les éléments qui ressortent de ce récit tendent à conforter une partie des résultats de nos analyses (comme nous le verrons dans les chapitres suivants, lorsque nous serons confrontées à l'analyse des trajectoires et des comportements des syndicalistes du nettoyage 13). Néanmoins, ce qui nous importe le plus ici, c'est de prendre appui sur ce récit pour en tirer des éléments nous permettant de compléter le cadre contextuel lié au fonctionnement de ce syndicat, en particulier pour ce qui est des aspects qu'il nous a été impossible de repérer lors de nos observations (comme par exemple la question de l'endettement). En outre, cet entretien permet d'appréhender une fois de plus le rôle que doit endosser le syndicaliste CGT selon ce militant. Un type de militantisme qui se veut avant tout collectif et qui s'oppose à la conception de l'ascension sociale, selon ses termes, que certains travailleurs du nettoyage, notamment en tant qu'immigrés, peuvent retrouver en passant du statut de salarié à celui de délégué syndical ou de secrétaire. Pour ce qui est des relations entre ce syndicat et l'UD, on découvre que le secrétaire du nettoyage est aussi membre de la direction de l'UD, bien qu'apparemment, il ne semble pas beaucoup la fréquenter. Charles affirme cependant que des collaborations ponctuelles avec d'autres fédérations sont établies sur des luttes et des problématiques spécifiques.

Toujours sur le syndicat de nettoyage, il est intéressant de reprendre le discours de ce militant qui voit dans la question du communautarisme l'un des aspects marquants des dynamiques de fonctionnement du nettoyage CGT de Marseille.

> « Il y a une sorte de communautarisme syndical ..., ce qui s'explique sur des gens qui se sentent discriminés dans leur travail, dans leurs origines, dans leur religion, qui combattent ça en se repliant sur eux-mêmes, si tu veux. Tu vois ? Donc...on est...Ils sont pas racistes. Ils sont pas... communautaristes le mot est un peu fort, mais...quand même !
> [...] Il y a les Arabes d'abord, les autres ensuite, c'est à dire le rejet est tellement fort en France c'est qu'ils ont ça très fort ... et moi je suis pas issu de ces règles, si j'ai jamais travaillé avec eux, ça s'arrangerait tout, mais moi comme je suis un mec de l'UD qui est une pièce rapportée..., tu vois ? Donc il faut que j'ai conscience de ça, quoi.
> […] Moi je sais que le comportement syndical n'est pas le même dans le nettoyage pendant le temps du ramadan qu'à un autre moment[80] et ça il faut le gérer, et pour le gérer, il faut l'avoir en tête, il faut connaître,... il faut connaître, il faut accepter... »

Plusieurs niveaux d'analyse sont imbriqués dans ce récit. Tout d'abord, la reconnaissance d'une gestion communautaire d'un syndicat qui est formé, pour la plupart, par des syndicalistes d'origine algérienne. Cela induirait une prise en compte privilégiée des ressortissants des pays du Maghreb aux détriment de tous les autres. Cette question est perçue, par Charles comme un problème et un risque dans le sens où le syndicat perdrait de cette manière sa vocation à être une organisation capable de réunir de manière collective et sans distinction toutes les composantes du salariat. D'autre part, il reconnaît que son statut de « pièce rapportée » ne lui donne aucun droit à intervenir pour résoudre ce problème. Pour lui, cette attitude de type communautaire est le résultat, au sein de l'organisation syndicale, de ce qui se passe dans le monde du travail et dans la société en général, où la discrimination vers les Arabes entraîne à un repli identitaire de ces derniers. Ce syndicaliste qui s'interroge sur de telles thématiques contribue ainsi à nourrir notre réflexion. La question de la perméabilité de la structure syndicale est alors posée. Si le syndicat est amené à intégrer dans sa structure (que l'on définit alors comme perméable) des travailleurs du nettoyage, il est évident que la segmentation du marché du travail se reflétera au sein du syndicat. En d'autres termes, si la plupart des salariés du nettoyage sont issus de l'immigration d'Afrique du nord et sont de culture musulmane, il est évident que cette appartenance socio-culturelle s'exprimera aussi (et on verra comment dans les chapitres suivants) dans le syndicat. La segmentation de la classe laborieuse, dont le secteur du nettoyage demeure un très bon exemple, amène à questionner les dynamiques d'un syndicalisme qui est encore

80 Ayant plusieurs fois entendu dire que l'UD serait fermée en période de ramadan, j'ai fait en sorte de terminer mes entretiens pour juillet 2012.

beaucoup axé sur les travailleurs à statut. Cette question est identifiée par le même Charles Hoareau qui nous explique que la CGT a beaucoup du mal à se pencher sur ces questions.

> Enquêtrice : « Et du côté de l'UD ? Comment l'UD voit-elle cette situation ? »
> Charles : « Alors après, je me demandais si c'était un hasard si on [l'UD] m'avait demandé à moi [d'intégrer le nettoyage], non c'est pas un hasard. Comme je leur ai dit [aux syndicalistes du nettoyage] : « Vous êtes les cousins des chômeurs, vous habitez les mêmes quartiers ». On a une classe ouvrière qui est très divisée en France, comme en Italie d'ailleurs, mais... on a une CGT qui, globalement, est la CGT des travailleurs à statuts. […] Et donc... cette difficulté que tu as c'est qu'il faut que tu aies une CGT qui soit en capacité d'entendre les différences et de défendre les gens quelques soient leurs différences, quelque soit leur acquis social, quelque soit... , quelque soit leur culture, quelque soit... »
> […] Je pense que les copains [de l'UD] ils ont un certain manque de modestie, au niveau de la CGT, ils considèrent à un moment donné que... " ça je comprends pas comment ça marche... c'est trop compliqué on laisse tomber ! " »

I.3.2.2 Le nettoyage au sein de la Filcams CGIL de Bologne et la réflexion en interne

Le premier CCNL du secteur de la propreté, en Italie, date du 1er mai 1993. La fédération qui à l'époque s'occupait de ce secteur était la Filai[81] qui fusionna avec la Filam[82] pour former ce qui deviendra l'actuelle Filcams. La fédération Filcams regroupe aujourd'hui plusieurs branches professionnelles : les travailleurs de la restauration, de l'hôtellerie et des services publics, des thermes, des bureaux professionnels, des pharmacies privées et municipalisées, des agences de voyage, de tourisme, de nettoyage et de sécurité. La *Camera del Lavoro Metropolitana* de Bologne héberge l'équivalent de l'union départementale (*provincia*) de la Filcams et pendant notre période d'observation du moins, on pouvait compter pour le nettoyage deux permanents affectés au secteur : Sonia, qui venait d'être élue secrétaire de la fédération et Fabio[83], le responsable que nous avons suivi pendant notre terrain, mais qui quittera le secteur l'année suivante pour la fédération de la métallurgie de Reggio Emilia.

81 FILAI : *Federazione Italiana Lavoratori Ausiliari dell'Impiego* – fédération Italienne des Travailleurs Auxiliaires de l'Emploi
82 FILAM : Federazione *Italiana Lavoratori Alberghi e Mense* – fédération Italienne des Travailleurs des Hôtels et Cantines.
83 Nous avons gardé le nom des secrétaires des deux fédérations concernées par notre étude. Fabio et Saïd sont, en revanche, des prénoms inventés pour les deux responsables du nettoyage à la CGIL de Bologne et à la CGT de Marseille.

Au sein de la *Camera del Lavoro,* le syndicat du nettoyage partage ses bureaux avec les autres syndicats de la fédération. Les permanents qui s'occupent du suivi individuel sont des permanents Filcams et ils suivent à la fois les salariés du nettoyage et ceux des autres branches professionnelles. Il s'agit là d'une différence importante avec le cas marseillais, où le nettoyage mène son action dans une plus grande autonomie sans avoir des contacts récurrents avec les autres branches professionnelles de la fédération.

Sonia est secrétaire de la Filcams CGIL de Bologne (au niveau du « département ») depuis mai 2011. Nous l'avons interviewée juste après son élection dans les bureaux de la Filcams, au premier étage de la C*amera del Lavoro.* Fille de communistes, comme elle se définit elle-même, elle est née dans la région du Piémont et a déménagé à Bologne à l'âge de 18 ans pour ses études. Après dix ans passés à faire des « petits boulots » souvent au noir, lorsqu'elle était étudiante à la faculté de Droit de l'Université de Bologne, elle est rentrée à la CGIL d'abord en tant que simple adhérente, puis comme déléguée. La rencontre avec le syndicat a eu lieu lorsqu'elle travaillait à la COOP[84], le bastion syndical de la fédération Filcams de la région. Ainsi, après avoir travaillé pendant quelques mois à la *Camera de Lavoro* en employant ses heures de délégation, elle a été appelée à occuper le poste de permanente.

> Enquêtrice : « Et ta première carte syndicale ? Elle a coïncidé avec ton premier travail ? »
> Sonia : « Noooon ! Quand je suis entrée à la COOP , j'avais déjà dix ans de travail derrière moi. Pour moi en fait, la CGIL n'a jamais été un point de référence pendant les quinze premières années que j'ai passées à Bologne ! Jamais ! »

Sonia nous accorde beaucoup de temps lors de l'entretien et se montrera toujours très disponible pendant la période de notre terrain. Elle semble très intéressée par ce qui se passe en France et, de manière générale, elle se montre très ouverte à l'échange avec quelqu’un qui, comme nous, est un observateur externe à l'organisation syndicale. Les thèmes traités lors de l'entretien vont des questions liées aux pratiques syndicales dans les secteurs externalisés jusqu'à la prise en compte de la question des travailleurs immigrés. Sa pensée et sa vision du syndicat sont le fruit d'une importante activité de

84 La COOP est une coopérative de consommateurs. Cette marque déposée englobe un nombre important de supermarchés, hypermarchés et de supérettes surtout présents dans le nord et le centre de l'Italie. La région de Bologne demeure néanmoins le secteur où cette entreprise est la plus représentée.

réflexion menée à la fois de manière collective et individuelle. Le but n'est pas donc d'appréhender à travers sa pensée et son récit ce qui se passe dans le syndicat (ce qui demeure l'objectif de la deuxième partie de cette thèse) mais plutôt de cerner les éléments qui sont à l'origine de la vision du syndicat de la secrétaire de la fédération. Comme pour le contexte marseillais, nous voulons aborder les réflexions des syndicalistes qui sont en haut de la hiérarchie (toujours au niveau local et territorial de l'UD) pour pouvoir comprendre les répercussions que ces réflexions ont au niveau du terrain des pratiques syndicales. En effet, un élément-clé est la compréhension du niveau d'intégration du nettoyage au sein de la fédération. C'est avec ce souci que nous allons tâcher d'analyser le récit de cette secrétaire pour comprendre en premier lieu de quel manière elle est confrontée, dans son travail quotidien, aux problématiques concrètes du secteur et aussi par rapport à l'activité syndicale. Conçoit-elle des formes de revitalisation de la pratique syndicale ? Est-il possible de cerner, à partir de son récit, les éléments d'une réflexion collective sur la syndicalisation du secteur du nettoyage, menée au sein de l' « UD » ou au niveau national ?

Encore une fois, la variable de la « structure syndicale » se révèle centrale, puisqu'il s'agit de garder à l'esprit que les professions qui trouvent leur place au sein de la Filcams font partie du secteur tertiaire et d'une activité salariale visant la production des services (ce qui constitue une différence par rapport à la CGT). Par ailleurs, le processus d'externalisation a touché une bonne partie de ces secteurs, ce qui a eu pour conséquence une expérience partagée entre travailleurs de secteurs différents, comme par exemple les travailleurs de la logistique – qui fournissent les magasins des grandes surfaces comme les COOP – et les agents de nettoyage. C'est à partir de ce contexte productif que se déploie l'action syndicale (de négociation, de suivi individuel ou d'action collective) de la Filcams et pour cette raison, l'un des premiers éléments qui ressort du discours de la nouvelle secrétaire est question de la sous-traitance et des conditions de travail des salariés, dans la plupart des cas immigrés, qui opèrent dans ces secteurs.

> « … parce qu'il s'agit des travaux les plus humbles, les plus sous-payés, avec des conditions de travail qui se rapprochent parfois de l'esclavage. C'est pourquoi, même dans une phase de crise, je vois que ce marché-là du travail demeure quand même très relégué aux étrangers. Moi, je m'étais attendue qu'avec la crise la dynamique change, non ? Mais cela n'a pas été le cas ! Parce qu'évidemment la

> différence est tellement éclatante [entre les travailleurs de la sous-traitance et les autres], surtout dans une ville comme Bologne, qui continue quand même d'offrir un niveau d'occupation discret par rapport au reste de l'Italie, donc on peut dire que ce genre de secteur [comme le nettoyage], ...au moins que les conditions liées à la sous-traitance ne deviennent pas plus favorables..., ces secteurs restent historiquement liés aux franges de travailleurs disons... les plus démunies. […] Je pense que malheureusement, la thématique de l'externalisation et de la sous-traitance est vouée à demeurer liée à la présence d'étrangers. »

Pour Sonia, le lien entre le phénomène d'externalisation et la présence de travailleurs étrangers relève d'une évidence. Dans le prolongement de cette réflexion, elle intègre dans son raisonnement la situation de l'État social italien. En Italie, nous explique-t-elle, le *welfare state* n'est pas en mesure de pouvoir subvenir aux besoins des travailleurs sous-traités. Il s'agit d'un *welfare state* qu'elle définit comme structuré à partir d'« d'une logique industrielle ». « À ceux qui travaillent le samedi, le dimanche, le soir ou tôt le matin, le *welfare state* n'est pas en mesure d' offrir un véritable service. ». De même, l'externalisation crée une dynamique de segmentation importante entre salariés qui se trouvent divisés en deux catégories fondamentales (Magaud 1974). D'un côté, les salariés qui travaillent en interne – avec leur propre convention collective – et, de l'autre côté, ceux qui travaillent pour l'entreprise prestataire. Ces derniers ont des conditions de travail plus pénibles et une convention collective moins favorable que celle des salariés qui travaillent pour le donneur d'ordre.

Grâce à son expérience de syndicaliste, Sonia a pu remarquer une différence importante quant aux revendications entre ces deux catégories de travailleurs. Par rapport à la question de la maternité par exemple, elle explique qu'au sein de la COOP, lorsqu'elle suivait les travailleurs en interne (dont beaucoup sont des femmes), l'une des revendications les plus présentes était celle de l'obtention d'un agencement d'horaires favorable aux salariées sortant d'un congé maternité. Elle parle de sa surprise lorsque, quand elle est passée à s'occuper des salariés sous-traités, cette question n'était plus posée par les salariées, souvent étrangères. Elle s'est interrogée à plusieurs reprises sur cette différence en arrivant à la conclusion que s'agissant de salariées immigrées, la présence de réseaux communautaires et familiaux était susceptible de donner lieu à des formes de solidarité qui permettait à ces travailleuses de s'organiser en dehors du soutien de l'État.

De notre point de vue, ce décalage en termes de revendications entre travailleurs en

interne et travailleurs externalisés peut être lu à partir de la vision que les salariés sous-traités ont de l'acteur syndical. Un syndicat comme la CGIL s'occupe dans la plupart des cas des travailleurs précaires et souvent immigrés dans une perspective « humanitaire » et de solidarité citoyenne. On peut ainsi supposer que l'image véhiculée par la CGIL auprès de ces travailleurs n'est pas susceptible de les conduire à considérer l'organisation syndicale comme un interlocuteur susceptible de soutenir des telles revendications.

Mais quel est selon Sonia l'enjeu à partir d'un tel contexte pour une organisation comme la CGIL ?

Pour Sonia, le problème essentiel réside dans le manque de tout type d'intervention syndicale en faveur des salariés de la sous-traitance. Elle voit le cœur du problème dans les transformations du marché du travail, qui ont conduit à faire subir à une main-d'œuvre composée d'un nombre croissant de travailleurs immigrés les besoins des entreprises donneurs d'ordre. En effet, ces transformations ont donné naissance à un système, l'externalisation, permettant au patronat de se défaire d'une bonne partie des risques et des coûts de production. Les transformations en cours dans le système de production dans le contexte italien — « et même dans une région comme celle de Bologne qui était fortement industrialisée » — sont strictement liées au processus de mondialisation qui est en train de développer de plus en plus le secteur tertiaire :

> « C'est un fait ! Et d'après moi c'est une chance, car je suis quelqu'un qui a toujours cru que le travail à la chaîne n'était pas une grande chance.[…] Défendre le modèle industriel à tout prix, cela ne m'a jamais passionné particulièrement ».

Et quelle est la place de la CGIL au sein de ces transformations ?

> « Ainsi qu'à la place de mener une " négociation avancée " visant l'obtention la " réinternalisation " des travailleurs, rien n'a été fait [de la part du syndicat]. On a préféré « décharger » sur ces travailleurs [sous-traités], qui ont dû accepter l'imposition d'une convention collective différente. »
> Enquêtrice : « Et vois-tu concrètement cette segmentation ? Les Italiens ont un contrat et les étrangers en ont en autre ? »
> Sonia : « Certainement ! Bien sûr ! Si tu vas voir le nombre d'Italiens qui ont été embauchés ces dernières années par cette coopérative de logistique, tu vas trouver cinq ou six personnes... sur 150 ! Et il s'agit de ces Italiens qui vivent dans des conditions économiques tellement défavorables … que ça les rapproche des salariés étrangers...
> […] Ils ont des conditions de travail très dures, leur contrat prévoit 48 heures par semaine. Ils touchent 1100 euros par mois […]. Tu commences à travailler à 1h30

> du matin et tu ne sais pas quand tu auras terminé, mais la limite est de 48 heures par semaine. Donc tu t'arrêtes quand ton travail est terminé. Leur productivité atteint presque le double de celle des travailleurs du matin [qui ne sont pas sous-traités] »

Cet exemple est un symbole de la segmentation salariale engendrée par la sous-traitance. De plus, en s'agissant d'une activité issue du système coopératif, pour ce qui est des salariés en interne (les travailleurs à statut qui travaillent le matin), le niveau de syndicalisation est très élevé. D'après Sonia, c'est surtout parce qu'il s'agit d'un important bastion syndical pour cette fédération que la CGIL n'a pas essayé de s'engager pour les garanties des nouveaux salariés sous-traités. Ces derniers se retrouvent ainsi majoritairement inscrits à un syndicat de droite, l'UGL[85].

> « La CGIL a dû digérer certains choix parce qu'elle ne voulait surtout pas faire obstacle à ses propres inscrits. […] On a voulu sauvegarder... je dis pas les privilèges, parce que quand tu travailles dans la logistique, des privilèges t'en as pas beaucoup, mais quand même des conditions de travail meilleures en renvoyant toute une série de problématiques sur ceux qui sont arrivés après. Et ces nouveaux arrivants ne pouvaient être que les étrangers ! […] Dans ce secteur, a CGIL n'a rien fait ! On est une grande confédération, donc je peux comprendre qu'il peut arriver qu'un syndicaliste ait une posture moins attentive, … ce que bien évidemment a un fort impact sur le rapport avec les travailleurs, mais en même temps je pense que la CGIL est une grande organisation qui, quand elle prend une décision, agit en conséquence ,et dans ce cas, elle a choisi de laisser de côté les salariés sous-traités. […] Et un jour ou l'autre ce choix nous explosera à la figure, parce que les « vieux » travailleurs [en interne] sont en train de partir […] on ne gouvernera plus rien avec le risque de ne représenter plus personne ! »

Par ailleurs, les délégués CGIL de l'entreprise qui embauche directement les travailleurs sont définis comme des « personnes avec une idéologie de droite ». Sonia est très claire dans l'identification d'une responsabilité pesant avant tout sur l'acteur syndical : la CGIL n'a rien fait pour ces travailleurs ! Cette organisation syndicale a ainsi réussi à éviter tout risque d'affrontement avec sa base d'inscrits.

Concernant la structure de la Filcams – « une petite confédération » – et ses pratiques syndicales, elle constate une grande fragilité qui serait le résultat d'une approche syndicale dont la priorité, quant aux pratiques, revient au suivi individuel (*tutela individuale*). Une activité de plus en plus importante, qui se développe aux dépends d'une action visant le collectif (*tutela collettiva*). Toutefois, Sonia constate l'existence d'un problème qui se pose au syndicat lorsqu'il s'adresse aux travailleurs des

85 UGL : *Unione Generale del Lavoro* – Union Générale du Travail.

secteurs externalisés. L'un des résultats les plus manifestes de l'externalisation, notamment dans le nettoyage, réside dans un processus de morcellement des travailleurs sous-traités dans plusieurs lieux de travail. Dans ce contexte, le suivi individuel apparaît comme l'instrument le plus « abordable » pour un syndicat qui n'envisage pas de stratégie particulière en vue d'une pénétration dans ces secteurs. Le suivi individuel, d'après Sonia, conduirait à une réduction de l'éventail des possibilités de l'action syndicale qui tendrait ainsi à être beaucoup moins efficace dans son pouvoir d'action.

Ainsi, les permanents qui, aujourd'hui, s'occupent de secteurs comme le nettoyage et la restauration, ne sont pas suffisamment nombreux, d'après Sonia, pour que le syndicat parvienne à relier des travailleurs éparpillés sur le territoire. Elle considère que le cas de Bologne est une exception, car ailleurs, c'est une seule personne se trouve à gérer « individuellement » l'ensemble de la branche de la propreté.

> « Le suivi individuel, qui est incontrôlable, est en train de devenir la pratique la plus importante, quant à laquelle on n'arrive cependant pas à s'accorder sur une véritable stratégie. Parce que vu qu'il s'agit d'emplois de plus en plus fragmentés où les représentants syndicaux n'existent pas, peut-on dire, le suivi individuel est destiné à subir une croissence en tant que pratique. On a tout le temps une énorme quantité de gens qui s'adresse à nous.
> […] On s'est fait emporter par la logique du suivi individuel où on a mis de plus en plus de ressources. En revanche nous avons de moins en moins fréquenté les lieux de travail, là aussi il s'agit d'un choix.... De l'autre côté, s'agissant d'entreprises qui font partie d'un système fortement concurrentiel, si tu inscris cette dynamique exclusivement au niveau du territoire, elle se révèle perdante. C'est à dire qu'étant donné qu'en Italie les avancées n'ont pas été de la même portée qu'ici à Bologne, on s'est retrouvé à être les seuls à avoir ces garanties là [obtenues par la négociation territoriale]. Donc ce qui est arrivé, c'est que les entreprises ont de moins en moins investi à Bologne et qu'elles ont gagné des marchés ailleurs, où il n'y avait pas d'accords favorables quant aux conditions des travailleurs. Ces acquis là, soit ils sont élargis à tout le monde, soit il s'agit d'un privilège pour peu de gens ! »

Le niveau de la négociation a toujours été assez élevé dans la région. D'une part parce que tous les secteurs liés à la coopération ont historiquement toujours beaucoup pratiqué la négociation, mais aussi puisque la CGIL de Bologne a toujours été une organisation historiquement très active quant à la négociation territoriale. À cet égard, Sonia cite l'accord territorial sur le tourisme qui, en 1989, améliora la situation des salariés telle qu'elle était définie par la convention collective nationale, aboutissant à la rémunération des trois premiers jours de maladie pour tous les travailleurs du tourisme. Toutefois, étant des entreprises prestataires de service intégrées dans un marché

fortement concurrentiel, il leur suffit se déplacer pour baisser la variable du coût du travail. Participer à un appel d'offre dans une commune limitrophe de Bologne suffisait alors pour pouvoir continuer à ne pas rémunérer les trois premiers jours de maladie aux salariés du tourisme.

De cette manière, l'externalisation et la forte concurrence qu'elle engendre représentent une entrave importante au pouvoir de négociation territorial du syndicat. Face à l'absence d'une réflexion collective et nationale de la part de la Confédération sur un réinvestissement des ressources syndicales dans la négociation collective sur le plan national, la négociation territoriale se trouve fortement affaiblie et perd en partie de son efficacité dans les secteurs désormais caractérisés par des logiques d'externalisation.

Sonia revient sur la question de la négociation en soulignant la faiblesse qui caractérise le syndicat dans ce secteur, depuis plusieurs années et ce aussi pour les secteurs dits « historiques ».

> « La négociation on en fait de moins en moins. Parce que c'est fatiguant, parce que cela signifie réussir à maintenir un rapport avec les travailleurs, adhérer au modèle de syndicat auquel on dit avoir adhéré, mais dans les faits... c'est pas comme-ça ! […] Après, pour le cas de Bologne la situation est en partie différente parce que nous, ce qui se fait dans les entreprises de la métallurgie, on essaie de le faire dans ces secteurs-là aussi ! Après on n'a pas des chiffres qu'on voit dans les journaux. »

Ce qui est pointé du doigt par la secrétaire de la Filcams de Bologne est l'absence de tout raisonnement collectif sur un plan national quant à la situation vécue par les travailleurs des secteurs externalisés. En effet, face aux difficultés qui se posent à l'acteur syndical, Sonia dessine les contours d'une action syndicale fortement limitée qui n'utilise même pas les instruments qui lui sont fournis, comme par exemple la possibilité d'organiser des AG dans les entreprises.

> « Ces secteurs, qui d'ailleurs sont de plus en plus importants, ont été fortement sous-estimés par la Confédération. Même pour ce qui concerne le taux d'adhésion. Dans ces secteurs, il suffit de « bouger »... et tu peux tranquillement avoir un retour important en termes d'adhésions syndicales. Tu n'as pas du mal à obtenir des cartes dans ces secteurs, à condition que tu choisisses de t'investir et de t'adresser à eux. Ce qui implique de créer des liens avec des travailleurs qui ont des grandes difficultés, qui parfois ne comprennent pas bien l'italien, qui se trouvent dans une situation économique désespérée, etc etc... . C'est difficile, pour le métier même de syndicaliste c'est très difficile ! C'est très dur ! Et cet aspect, nous le syndicat, au lieu de le voir comme un , un élément en quelque sorte de ..., qui devrait faire partie de l'organisation, on le voit comme une pénalisation de l'action syndicale.»

Les travailleurs sous-traités sont délaissés par un syndicat qui n'a envisagé aucun type de solution sur le plan collectif et national en leur faveur. Pourquoi ? D'après cette syndicaliste, le coût d'un investissement auprès de ces travailleurs serait, pour beaucoup de syndicalistes CGIL, trop élevé. Interagir avec ces personnes, s'en occuper, les représenter alors que leur statut professionnel et social demeure en fin de compte très éloigné du leur n'a rien d'une évidence[86]. C'est ainsi que le métier de syndicaliste est perçu comme pénalisant quand il se déploie dans des secteurs comme la propreté. Pour expliquer à quel point les secteurs externalisés tels que la restauration et le nettoyage sont délaissés par la Confédération et la fédération, Sonia explique que dans ces secteurs, les permanents syndicaux sont de deux catégories. On trouve d'une part ceux qui viennent d'arriver et qui « ne peuvent pas refuser », et d'autre part , et qui ont « l'âme charitable » et qui se portent volontaires. Car en effet, les responsables du nettoyage sont rarement des travailleurs issus du secteur. Dans le cas de Bologne par exemple, comme on le verra dans les prochains chapitres, aucun des syndicalistes permanents n'a jamais travaillé dans la propreté.

Mais Sonia a réfléchi – de manière collective sur le plan local de la *Camera del Lavoro* – à une manière de « revitaliser » (C. M. Frege et Kelly 2004), l'action syndicale dans ces secteurs :

> « Il faudrait commencer par mettre en œuvre ce dont on parle très souvent, mais que dans les faits on a du mal à mettre en pratique. C'est-à-dire faire participer les fédérations les plus fortes, celles des salariés qui travaillent chez les donneurs d'ordre, ...et de les mobiliser en soutien de ces catégories-ci [nettoyage et restauration] de travailleurs. Le problème c'est que là aussi on retrouve les mêmes dynamiques dont je parlais avant. C'est-à-dire qu'étant donné que l'externalisation est souvent le résultat de contradictions non résolues entre salariés historiques, que nous représentons au sein de la CGIL, traiter de certaines thématiques, c'est à dire créer une confrontation entre travailleurs avec des situations d'emploi différentes, qui gagnent de manière très différente etc. … demeure un problème que la confédération tend à ne pas traiter. »

Créer des solidarités entre branches professionnelles différentes qui partagent le même lieu de travail serait ainsi une stratégie à envisager, mais qui semble pourtant trouver des oppositions au sein de la CGIL. De même, elle rappelle l'importance de l'instrument de l'AG comme vecteur pour la constitution d'une relation de confiance

86 Sur la relation entre acteur syndical et « travailleurs pauvres » Cf. Béroud, Sophie. 2009. « L'action syndicale au défi des travailleurs pauvres ». *Sociologies pratiques* n° 19 (2) (septembre 17): 39-53.

entre salariés et syndicat et susceptible de véhiculer une dynamique de prise de conscience de la part des salariés.

> « J'ai toujours été très convaincue par la pratique de l'assemblée. […] L'assemblée est un élément non substituable qui est à la base de la relation avec les travailleurs. Bien évidemment, il faut savoir la gérer, savoir construire des rapports de confiance, ce qui n'est pas toujours facile.... L'assemblée demeure le lieu du raisonnement collectif. Et de l'autre côté l'assemblée est aussi un instrument qui permet de créer une prise de conscience, d'essayer de construire une idée opposée [à l'idée dominante] de société. »

Sonia est très claire quant à sa vision générale du rôle du syndicat, il devrait d'après elle viser à formuler et à offrir un nouveau modèle de société en opposition avec le modèle socio-économique dominant. Le syndicat, donc, comme promoteur de « valeurs différentes », ce qui ne semble pas faire partie des priorités actuelles de l'organisation. C'est ainsi que nous en revenons à traiter de la question des travailleurs immigrés et de leur rapport à la structure syndicale lorsqu'il s'agit d'adhérents CGIL. Sur cette thématique, elle considère que, mis à part le Bureau qui, dans les locaux de la *Camera del Lavoro*, s'occupe de tout ce qui est service aux travailleurs étrangers, rien n'a été fait du point de vue d'une négociation particulière sur les problématiques liées au statut d'immigré et d'une manière générale, pour définir l'attitude du syndicat vis-à-vis des travailleurs immigrés. « Il suffit de voir combien d'étrangers nous avons ici [dans le syndicat!]! ». En effet, nous avons pu constater la tendance, au sein de la *Camera del Lavoro*, qui consiste à transférer les permanents syndicaux immigrés à travailler pour le bureau qui s'occupe exclusivement des immigrés. Mais comment les travailleurs sous-traités, souvent immigrés, perçoivent-ils les changements en cours dans le système productif et le syndicalisme CGIL ?

> « Je ne crois pas qu'ils aient beaucoup conscience de ces dynamiques. En plus, dans la plupart des cas il s'agit de travailleurs étrangers qui, n'ayant jamais été ici, n'ont jamais cohabité avec ces processus. Ils les ont plutôt subis en tant qu'éléments incontournables de leur condition de vie, après il est néanmoins sûr qu'ils savent que les conditions de travail se sont dégradées. […] Il est aussi certain qu'ils ne reconnaissent pas, d'après moi, un élément capable de les aider à sortir de cette situation dans le syndicat. Parce que... manquant de tout type de négociation, l'action syndicale n'arrive pas à créer une « conscience ». […] Parce que si c'est vrai ce qu'on n'arrête pas de se répéter dans les congrès, que nous ne sommes pas un syndicat des services, alors il faut construire une alternative !

En prolongeant la réflexion sur la question des travailleurs immigrés, on essaie de comprendre quelle est la vision de la secrétaire quant à la situation des délégués et à la faible perméabilité du syndicat par rapport à l'accès des travailleurs immigrés à des places de responsabilité.

> […] Surtout dans ces travaux qui sont les plus humbles, … il y a une forte différence de scolarisation entre les Italiens et les étrangers, tu vois ? Par exemple, l'autre jour j'ai signé un accord, … dans cet hôpital nous avons une vingtaine de travailleurs qui sont des étudiants africains qui, dans ces dernières années, ont réussi à avoir leur master 2.
> Du coup on est en train de parler de personnes que tu [le syndicat] devrais... je dirais pas prier de venir ici, mais presque, non ? Il s'agit de personnes avec des instruments et qui pourraient constituer une richesse pour le syndicat, mais nous, sur ces choses là on investit pas ! Rien ![…] Au delà du fait que dans une fédération comme la nôtre, les étrangers pourraient être indispensables aussi pour des raisons d'ordre plus instrumental non ? Parce qu'ils connaissent les langues, les habitudes etc.

L'étranger pourrait ainsi constituer une ressource importante pour un syndicat qui, surtout dans le secteur des services, est confronté à une main-d'œuvre qui, quand elle est autochtone, est par conséquent faiblement instruite. Mais la CGIL ne semble pas avoir le besoin et l'envie de s'investir dans un tel processus. Sonia voit très clairement que faciliter l'accès des travailleurs immigrés au sein du syndicat poserait « toute une série de questions » dont le résultat serait une « une remise en question de ton [du syndicat] histoire et de ta manière d'agir ». Cette possibilité est perçue comme un problème et n'est donc pas prise en compte à la fois par les acteurs syndicaux locaux et par les dirigeants nationaux.

Elle reconnaît que le fait que l'organisation syndicale n'ait jamais encouragé une politique d'intégration des travailleurs sous-traités au sein du syndicat, capable de former des permanents syndicaux, est un problème. La grande majorité des syndicalistes sont issus de la fonction publique et de l'industrie où, tient-elle à souligner, la précarité du travail est une thématique qui ne les a jamais touchés de près.

> « Ici personne parmi nous n'a jamais été agent de nettoyage !! […] S'il y avait davantage de ces personnes au sein de l'organisation, on aurait probablement une réaction majeure, alors que nous sommes en quelque sorte une élite ! »

Le syndicat devrait faire l'effort de puiser dans le bassin constitué par la main-d'œuvre immigrée pour créer un collectif de délégués doté d'une certaine

autonomie, mais il n'y a aucune stratégie allant dans ce sens. Par ailleurs, un élément de difficulté supplémentaire s'impose. Le métier du syndicaliste est devenu plus compliqué à mener et, aujourd'hui, il faut connaître beaucoup plus de lois et de mécanismes qu'auparavant. Cet élément contribue à rendre difficile la tâche de former des délégués issus de secteurs composées par une main-d'œuvre peu scolarisée qui soient en mesure de représenter les travailleurs de ces secteurs avec un certain niveau d'autonomie n'impliquant pas la présence constante des permanents.

Par rapport au contexte marseillais, nous sommes ici confrontées à une structure syndicale qui se veut imperméable et qui ferme toute possibilité d'accès aux travailleurs du secteur. Dans ce contexte, les dirigeants syndicaux sont les seuls décideurs d'une stratégie syndicale qui s'adresse à des syndiqués qui, eux, se trouvent écartés de toute possibilité de prendre une décision au sein du syndicat.

Conclusion

L'analyse des récits de ces responsables syndicaux nous a permis d'éclaircir, pour la CGIL et pour la CGT, la relation que le syndicat de la propreté entretient, sur le plan local, avec sa fédération de référence. Mobiliser la variable « structure syndicale » conduit notamment à établir un lien entre structure productive et pratique (et pensée) syndicale. En effet, l'intégration du nettoyage au sein d'une fédération qui comprénd des secteurs qui sont, ou qui ont été, des placesfortes du syndicalisme de l'époque fordiste[87] plutôt qu'à une fédération liée au tertiaire demeure un facteur clé pour l'explication du fait syndical. Les effets engendrés par cette différence d'ordre structurel ramènent, tout d'abord, à la question du niveau de cohésion des branches d’activité appartenant à une même fédération. Dans le cas de la CGT, par exemple, le niveau de cohésion est très faible et il s'accompagne d'une certaine autonomie d'action du syndicat du nettoyage. De manière différente, à la CGIL, le fait que la Filcams réunisse des secteurs professionnels liés au tertiaire implique la prise en compte, au niveau de la fédération, de questions d'ordre général concernant les transformations du système de production.

À ce propos, nous avons constaté que la sous-traitance représente un élément clé

87 Ce qui ce n'est pas sans lien avec leur caractère pionnier dans la mise en place de la sous-traitance cf. Magaud, Jacques. 1974. « Vrais et faux salaires ». *Sociologie du Travail* (1) (mars): 1-18.

pour appréhender le fonctionnement du secteur de la propreté et qu'elle constitue une véritable entrave à l'action syndicale. Ce facteur conduit à interroger la structure syndicale au prisme de sa relation avec les transformations de la structure productive et les dynamiques d'externalisation.

Par ailleurs, la structure syndicale dessine le cadre où les acteurs syndicaux inscrivent leurs pratiques concrètes ; par conséquent, elle parvient à influencer les réflexions de ces derniers au sujet du rôle du syndicat. Le fait par exemple que la Filcams représente à la fois des travailleurs de la propreté et d'autres salariés appartenant à d'autres branches du tertiaire toujours externalisés a permis à la secrétaire de la Filcams de Bologne de conceptualiser une idée de syndicat étroitement liée aux problèmes des travailleurs sous-traités. La structure syndicale contribue ainsi à façonner la pensée et les pratiques ce qui n'est pas sans effets sur la possibilité d'engendrer un renouvellement de ces dernières.

PARTIE II
LES INTERACTIONS DANS LES PRATIQUES

Cette partie constitue le cœur de notre travail de recherche. Une fois éclairci le rôle et la position des syndicats du nettoyage au sein des fédérations des Ports et Docks CGT et de la Filcams CGIL, nous nous attacherons à comprendre, de manière plus fine, ce qui se passe concrètement lorsque les syndicats représentent et ont affaire avec les travailleurs de la propreté.

Il s'agit donc d'un autre niveau d'analyse qui nous permet de nous situer sur le plan des dynamiques qui découlent des interactions entre salariés de la propreté et les syndicalistes. Comme nous l'avons dit dans le chapitre I.1, les pratiques syndicales demeurent le lieu privilégié pour l'observation et l'analyse des stratégies syndicales.

Pour concevoir les différents chapitres de cette deuxième partie, le raisonnement comparatif a représenté un moteur pour la mise à jour des différents registres de l'action syndicale et pour les intégrer au sein de leur propre contexte sociétal. En effet, par le biais de la comparaison internationale, il a été possible de déconstruire les représentations, les discours et les actions des acteurs (aussi bien des syndicalistes que des travailleurs) à travers l'intégration de leurs discours ou pratiques au sein d'un cadre conceptuel basé sur le concept de cohérence sociétale.

Le premier chapitre de cette partie est consacré à une analyse comparée des profils, discours et pratiques des deux responsables syndicaux qui, dans chaque fédération, s'occupent du nettoyage. Dans les trois chapitres suivants, toujours par une approche comparative, nous ciblerons de plus près les interactions qui ont eu lieu entre syndicalistes et travailleurs à l'aune des trois pratiques que nous avons eu l'occasion d'observer pendant les six mois d'observation directe. Il s'agit tout particulièrement du suivi individuel tel qu'il est mis en œuvre lors des permanences, de l'action collective et des assemblées.

Chapitre II.1
LES RESPONSABLES SYNDICAUX : TRAJECTOIRES, DISCOURS ET STRATÉGIES

L'implantation syndicale dans le secteur du nettoyage industriel demeure assez faible. De ce fait, les délégués et les permanents syndicaux du nettoyage ne sont pas très nombreux au sein de leur fédérations de référence et, en conséquence, peu à organiser l'activité syndicale au sein des bourses du travail.

Par ailleurs, comme nous aurons l'occasion de le voir plus en détail dans les prochains chapitres, les syndicalistes se trouvent confrontés à des salariés ayant un faible capital militant (Matonti et Poupeau 2004) et pour qui le syndicat constitue très souvent un recours pour l'obtention de renseignements et d'aide. Dans un tel contexte, les syndicalistes qui occupent le poste de responsables ou de secrétaire (lorsque le nettoyage est organisé en tant que syndicat indépendant au sein de sa fédération) jouent un rôle primordial dans la compréhension du déroulement des pratiques syndicales. Aux yeux des salariés qui s'adressent à l'organisation syndicale, ces syndicalistes apparaissent souvent comme « Le syndicat CGT ou CGIL » et deviennent un point de référence fondamental. Pour cette raison, nous avons estimé nécessaire, avant de conduire le lecteur au sein d'une analyse détaillée des pratiques, de nous focaliser sur ces figures-clé pour la compréhension du syndicalisme dans le nettoyage. Pour donner un exemple de l'importance de ces deux figures, nous pouvons citer le cas du responsable CGIL qui, lors de notre deuxième phase de terrain à la *Camera del Lavoro de Bologne* (année 2012), avait été affecté à une autre fédération.

> Alors que Fabio n'est plus le responsable du syndicat nettoyage depuis quelques mois, plusieurs salariés se présentent à l'UD en demandant à le voir. Beaucoup d'entre eux me reconnaissent et me demandent des nouvelles de lui. La plupart font part de leur insatisfaction quant à la conduite de la nouvelle responsable. Une autre partie ne veut même pas tenter de s'adresser à un nouveau syndicaliste car Fabio représentait pour eux le syndicat et qu'en son absence, ils sentent qu'ils ont perdu un point de référence important. [Note du 10/04/2012]

Cet extrait demeure un exemple parmi d'autres permettant d'éclaircir la portée du phénomène qui nous amène à identifier dans la présence de ces figures-clé une dimension importante pour la compréhension du fait syndical dans ce secteur d'activité.

Les trajectoires de ces syndicalistes permettent en effet d'inscrire leurs actions et leurs discours au sein d'un contexte plus large, capable de saisir « la dialectique permanente entre histoire individuelle, institution et contextes » (Fillieule 2009). Viser le processus qui conduit à la formation d'une carrière militante , pour reprendre le concept d'O. Fillieule (Fillieule 2001), conduit à travailler ensemble les questions des prédispositions au militantisme, du passage à l'acte, des formes différenciées et variables dans le temps prises par l'engagement et de leurs impacts sur la relation avec les travailleurs les moins militants qui parviennent néanmoins à rentrer en contact avec la sphère syndicale.

À cet égard, notre avons élaboré une analyse thématique qui, grâce à la comparaison, a permis de dépasser les limites d’une approche purement monographique (d'un côte du secrétaire CGT nettoyage et, de l'autre, du responsable CGIL) : c’est cette perspective comparative qui permet de dégager les thèmes les plus pertinents au sein de l’ensemble des observations empiriques collectées. Nous avons tout particulièrement visé l'analyse des trajectoires scolaires, professionnelles, migratoires et militantes de ces acteurs, pour aborder ensuite l'analyse du discours que ces syndicalistes tiennent sur le syndicat, sur leur rôle dans le syndicat et sur les travailleurs immigrés. La dernière partie vise à resituer l'analyse du discours dans le contexte des pratiques déployées par ces acteurs dans leur activité syndicale (Mischi 2013b).

II.1.1 Les profils

II.1.1.1 Le secrétaire général CGT nettoyage 13 - l'immigration vers Marseille

Saïd est né à Oran, en Algérie, en 1969. Troisième de onze enfants (sept garçons et quatre filles), il est le seul de ses frères et sœurs à avoir immigré en France. Néanmoins, il n'était pas le premier dans sa famille à avoir emprunté ce chemin. Son père a en effet immigré vers la France dans les années 1950, pour travailler neuf ans dans la carrière de

Gardanne (près de la ville de Marseille)[88]. Rentré en Algérie, il a travaillé pour une société italienne en tant que comptable pour devenir ensuite directeur d'une entreprise de production de matériel agricole[89]. La mère de Saïd a toujours été femme au foyer, alors que son grand-père maternel a, lui aussi, passé quelques temps en France comme soldat de l'armée française pendant la deuxième guerre mondiale. Rentré au pays après la guerre, il a travaillé au service de restauration de l'aéroport d'Oran.

> « C'est grâce à eux que la France est ce qu'elle est maintenant. C'est grâce à ces générations d'Espagnols, d'Italiens, de Polonais...voilà ! La question de l'origine ne se posait pas, parce qu'ils [la France] avaient besoin d'eux ! » [Saïd]

Saïd a fait sa scolarité à Oran en s'arrêtant au premier cycle et, toujours dans sa ville natale, il a rencontré sa femme qui, d'origine algérienne, passait ses vacances d'été à Oran avec sa famille. Ils se marient à Marseille où ils ont deux enfants. Saïd a donc 22 ans quand il arrive pour la première fois en France, à Marseille où il commence à travailler dans le secteur du nettoyage industriel.

Dans son discours sur l'Algérie et le rapport qu'il entretient avec son pays d'origine émergent des éléments qui peuvent être interprétés à la lumière de son expérience syndicale et militante.

> « Moi, pour moi..., mon pays c'est là où je vis le mieux. Voilà. C'est ça. Ça peut être la France ça peut être.... je veux dire... tu peux, vivre mal dans ton propre pays ! Donc voilà, après oui, on a nos origines, on a notre pays, mais bon ! Tout ça, ça m'apporte quoi !? Si je vous dis voilà des mecs il y en a qui sont Français de souche, mais ils sont SDF. Ça lui apporte quoi d'être français ? […] On dit Le Pays ! Le pays c'est quoi ? On défend une chose à laquelle on tient. Demain, même si je suis étranger... si quelqu'un il se prend à la France, pour moi il se prend à moi aussi ! Parce que je me trouve bien et donc voilà je défends mon bien ! » [Saïd]

L'idée de s'engager pour une cause et de la défendre est très présente dans le discours de ce délégué qui voit le sens de son action non pas dans l'appartenance à des origines, mais plutôt dans la défense d'une cause. Dans un contexte comme celui de la France, où le débat publique s'appuie bien souvent sur une « ethnicisation ordinaire » (Jounin, Palomares, et Rabaud 2008) de tout processus concernant les acteurs issus de

88 « Les immigrés passent aisément d'un quartier de Marseille à l'autre, voire à un autre centre des Bouches-du-Rhône. Quelques ponts de stabilité, assez exceptionnels, existent, notamment la zone minière de Gardanne – Meyreuil, qui regroupe en 1947 jusqu'à 800 ouvriers nord-africains (dont 750 Algériens) » (Jordi 1991, 51)

89 Bien que Saïd a un faible capital scolaire, il a tout de même un certain capital social hérité de ce père « entrepreneur ».

l'immigration (considérés avant tout en tant qu'immigrés ou enfants d'immigrés), ce que ce syndicaliste met en avant est son appartenance à un champ qui se définit à partir d'une cause à défendre et non pas à l'appartenance ethnique. À cet égard, pour cerner les éléments qui distinguent les attitudes de Saïd, il est intéressant de faire référence à ce qui est son rapport avec sa langue d'origine, l'arabe. Il n'utilise jamais l'arabe dans le contexte du syndicat, si ce n'est pour des situations précises (par exemple lorsqu'il se trouve confronté à des salariés arabes ayant des difficultés à s'exprimer en français). En dehors de ce cas – et en se différenciant de beaucoup d'autres délégués – il n'utilise jamais la langue arabe dans ses conversations avec les autres militants issus de l'immigration nord-africaine.

Pour ce qui est de son rapport à l'Algérie, Saïd nous raconte qu'il se rend dans son pays d'origine une fois tous les trois ans et que ses parents viennent le voir de manière assez régulière à Marseille (« Mon père touche sa retraite en France »).

La trajectoire migratoire de Saïd doit être comprise au sein du contexte socio-historique (colonial et postcolonial) (Echinard et Témime 1989; Blanchard et al. 2005; Jordi 1991) qui caractérise la relation entre Marseille et l'Algérie. De ce fait, il s'avère fondamental de rappeler quelques éléments sur l'évolution de la présence algérienne à Marseille.

> En 1954, alors que les Algériens résidant dans les Bouches-du-Rhône ne doivent guère représenter plus de 8 à 9 % de la communauté nord-africaine dans le pays, on estime à un millier (sur six mille environ pour toute la France), soit un pourcentage de près de 17 %, le nombre de familles installées dans le département.[…] La population algérienne à Marseille comporte à la fois une masse de travailleurs occasionnels particulièrement fragile, et un population sans doute peu importante, mais déjà solidement ancrée dans la ville, au point d'avoir amorcé un regroupement familial, dont il n'est pratiquement pas question en d'autre régions françaises (Jordi 1991, 51)

Marseille est, pendant la période coloniale, la porte sur l'Afrique du Nord aussi bien du point de vue des échanges économiques que des migrations entre les colonies et la métropole. Les premières vagues d'immigration depuis l'Algérie, alors territoire français, étaient caractérisées par la présence d'hommes qui émigraient seuls, sans envisager d'amener leur famille en France. De ce groupe font partie le père et le grand-père de Saïd. C'est seulement vers la fin de la période coloniale, pour ce qui est de Marseille, et un peu plus tard dans le reste de la France, que la migration algérienne

change en partie sa composition et commence à devenir une immigration d'installation[90]. Toutefois, nous croyons important de souligner que la relation coloniale et postcoloniale n'est pas à même de saisir l'ensemble des questions qui caractérisent le phénomène d'immigration dans la ville de Marseille.

Ainsi, il ne faut pas négliger que Marseille demeure une ville de transit qui a été, depuis l'Antiquité, la destination de populations venant des autres rives de la Méditerranée. Dans ce sens, l'arrivée de l'immigration algérienne – à la suite du processus migratoire des Italiens déclenché à la fin du XIX^{e} siècle – , surtout lorsqu'elle devient une immigration familiale, s'inscrit dans un contexte historique plus large lié aux immigrations de la ville phocéenne. De ce point de vue, on ne peut pas négliger à quel point la composante « immigrée » participe à fonder un référent identitaire du peuple marseillais.

De ce fait, les immigrés algériens à Marseille – et cela surtout pour ceux arrivés dans les années 1980 – s'insèrent dans les mailles d'un réseau communautaire bien ancré du point de vue social et économique[91]. Dans ce sens, une relation particulière et inimitable s'établit entre cette ville du midi de la France et l'Algérie (très souvent Oran ou Alger). En effet, pour Saïd, comme pour une bonne partie de nos enquêtés issus de l'immigration algérienne, nous pouvons avancer l'hypothèse d'un rapport au pays d'origine caractérisé non pas par un détachement définitif ou un espoir de retour, mais par une sorte de « fluidité ». Pour plusieurs Algériens rencontrés le long de notre recherche, le rapport avec le pays d'origine peut être défini à partir d'une relation constante qui les lie au pays d'origine notamment grâce à la proximité sociale et territoriale dont ils arrivent à profiter en résidant à Marseille.

De plus, dans le cas de ce délégué, la relation entre pays d'origine et pays d'accueil est aussi marquée par l'imaginaire d'une immigration passée. Immigration qu'il n'a pas vécu lui-même mais qui a certainement contribué à lui donner des repères importants sur la relation entre la France et l'Algérie. Son père et son grand-père ont pris avant lui la route vers la France : l'un pour y travailler et l'autre pour y combattre. Pour cela, on ne peut pas négliger l'histoire des rapports de la famille à la France. Le fait que Saïd se

90 Avec toutes les conséquences mises en avant par l'analyse de A. Sayad qui parle d' « illusion du provisoire » (Sayad 2006)

91 Sur les réseaux de migrants et le commerce sur base ethnique cf. Peraldi, Michel. 2006. « Marseille : réseaux migrants transfrontaliers, place marchande et économie de bazar ». *Cultures & Conflits* (33-34) (mars 16).

soit marié avec une fille d'immigrés algériens connue à Oran est à inscrire dans ce cadre de relation fluide entre pays d'origine et pays d'installation.

II.1.1.2 Le responsable nettoyage Filcams CGIL de Bologne – L'université et le syndicat

Fabio est né à Reggio Emilia, une ville proche de Bologne, en 1978. Il est dernier de deux enfants, d'une mère *bidella*[92] d'école et d'un père ouvrier. Ce dernier, né en 1942, a commencé à travailler à l'âge de onze ans en tant que *garzone*[93] de la métallurgie dans un atelier. Puis, dans les années 1970, alors qu'il était déjà délégué CGIL, il est devenu permanent à la FIOM[94] CGIL. À partir des années 1980 jusqu'à la moitié des années 1990, il a assumé la charge d'administrateur de la *Camera del lavoro* de Reggio Emilia.

Inscrit à l'Université de Bologne, Fabio a terminé son parcours d'études avec une maîtrise en sciences physiques suivie par un master en *Comunicazione della Scienza* (Communication de la Science), à Trieste. C'est lors de cette période de master, qu'on lui a proposé de travailler à la bourse du travail de Bologne.

II.1.2 L'entrée dans le syndicat

II.1.2.1 Par un conflit

Saïd était en France depuis un an et demi quand il s'engagea dans sa première grève. C'était à la fin de l'été, entre le mois d'août et de septembre 1992, il travaillait en tant qu'agent de propreté (AS1) de 20h à 3h du matin au dépôt des bus RTM de Saint-Pierre, à Marseille. L'entreprise pour laquelle il travaillait à l'époque commettait constamment des irrégularités dans les paiements : « Il y avait souvent du retard, il manquait toujours les heures ». De plus, les salariés avaient commencé à recevoir des lettres d'avertissement, des mises à pied disciplinaires et des lettres de licenciement. L'employeur pouvait justifier ses actions grâce aux caractéristiques propres au système de sous-traitance qui, étant triangulaire, admet que suite à une pénalité adressée par le donneur d'ordre à l'entreprise prestataire de services, cette dernière peut faire retomber

92 Il n'y a pas d'équivalent du terme *bidello-a* dans le contexte français ; il s'agit d'un statut dans lequel on est à la fois surveillant et attaché à des tâches de ménage dans une école.

93 Par *Garzone* on entend une ancienne signification du mot « garçon » en français. D'après le dictionnaire Larousse : « Garçon :Vieilli. Employé subalterne affecté à certains travaux ».

94 *Federazione Italiana Operai Metalmeccanici* / fédération Italienne Ouvriers de la Métallurgie.

sur ses salariés les coûts de telles pénalités (Nizzoli 2012).

« Je savais qu'il fallait se battre, mais comment et avec quels moyens, ça je ne savais pas. ». L'intervention des salariés du donneur d'ordre – les chauffeurs de bus – se révèle fondamentale pour que Saïd et ses collègues prennent connaissance de l'existence du syndicat et décident de se rendre à l'UL CGT Timone Capelette. C'est dans les locaux de cet UL qu'ils adhèrent pour la première fois à la CGT.

> « Il faut savoir que pour moi c'était tout nouveau parce que..., je venais aussi de débarquer d'Algérie – je suis pas né ici moi – donc... je venais d'arriver, ça faisait un an et demi et tout ça bon... . En tant que travailleur immigré, je comprenais pas comment ça se fait, ... on est en France et tout mais je m'aperçois que c'est le contraire... . Donc... fallait tout de suite réagir ! » [Saïd]

Dans l'imaginaire de ce travailleur algérien immigré, la France représente le pays du droit. Cette image de la France est contredite par son expérience de travail qui lui à démontré que « c'est le contraire » et que, finalement, elle n'est pas le pays du respect du droit qu'il croyait. C'est la surprise qu'il éprouve à cette découverte qui le pousse, après avoir rencontré les salariés du donneur d'ordre, à « réagir ».

C'est de cette manière qu'aura lieu sa première grève qui, organisée avec le soutien des militants syndicaux de l'UL CGT, durera dix-sept jours. Les grévistes obtiennent alors l'ouverture de la négociation avec l'employeur.

« Et disons, on a fait une grève gentille, je veux dire, on reste là on travaille pas, en attendant... .[…] alors qu'il y avait des personnes qui travaillaient, donc c'était plus dur... ». L'analyse de cet extrait est intéressante car elle permet de voir comment, pour ce syndicaliste, une grève se définit comme étant « gentille » lorsqu'on n'empêche pas les non-grévistes de travailler dans le chantier. On peut d'ores et déjà relever dans ce rapport à la grève et dans la manière dont Saïd présente les mobilisations, un marqueur important de l'identité CGT de Marseille[95].

De par cette lutte, les grévistes obtiennent des acquis importants en termes de primes de qualité et de salissure, mais le résultat le plus important réside dans le fait d'avoir rendu possible une grève dans un chantier où le syndicat n'était jamais rentré.

> « Tout le monde s'est relevé et c'était une fierté, pour nous, de se battre ! Pas pour l'argent, mais plus pour... disons-le, stopper cet employeur qui respecte rien ! ».

95 Cf. chapitre II.3 « L'action collective », pag 281.

[Saïd]

L'enjeu de cette première mobilisation se résume dans la construction d'un rapport de force favorable aux grévistes et donc au syndicat qui, seulement après cette lutte, arrivera à créer une section syndicale dans le chantier. C'est pourquoi, cette lutte (gagnante) est un moment fondamental pour comprendre la trajectoire militante et syndicale du futur secrétaire de l'UD nettoyage CGT. Comme il nous l'explique, c'est par la création du rapport de force que ces grévistes parviendront par la suite à « imposer » le choix du nouveau chef d'équipe à leur employeur. C'est ainsi que Saïd est mandaté pour devenir délégué syndical et qu'il s'engage dans la constitution de la première section syndicale. Dans le même temps, sur le plan de l'emploi, il est promu chef d'équipe au sein de son chantier.

Il est évident que pour un travailleur immigré employé dans un secteur qui connaît une très faible implantation syndicale, une telle lutte, loin de représenter un simple moment d'action revendicative, constitue l'étape qui marque l'entrée dans le syndicat. C'est un véritable événement initiatique. Pour cette raison, nous pouvons qualifier la trajectoire militante de Saïd sur les bases d'une insertion dans le syndicat qui se fait « par l'action ».

J- M Denis explique à ce propos :

> Il existe plusieurs modes d'insertion au syndicalisme : par héritage, par l'apprentissage par la pratique et par réaction à un événement individuel ou collectif, qu'il s'agisse d'une injustice ou d'une grève. Dans le nettoyage, où les salariés sont en grande partie composés de primo-arrivants et où le renouvellement générationnel peine à s'effectuer, la transmission par héritage est rare. En revanche, les traits qui spécifient le secteur et ses salariés pèsent fortement sur les deux modes restants. (Denis 2009c)

La trajectoire de Saïd peut également être interprétée par le prisme des rétributions du militantisme qui met en valeur le rôle social gratifiant (en termes de visibilité et de position qui découlent par ailleurs du fait de se sentir utiles) de l'expérience du militantisme (Gaxie 2005). Ainsi, le militantisme peut devenir une occasion pour s'affirmer et se valoriser dans un contexte social déterminé. Ce processus conduit à un apprentissage qui, par le biais d'un investissement syndical, lui permet de se forger progressivement un capital culturel (Mischi 2013b). La participation à la grève a ainsi

constitué un moment-clé, qui a coïncidé avec une étape importante de la sortie de l'invisibilité qui caractérisait son statut d'immigré et de travailleur du nettoyage, en lui permettant par ailleurs une ascension en termes de carrière professionnelle.

II.1.2.2 Une bifurcation importante

Fabio a été recruté par la CGIL pour travailler au sein du NIdiL[96].

> « On me l'a proposé car pendant toute ma formation universitaire, ... en 2000, 2001, 2002, 2003, j'avais fait de la politique plus ou moins à temps plein, au niveau de la fac. Avec le *collettivo*[97] j'avais déjà eu des rapports étroits avec la Bourse du Travail. Donc ils me connaissaient. Et sur la base d'un tel type de connaissance et de rapport, il y a eu une forme de cooptation politique. » [Fabio]

C'est en 2006 que Fabio commence son engagement au NidiL où il s'occupe principalement des *vertenze*[98] individuelles. Cette fédération s'occupe de contrôler les fiches de paye des travailleurs en intérim pour vérifier la régularité de l'application des contrats et leur légitimité du point de vue du droit du travail.

> « Moi, pendant les deux ans où j'assurais les permanences au NidiL, j'ai tout vu. J'ai vu […] … les derniers de la terre disons, presque, qui sont les travailleurs de la logistique ou du transport de marchandises dans la sous-sous-sous-traitance et qui ont des " contrats de collaboration sur projet "[99] en travaillant pour des entreprises qui, à leur tour, sont dans un rapport de sous-traitance […]. Au bout de la chaîne de la sous-traitance on retrouve les micro-entreprises qui utilisent des " contrats de collaboration sur projet " où le projet peut être le " déplacement de marchandise ". Payés 700 euros par mois pour 55 heures de travail par semaine. »

Le NIdiL est une fédération qui regroupe les salariés non pas sur des bases d'une appartenance commune à un secteur d'activité donné, mais sur la base de leur statut d'emploi. Les travailleurs qui s'y adressent appartiennent à des branches d'activité différentes, mais ils ont tous en commun le fait d'avoir des situations d'emploi « atypiques » et précaires.

96 La « Nouvelle Identité du Travail » est la structure syndicale CGIL qui, depuis 1998, représente les salariés ayant des formes contractuelles atypiques.
97 Il s'agit du collectif universitaire, le mouvement étudiant de la ville de Bologne.
98 Nous avons choisi de ne pas proposer une traduction de *vertenza* dans le texte en raison de sa signification propre au contexte syndical italien. Avec le terme *vertenza* on désigne la procédure que le travailleur engage contre son employeur pour contester une décision prise à son égard. Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405.
99 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405.

Toutefois, en choisissant Fabio, l'organisation syndicale a recours à une personne extérieure à ce secteur de l'emploi et très éloignée socialement et culturellement de ce dernier. Les raisons de cette décision ont probablement leur origine dans l'appartenance générationnelle de ce syndicaliste qui, du fait de son jeune âge, de ses nombreux diplômes et de son expérience de militant politique, a le profil idéal pour suivre ce genre de questions. Le fait qu'il n'ait jamais été confronté personnellement à ces formes d'emploi et, de manière générale, au monde du travail, importait alors peu.

L'année 2008 représente un tournant important dans la trajectoire syndicale de ce syndicaliste. À l'époque, la NIdiL et la Filcams décident de mettre en œuvre un projet commun en vue d'une campagne de syndicalisation conjointe ayant pour cible les travailleurs des magasins des grandes chaînes d'habillement du centre ville de Bologne. À cette occasion, Fabio est muté d'une fédération à l'autre.

> « Après quelques mois, en fréquentant une autre fédération [la Filcams] il y a eu un échange, comme il peut arriver à l'intérieur de l'Organisation [CGIL], et dans ce cas c'est moi qui suis rentré. » [Fabio]

L'analyse des raisons que Fabio apporte pour expliquer cette première mutation expriment bien le sens qu'il attribue au métier de syndicaliste.

> « J'ai volontiers intégré cette fédération, parce que cela me paraissait intéressant de par les caractéristiques du secteur qui a..., je veux dire que le secteur tertiaire est en explosion depuis vingt ans et il n'y a aucun doute que du point de vue de la syndicalisation, c'est une branche dans laquelle il y a beaucoup à faire. Donc, si quelqu'un a envie de faire, ….il trouve de quoi faire. » [Fabio]

Par ailleurs, l'expérience au sein du NidiL – jugé trop axé sur le suivi individuel – ne semblait pas correspondre à l'idée qu'il a du rôle de l'organisation syndicale.

> « Moi je suis entré à la CGIL pour faire du syndicalisme et d'une certaine manière, en laissant derrière moi ma formation universitaire...[...] . C'était une décision assez difficile et après... quand je me suis retrouvé à faire une activité de suivi personnel pendant deux ans... » [Fabio]

L'insatisfaction qu'il exprime vise premièrement la pratique d'un syndicalisme qui se borne au seul suivi individuel des salariés. Cette pratique, majoritaire au sein du NidiL, ne semble pas correspondre à celle qui l'a poussé à s'engager à la CGIL lorsqu'il a pris la décision difficile d'interrompre sa carrière universitaire. Choisir de rentrer dans le

syndicat « pour faire le syndicaliste » signifie pour lui de mener une action syndicale moins liée au type de syndicat de service que sur l'action collective. La Filcams lui apparaît alors comme le terrain optimal pour commencer une nouvelle activité syndicale qui s'annonce très difficile en raison des difficultés que traverse le syndicalisme du secteur qu'il s'apprête à suivre : le nettoyage industriel. Dans ce sens, le profil de ce syndicaliste ressemble à ceux des militants que l'on retrouve impliqués pour des causes des « sans », donc des groupes sociaux les plus précaires dans la société contemporaine.

II.1.3 Rôle dans la fédération et vision du syndicalisme

Après avoir traité des trajectoires de ces responsables syndicaux, il s'agit maintenant de rendre compte du rôle qu'ils jouent au sein des fédérations respectives pour pouvoir ensuite situer cette analyse dans un raisonnement plus général sur l'ensemble du fonctionnement des deux UD.

Nous aurons à nouveau recours à l'analyse des discours afin de faire émerger les différents registres discursifs. Dans quelle mesure les récits de ces syndicalistes relèvent-t-ils du discours syndical – et du sens commun – ou de l'expérience de terrain ? Pour pouvoir répondre à cette question, nous avons choisi de resituer ces discours dans le contexte des pratiques des deux acteurs que nous avons pu observer lors de notre période d'observation. En effet, il ne faut pas négliger que la récolte d'informations sur les pratiques sociales s'accompagne du sens qui est donné par les acteurs à ces pratiques (Arborio et Fournier 2010).

II.1.3.1 Un délégué « auprès des salariés»

Aujourd'hui, Saïd est membre de la direction de l'UD de Marseille et secrétaire général du syndicat départemental des entreprises de propreté CGT. Il travaille pour une grande entreprise de nettoyage (qui compte 60 000 salariés dont 2800 dans les Bouches du Rhône) en tant que chef d'équipe échelon 3, dans une équipe de TS (travaux spéciaux). Dans cette entreprise, il est délégué syndical, délégué du personnel et délégué au comité d'entreprise. De même, il participe activement aux permanences hebdomadaires qui se tiennent à l'UD et assiste les travailleurs quand ils sont convoqués

chez l'employeur.

> « Bon... c'est vrai que...j'ai trois mandats, je cumule trois mandats...[...]. D'un côté c'est bien, de l'autre côté c'est pas bien ! Pourquoi c'est bien ? Parce que ça me permet d'être plus présent vis-à-vis des salariés, pour les salariés, et pour mon syndicat.[...] Et c'est pas bon, de l'autre côté, parce que je me retrouve avec beaucoup de travail. […] Je veux dire à un moment donné quand on est dans le syndicat, on milite ! On regarde pas l'heure. Donc... .. moi il y a longtemps que je ne regarde pas l'heure![...] Mon objectif c'est pas plutôt le...syndicat... c'est plus être auprès des gens. »

Le syndicat est, pour Saïd, le lieu où l'on milite, mais aussi où on peut « aider les gens ». C'est pourquoi, il explique qu'il considère – comme d'autres délégués[100] - le poste de chef d'équipe comme étant incompatible avec celui de délégué : « ... à mon avis tu ne peux pas à la fois être au four et au moulin ». En effet, si on se situe sur le plan des dynamiques qui touchent le secteur du nettoyage, cette incompatibilité trouve son explication dans la tendance qu'a le patronat à externaliser le contrôle et la gestion de la main-d'œuvre vers les chefs d'équipes. Dans ce contexte, il est de plus en plus difficile pour un salarié qui occupe le poste de chef d'équipe de conjuguer ses responsabilités dans le travail avec l'activité de défense et de protection des salariés qui est censée être celle du délégué.

Néanmoins, dans les faits, Saïd occupe le poste de chef d'équipe, même s'il nous explique qu'étant affecté aux travaux spéciaux, il n'a aucun salarié sous sa responsabilité car il travaille seul en se déplaçant au sein du département. Toutefois, sa vision sur l'incompatibilité des rôles doit être saisie à partir de la vision qu'il exprime sur ce qui, pour lui, est et doit être un militant syndical et qui se résume dans la priorité du délégué à être « auprès des salariés ».

> « ...donc pouvoir les aider... peu importe ce que je peux leur offrir... . J'avais ce moyen là qui était le syndicat, la CGT, que j'ai aussi choisi par conviction ! Parce que, je voyais c'était la plus combative, je veux dire... et bon, ça me renforce un peu plus parce que je me sens utile pour les gens et donc je me mets à leur service. »

Il s'agit là d'une vision du militantisme qui est dépourvue de toute attachement à un projet ou idée politique plus globale. En revanche, l'objectif de « se rendre utile » semble se conjuguer avec le référentiel idéologique (Hyman 2001) de la lutte et du

100 Cf. chapitre II.4, pag 349.

combat qui est propre à cette confédération, choisie parce « la plus combative ». Se mettre au service des autres et la défense des salariés demeurent les éléments qui sont à la base de la vision que Saïd a de son rôle dans l'organisation syndicale et en tant que militant CGT.

Sur les engagements en dehors du syndicat il dit :

> « Non, non, non. Partis politiques et tout ça, ça me dit rien donc...parce que comme je dis, moi mon but c'est d'essayer d'aider les gens donc voilà ... »

L'engagement dans le syndicat ne s'accompagne pas d'un engagement politique. Ainsi, le profil de ce secrétaire conduit à remettre en question ce qui était un élément structurant de l'époque fordiste, à savoir le double engagement syndical et politique qui se traduisait dans l'adhésion à la fois à la CGT et au PCF, en tous cas pour les militants les plus actifs et les cadres de ces organisations[101].

Pour appréhender en profondeur sur quelles bases se fonde le rôle de ce syndicaliste dans l'UD CGT nettoyage de Marseille, il faut situer son entrée à l'UD en tant que secrétaire général.

En effet, dans la période précedente, ce syndicat avait vécu une période de fort endettement et de mauvaise gestion, raison qui a poussé l'UD à intégrer le militant Charles Hoareau au sein du nettoyage pour qu'il s'engage à réetablir le fonctionnement de cette structure. Dans cette situation, des délégués (pour la plupart d'origine algérienne) qui étaient déjà des militants syndicaux mais qui auparavant n'avaient jamais joué de rôle important au sein du syndicat, prennent le relais et commencent à investir des postes de responsabilité. C'est à ce moment que Saïd est choisi pour occuper le poste de secrétaire général.

> « On s'est trouvés désemparé, tous divisés... et il y a des personnes bien qui sont parties dans d'autres syndicats, […] et ceux qui restaient se demandaient ce qu'il fallait faire. [...]... tout le monde s'est aperçu qu'à un moment donné, le monde il faut pas qui tienne à une personne ! Parce qu'une fois qu'elle n'est plus là ...il y a tout qui s'écroule. Et donc bon j'étais..., je me sentais obligé de reprendre un peu... l'activité syndicale. Avec les copines et les copains... donc on était obligé de ... montrer qu'on existe, que bon... il fallait à tout prix que le syndicat revive. Et donc on a commencé à se structurer... »

101 Sur les rapports entre partis et syndicats Cf. Barbet, Denis. 2002. « Parti et syndicat dans l'espace léninien. Les mots de Que faire ? » *Mots. Les langages du politique* (68) (mars 1): 9-26. Sur les relations entre le PCF et les classes populaires Cf. Mischi, Julian. 2007. « Le PCF et les classes populaires ». *Nouvelles fondations* (6). http://www.gabrielperi.fr/IMG/article_PDF/article_a938.pdf.

Encore une fois, comme lors de son premier conflit, il déclare avoir été choisi par les autres en tant que seule personne disposée à occuper ce poste.

> « Les volontaires, disons, il n'y en avait plus...donc... "Saïd vas-y c'est toi, c'est toi, on veut que ce soit toi... ". Bon, je m'y suis mis, mais j'ai dit " Attention ! C'est bien beau mais moi je veux pas être à l'avant de tout, il faut qu'on avance ensemble hein !? ". Parce qu'en fait la fonction moi je l'accepte uniquement si tout le monde accepte de jouer le jeu et de se structurer, parce que c'est trop facile, tout le monde se met derrière moi et après … voilà ! » [Saïd]

Interrogé sur le rôle et sur ce qui devrait être, d'après lui, la fonction de la structure de l'UD dans un secteur comme le nettoyage, Saïd explique que cette antenne territoriale a, pour lui, l'avantage de constituer un point de rassemblement capable de dépasser les problèmes occasionnés par la dispersion des délégués et des adhérents dans différentes UL de la ville. La Bourse du Travail devient ainsi le lieu fondamental pour pouvoir organiser un réseau et pour rassembler délégués et adhérents.

> « Pour lutter... afin de régler certains problèmes et tout, il va falloir de la force, il va falloir du soutien, il va falloir être tous ensemble, pour pouvoir peser sur un choix ou sur une décision ou quoi que se soit. Et donc le but c'est de rassembler. Le but c'est de rassembler et de montrer que ces salariés là ils existent, que leurs problèmes sont réels. » [Saïd]
> « Donc il y a les patrons, ... je veux dire, à un moment donné ils font ce qu'ils veulent de... ces salariés-là. Donc à un moment donné, pour nous l'objectif c'est de parler à ces employeurs pour leur dire: "Stop ! Attention il y a des lois il faut les respecter et tout ça..." [...] Comme moi, ils m'ont dit: "Ici il y a des lois et tout..." c'est vrai! Les lois elles y sont, il y en a plein! Le code du travail... est-ce que tout le monde les respecte !? » [Saïd]

L'interlocuteur privilégié de l'action syndicale est, comme on le verra dans le chapitre consacré à l'action collective[102], l'employeur. De ce fait, l'objectif réside dans la mise en visibilité des travailleurs devant leurs employeurs pour que les droits existants soient appliqués. L'approche comparative nous permet de mettre en évidence que dans la description de la stratégie syndicale de cet acteur, sont absents aussi bien le donneur d'ordre que l'opinion publique. Cette non-prise en compte demeure un élément qui est commun aux pratiques syndicales de l'ensemble de la CGT nettoyage de Marseille. L'objectif premier de l'action syndicale se résume dans l'obtention du respect du droit – dont les salariés mêmes ont faiblement conscience – de la part des employeurs.

102 Cf. pag 281.

II.1.3.2 Entre syndicalisme réel et idéal

Fabio, comme nous l'avons déjà expliqué, occupe la fonction de permanent syndical au sein de la Filcams où il est, plus précisément, le responsable du nettoyage. Nous l'interviewons, après les trois mois d'observation que nous avons passés à le suivre dans son activité, à propos des pratiques et stratégies syndicales au sein de la CGIL.

> «Le travail de syndicaliste n'est pas standardisé. On fait des choses différentes..., une chose que l'on fait est celle de défendre la convention collective nationale. Il existe une convention collective nationale, il existe – très rarement dans le secteur que je suis – des accords d'entreprise ou de secteur ou de sous-traitance [résultat d'une négociation entre acteurs du système triangulaire de sous-traitance ndr] ou un contrat intégrateur départemental,... mais avant tout, il existe la convention collective qui est le seul instrument, … l'instrument de tutelle des droits des travailleurs le plus important […].
> Le rôle du syndicat est principalement de défendre les exigeances de la convention collective nationale. Et cela on le fait avec tous les instruments qu'on a à disposition c'est-à-dire..., à partir de la réception passive d'un travailleur qui a un problème et s'adresse à nous.... On l'accueille, on essaie de comprendre le problème et on essaie de répondre en ouvrant une confrontation avec l'entreprise ou en ouvrant une *vertenza*[103]. Jusqu'à arriver à amener en justice l'entreprise, si celle-ci persiste et ne veut pas appliquer la convention collective, … mais aussi et avant tout, essayer de faire en sorte que les travailleurs s'organisent, avec le syndicat, à un niveau plus collectif, chantier par chantier. Je fais plein d'assemblées dans ce sens, partout !» [Fabio]

Lorsqu'il est amené à parler du rôle et des prérogatives du syndicat, Fabio fait aussi référence à la question de la défense du droit. Un droit existant, qui a été acquis par la loi et qui pour cette raison doit être défendu en passant par « l'exigeance » de la convention collective. Autrement dit, nous sommes confrontés à un droit existant qui est tellement peu respecté qu'il devient l'une des revendications principales du syndicat.

La question de la syndicalisation s'exprime et se mesure en termes de cartes syndicales. L'objectif, pour augmenter le pouvoir du syndicat, demeure celui de l'augmentation du nombre d'adhérents. « […] Il y a un parcours progressif et continuel de syndicalisation de parties nouvelles ». Cette question, qui est absente dans le discours du délégué marseillais, revêt en revanche un rôle important pour la compréhension des dynamiques qui façonnent le syndicalisme du syndicat CGIL.

Dans le discours de Fabio, les différents aspects qu'il mobilise pour expliquer les

103 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405

registres d'action et les priorités de son syndicat sont présentés comme autant d'éléments appartenant à une même stratégie syndicale. Dans sa description, des registres d'actions tels que le suivi individuel (« réception passive de travailleurs ») semblent occuper la même place que les actions visant la constitution d'un collectif soudé de travailleurs.

De même, la pratique de la mobilisation et de l'action collective est qualifiée de très répandue (« aussi et avant tout ») et affirmée pour l'ensemble de la fédération. Dans les faits, si d'un côté le suivi individuel demeure la pratique la plus largement développée[104] (sans négliger le fait qu'il en existe bien d'autres) et cela pour l'ensemble de la fédération, les AG et les tentatives de mobilisations collectives constituent les registres d'une pratique utilisée presque exclusivement par ce syndicaliste.

La manière dont ce permanent expose les fonctions et les actions de son syndicat est révélatrice de sa vision du syndicalisme et de ce que devrait être le registre de l'action syndicale. En particulier, cela nous conduit à mettre en parallèle ce discours avec ce que nous avons observé au sein de l'UD et, par la suite, à nous focaliser sur l'analyse de l'écart qui existe entre discours et pratique syndicale. Sur la question de l'assemblée par exemple, nous avons pu constater qu'elle ne constitue en aucune manière la pratique dominante de ce syndicat, mais au contraire celle qui caractérise le plus l'action syndicale de Fabio qui l'emploie régulièrement en tant qu'instrument pour la création d'une conscience collective et syndicale des salariés du nettoyage.

À un autre moment de l'entretien en effet, Fabio avoue que c'est seulement lors de son arrivée que cette pratique a subi une forte impulsion : « parce qu'il y a des chantiers avec une seule personne qui y travaille, parfois deux heures par jour ». Il met d'ailleurs en avant la difficulté qu'il rencontre dans le déroulement d'une telle pratique qui est difficile à mettre en œuvre, à la fois à cause de la structure du secteur et du nombre insuffisant de syndicalistes prêts à s'engager dans une telle activité.

Le système de sous-traitance met constamment à l'épreuve l'action syndicale dans le secteur du nettoyage (Denis 2009c; Béroud et al. 2009; Descolonges 2011; Aguiar et Herod 2006). Face à cette difficulté, l'engagement de ce syndicaliste dans l'organisation des AG dans les chantiers demeure un élément important d'un processus de renouvellement des pratiques syndicales, lequel demeure toutefois partiel et peu partagé au sein de la fédération de référence.

104 Cf chapitre II.2, pag 185.

> « Si on réfléchit du point de vue de l'organisation,… qu'il y a une organisation qui s'appelle *Camera del Lavoro* avec à l'intérieur beaucoup de syndicats et des centaines de délégués et de permanents qui vont suivre des entreprises différentes ; … ici [pour le secteur du nettoyage] tu es confronté à un seul syndicat [le nettoyage] à l'intérieur duquel il y a une ou plusieurs personnes qui suivent ce secteur et qui doivent se rendre aussi dans tous ces lieux de travail [si différents entre eux]. Donc évidemment il est impossible d'être présent, même avec beaucoup de volonté, … c'est donc un sacrifice, on ne peut pas être partout ! » [Fabio]

Dans cet extrait, Fabio met en évidence les faiblesses du syndicat du nettoyage qui, alors qu'il appartient à une structure importante comme celle de l'UD, n'arrive pas à couvrir les différents chantiers. Par ailleurs, il conteste la modalité d'AG la plus répandue au sein de la fédération, à savoir les AG qui se déroulent au sein de la Bourse du Travail et non pas dans les chantiers. Cette pratique est pour lui insuffisante, car elle ne permet pas d'atteindre les travailleurs les plus éloignés du monde syndical. De plus, lors de ces assemblées, on ne traite pas des problèmes concrets des travailleurs qu'on parvient à cerner beaucoup mieux lorsque c'est le syndicat qui « se rend » directement sur le chantier.

> « On ne parle pas d'organisation du travail dans une assemblée dans laquelle sont présents des salariés qui opèrent dans des chantiers différents … on peut en parler là où il y a une homogénéité en termes de rapport de sous-traitance. Et là, étant donné que les thématiques sont très souvent liées aux questions de l'organisation du travail, des rythmes et de la gestion des horaires, … soit on en parle dans les micro-assemblées que je fais, soit il n'y a pas de moyen de les traiter. » [Fabio]

Dans le prolongement de cette analyse de discours, il est important de rendre compte de la « dissonance » qui s'exprime dans le clivage entre la pratique la plus utilisée au niveau de la fédération – le suivi individuel – et ce qui peut être qualifié comme appartenant à l'idéal de pratique de ce syndicaliste, à savoir l'action collective.

Cette discordance peut être expliquée par le tournant qui caractérise la trajectoire de Fabio qui a fait le choix de devenir permanent (salarié du syndicat), alors qu'il n'avait jamais été délégué. Un choix qu'on peut qualifier de partisan et politique, pour lequel il est rentré dans le syndicat avec une idée assez précise de ce que doivent être le syndicalisme et l'action syndicale. C'est pourquoi son idéal de pratique et sa vision du syndicalisme se trouvent mêlés dans son discours de manière parfois discordante, avec des éléments qui relèvent de la pratique concrète telle qu'elle se déploie au sein de sa fédération et qui ne correspondent que partiellement à sa vision du syndicat.

> « Certainement, aller dans les lieux de travail lorsque les travailleurs t'appellent pour faire une assemblée ou te posent un problème non individuel, mais le travail du syndicat est collectif. S'il y a un problème qui ne regarde pas une personne, c'est seulement à ce moment là qu'il faut en parler avec tous les autres et essayer d'ouvrir une *vertenza*[105] avec l'entreprise, collectivement et non individuellement. » [Fabio]

Quant au problème qui, devenu revendication collective, amènerait à l'ouverture d'une *vertenza,* il est intéressant de souligner que – alors que dans le récit, cette dernière apparaît comme une pratique récurrente faisant le consensus de l'ensemble des acteurs syndicaux de cette fédération – elle ne soit qu'un instrument utilisé que de manière sporadique.

Mais comment est-il possible qu'il existe une telle divergence entre les pratiques de la fédération et celles d'un seul permanent ? On peut trouver un élément de réponse dans l'autonomie qui caractérise le travail des permanents qui ne sont jamais soumis au contrôle de la part de la fédération et que Fabio explique de la manière suivante :

> « Il y a une autonomie totale dans ce sens. En ce qui concerne la fédération à laquelle j'appartiens ,il y a une autonomie totale de chaque permanent dans la gestion de son propre travail. Et ceci est un élément en partie physiologique, mais aussi problématique parce que si je le voulais je pourrais m'asseoir derrière un bureau et attendre que les problèmes viennent à moi. De cette manière je pourrais travailler même quinze heures par jour, mais tout en ayant un rôle, du point de vue syndical, complètement différent [par rapport à son rôle actuel]. C'est donc aussi une question de choix. […]
> Il manque un élément de contrôle sur le type d'activité que l'on fait. Personne ne me demande de compte rendu de ce que je fais ! Et ceci pour moi est alarmant. [...] …. Les cotisations c'est la seule chose que l'on contrôle, mais personne me demande ce que je fais dans le secteur que je suis. » [Fabio]

Dans le prolongement de cette analyse sur sa pratique de syndicaliste, on peut revenir sur ce qu'il qualifie de « travail culturel » :

> « Ce que j'ai découvert, c'est que très souvent je fais du travail culturel. […] Ils n'avaient jamais fait une AG de leur vie – chose qui arrive très souvent ! Ce qui veut dire, dire aux travailleurs qu'ils ont des droits. À partir des droits de base comme le droit de ne pas être licencié. […] Pour produire une culture de l'organisation, une culture syndicale au sens large..., c'est à dire que c'est unis que l'on gagne en fait. Ce qui est à la base de l'organisation syndicale depuis toujours. » [Fabio]

105 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405.

Par son analyse, il tient à souligner à quel point le secteur d'activité constitue l'élément explicatif du rapport des salariés à l'action collective. D'où la prise en compte de l'importance d'une soi-disant culture syndicale, élément qui revient très fréquemment dans le discours de ce permanent. Le secteur d'activité, qu'il appelle « lieu de travail », peut être caractérisé par une histoire syndicale plus ou moins importante, ce qui a des répercussions sur le rapport des salariés aux organisations syndicales.

> « Si demain je mets le gars à travailler dans une usine de métallurgie syndicalisée, dans un an il aura une perception de ce qu'est le syndicat et de ceux qui sont les rapports avec l'entreprise, [rapports] différents de ceux qui s'instaurent pour la personne qui se forme au sein du secteur du nettoyage. Sur ça il n'y a aucun doute ! » [Fabio]

À ce propos, il faut toujours garder à l'esprit que Fabio est issu d'une famille où le père était permanent syndical au sein d'une des fédérations (la FIOM[106]) des plus combatives de la Confédération, à une époque (les années 1960 et 1970) de forte mobilisation syndicale et cela dans un territoire (Émilie-Romagne) marqué par une forte implantation syndicale. L'imaginaire du syndicalisme de l'époque industrielle demeure fortement ancrée dans la vision que Fabio a du syndicalisme contemporain, ce qui l'amène à expliquer les faiblesses du syndicalisme dans le nettoyage à l'aune des expériences qui ont caractérisé une autre époque historique en termes de rôles des syndicats et de configuration du système de production.

Pour prolonger notre réflexion sur l'articulation entre les pratiques et le discours de Fabio, il demeure nécessaire d'inscrire les spécificités de son discours au sein d'une combinaison de facteurs différents. Ces facteurs visent la prise en compte, d'une part, des éléments qui marquent la socialisation primaire de ce permanent – en particulier l'image du syndicat et du rôle du syndicaliste véhiculée par l'expérience du père – et, d'autre part, ceux issus de son expérience militante dans l'université et en dehors du syndicat.

Le discours qu'il tient au regard de l’importance des luttes pour la création d'une identité syndicale et collective relève d'un registre qui se focalisant sur l'expérience du syndicalisme de l'époque industrielle. Par ce raisonnement, l'action collective est appréhendée comme la seule voie de syndicalisation. Le terme d'identité syndicale,

106 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405.

introduit par le chercheur lors de l'entretien, est repris dans une première réponse par l'enquêté qui le substitue cependant dans la phrase suivante par le terme de syndicalisation. Une syndicalisation qui constitue, pour lui, la mesure de la force du syndicat et de son identité.

> Enquêtrice : « Penses-tu que les expériences de lutte puissent aider la formation d'une identité syndicale ? »
> Fabio : « Je crois que seules les expériences de lutte aident l'identité syndicale. […] C'est ça, il n'y a pas autre chose. Ce n'est pas en faisant des cours de formation aux travailleurs que tu augmentes la syndicalisation. Finalement, c'est exclusivement par les luttes. Par les luttes et, potentiellement, avec celles qui marchent. En fin de compte, c'est très simple : Je [le travailleur] ne crois pas à l'efficacité de l'action collective, du travail, … au rapport avec mon employeur, parce que depuis que je suis en vie je n'ai jamais vu gagner personne. Pas moi [le travailleur] qui, à la limite, n'ai jamais fait une grève de toute ma vie, mais je n'ai jamais vu personne autour de moi qui m'a raconté une lutte qui s'était bien terminée. » [Fabio]

Le contexte sociétal et l'appartenance générationnelle de ce syndicaliste contribuent à expliquer une posture pour laquelle, en Italie, il n'y aurait pas de « mémoire de luttes » (gagnées) capable de constituer un exemple et une référence pour la classe laborieuse. À défaut d'une mémoire partagée il est, d'après lui, difficile de poser les bases d'une véritable syndicalisation capable de se renforcer et de tenir sur la durée.

Au delà d'être le fils d'un syndicaliste de la métallurgie, Fabio a milité au sein du mouvement étudiant de la ville de Bologne pendant la période des grandes vagues de mobilisations contre le G8[107], la guerre en Afghanistan et en Irak, qui ont traversé l'Italie au début des années 2000. La forte répression policière et les événements du 11 septembre 2001 ont fortement marqué les expériences des jeunes qui militaient à cette époque. Accorder de l'importance à ces événements permet de situer la phrase « depuis que je suis en vie je n'ai jamais vu personne gagner », qui bien qu'en se référant au travailleur *lambda*, est probablement le résultat d'une réflexion plus globale sur les échecs d'une expérience militante qui doit être saisie dans un contexte plus large.

Au delà de sa vision du rôle du syndicat et de la question de l'identité syndicale, nous nous sommes attachées à comprendre plus en détails quelle est son interprétation de la manière dont les salariés perçoivent l'acteur syndical. Comment un syndicaliste est-il considéré par les salariés, alors qu'il n'a jamais travaillé dans le secteur d'activité qu'il veut représenter ?

107 On se réfère aux événements de Gênes de 2001.

> « Le syndicat arrive devant ces travailleurs comme un sujet externe, il est perçu comme tel. Avant de mettre en œuvre n'importe quelle initiative collective, il est perçu comme une institution presque étatique, non ? Comme s'il s'agissait de l'inspection du travail... Pour certains peut-être, cette distinction n'existe même pas. Dans ce sens, il est un sujet exclusivement externe. Vraiment exclusivement externe ! Dans le contexte où tu traites une problématique générale qui concerne tout un groupe de travailleurs... Le syndicaliste propose une initiative collective et il est quand même un sujet externe parce que cette initiative est proposée par une personne qui ne travaille pas là-dedans. […] Après, la confiance se construit et se détruit en une seconde pour des conneries aussi, mais... je crois que cela fait partie de l'honnêteté avec laquelle une personne fait son propre métier [de syndicaliste ndr] » [Fabio]

Si le syndicat est perçu comme une institution de l'État, c'est parce que les salariés voient dans la CGIL une organisation qui met en place le suivi individuel et qui est en mesure d'offrir un service concernant toutes les démarches liées à la déclaration des revenus, renouvellement des titres de séjour etc.[108] (cf. chapitre I.2). Ainsi, situer le syndicalisme CGIL au sein de son contexte sociétal, permet d'éclaircir les raisons qui conduisent Fabio à parler d'un syndicat perçu comme externe au monde des salariés. De même, le discours de ce permanent conduit à focaliser notre attention sur la distance qui existe entre le permanent, dont le métier est celui du syndicaliste qui n'est pas intégré dans le secteur d'activité, et les salariés (parmi lesquels on compte les délégués, qui à Bologne ont une autonomie beaucoup plus réduite par rapport à ceux du contexte marseillais).

Le métier du syndicaliste se construit sur les bases d'un rapport de confiance qui, toutefois, demeure précaire et fragile, difficile à maintenir dans le temps.

108 Cf pag 89.

II.1.4 Discours sur les travailleurs immigrés ou issus de l'immigration

Dans les pages précédentes, nous avons eu l'occasion de souligner l'importance de la prise en compte de la composition de la main-d'œuvre de ce secteur pour mettre à jour les dynamiques concernant les stratégies syndicales. Par conséquent, la présence de travailleurs immigrés ou issus de l'immigration participe à façonner la relation entre syndicalistes et travailleurs, comme nous le verrons dans les chapitres dédiés aux pratiques[109]. Dans cette phase, ce qui importe est de comprendre quelle est la place que la question « travailleur immigré » ou « travailleur ethnicisé » recouvre dans le discours des deux syndicalistes. Par cela, nous souhaitons apporter un élément complémentaire pour saisir le référentiel idéologique (Hyman 2001) de Fabio et Saïd qui représentent les deux figures-clé des syndicats de nettoyage concernés par cette recherche.

II.1.4.1 Les travailleurs immigrés : des salariés davantage soumis à l'exploitation

Lorsqu'au moment de notre première rencontre, nous demandons à Saïd si les travailleurs immigrés qui s'adressent à l'UD le font aussi en vue de la résolution de problèmes liés à leur statut d'immigré (questions de logement, régularisation des papiers etc.) la réponse est sèche : « À la CGT, on fait pas de distinction entre immigré ou non immigré, on est tous des travailleurs ! ».

La position de subalterne dans le rapport de production semble représenter le seul élément qui garde sa pertinence pour expliquer la relation entre salariés et syndicat. En effet, cette représentation d'une cohérence syndicale qui se structure exclusivement sur les bases du conflit capital-travail constitue le référentiel du syndicalisme CGT qui est largement répendu au sein du syndicat du nettoyage de Marseille, y compris parmi les délégués immigrés[110].

Toutefois, amené à parler des difficultés concrètes auxquelles le syndicaliste doit faire face, Saïd affirme qu'il existe une difficulté majeure pour les travailleurs lorsqu'ils sont immigrés. Les faibles ressources de cette catégorie de travailleurs participent à

109 Cf. pag 145.

110 Les questions posées au syndicalisme par la reconnaissance d'une spécificité due au statut d'immigré nous conduisent à faire un parallèle avec la « relation syndicale au défi des travailleurs pauvres ». Cf. Béroud, Sophie. 2009. « L'action syndicale au défi des travailleurs pauvres ». *Sociologies pratiques* n° 19 (2) (septembre 17): 39-53.

obliger cette catégorie à travailler dans une situation qui est caractérisée par la méconnaissance de leurs droits et notamment de la réglementation de la convention collective de leur branche d'activité. Ainsi, étant les plus démunis, ces salariés sont, pour Saïd, les plus disposés à accepter une situation d'exploitation.

> « Il faut savoir qu'il peut exister de la discrimination déjà..., ça peut être par rapport à l'origine de la personne, ça peut être aussi par sa couleur de peau […]. C'est pas tout le monde, mais cela engendre une souffrance chez ces gens. Des personnes … qui sont des femmes qui savent ni lire, ni écrire tout ça … et cette faiblesse il y en a d'autres qui en profitent en se faisant les maîtres de ces personnes là. À un moment donné ils vont les exploiter. »
> « Après bon, quand on voit ça on se dit : est-ce qu'on est vraiment en France ? » [Saïd]

On retrouve à nouveau l'idée, contredite par l'expérience vécue, de la France comme pays du droit. Pour ce délégué qui est lui aussi un immigré, les immigrés ou les travailleurs issus de l'immigration sont soumis à une situation de domination du fait de leur couleur de peau ou en tant qu'immigrés. Pour Saïd, l'immigré, qui souvent est une femme, souvent quasi analphabète, ne connaissant pas la loi, se trouve « pris au chantage » car « si...tu réclames des heures que tu as fait... tu risques d'être licencié. […] Comme on dit nous, on dit à la CGT : ça c'est l'esclavage moderne ! ».

En dépit de sa phrase initiale, ce délégué semble reconnaître clairement les difficultés qui s'imposent de manière exacerbée pour les travailleurs du nettoyage immigrés ou racialisés, en raison de l'ethnie, du sexe et de leur capital scolaire.

« Et donc c'est pour ça que j'insiste sur la formation des nouveaux délégués en disant... bon, il faut y aller ». Se focaliser sur la formation des futurs délégués constitue l'instrument privilégié pour endiguer ce phénomène. Pour cette raison, comme on le verra plus bas, l'une des activités principales de ce délégué consiste en son engagement en tant que formateur et pédagogue.

II.1.4.2 Les travailleurs immigrés à la loupe de l'approche culturaliste

Fabio est constamment confronté, dans son activité de syndicaliste, à des salariés immigrés arrivés en Italie entre les années 1980 et les années 2000.

> « Lorsque tout à l'heure je te disais, il n'y a pas de conscience, pas même des droits de base, … quand tu t'aventures à parler avec un groupe de travailleurs qui, souvent

> sont tous étrangers et même avec...des déficits linguistiques de compréhension et même avec une histoire de migration en Italie qui est courte, il faut [leur] spécifier que si l'on ouvre un conflit avec l'entreprise, l'entreprise ne peut pas les licencier à tout moment.
> Leur dire par exemple que le fait de les déplacer n'est pas un droit absolu de l'entreprise... et donc que la menace du déplacement [les changer de chantier ndr] et du licenciement – qui évidemment sont des synonymes puisque quand... n'importe qui sait que lorsque l'entreprise peut te déplacer de l'autre côté du pays c'est comme si elle t'avait licencié, donc dans les faits ils sont des synonymes – Quand le travailleur sait que l'entreprise n'a pas tout ce pouvoir, … que je dois avouer que pour la plupart des travailleurs italiens c'est un fait assez connu, ça change aussi leur attitude envers leurs collègues qui deviennent alors des alliés potentiels et non plus des rivaux.
> Ça change aussi l'attitude vis-à-vis du syndicat, … ou en réalité plus qu'à l'égard du syndicat, vis-à-vis du syndicaliste qui vient [sur ton chantier] en te disant :" regarde, tu peux faire grève ! "
> Si avant tu le regardais comme s'il était fou ou comme quelqu'un qui ne risque pas sa peau, mais qui risque la tienne sans connaître celle qui est la gravité du problème, … en réalité après, il [le salarié] change son attitude vis-à-vis du syndicat. »
> […] en réalité, au début, quand j'ai commencé à suivre ce secteur qui a un niveau culturel et syndical très bas... aussi à cause d'une haute concentration d'étrangers... ces deux choses mises ensemble produisent des dégâts, une tendance à la résignation et au statu-quo, … parce que tu es dans un secteur, dans un lieu de travail où il n'y a pas d'histoire syndicale, où il n'y a pas de mémoire des luttes, … une mémoire de résistance que tu peux amener avec toi...
> Ensuite, au delà de ce type de lieu de travail, il faut rajouter le fait que... ceux qui viennent s'y insérer sont des travailleurs qui n'ont même pas de mémoire familiale... ou biographique, parce qu'ils viennent d'un autre pays.
> Donc on peut se retrouver avec vingt personnes qui ne savent pas que l'article 18[111] existe, mais qui travaillent, qui se cassent le cul tous les jours et l'entreprise les paye neuf heures sur dix.. et ils découvrent à ce moment là, avec un syndicaliste qui pour la première fois fait une AG, que l'article 18 existe et qu'ils ne peuvent pas être licenciés à tout moment. Quand tu le dis en assemblée, tu vois que leurs yeux brillent. » [Fabio]

L'immigré en tant qu'analyseur du fait syndical (Tripier 2004b) contribue à fournir les bases pour la compréhension d'une vision des acteurs sociaux sur le plan de la société en général. En effet, analyser la production du « discours sur l'immigré » revient à donner de la signification aux représentations que ce permanent se fait par rapport à la

111 L'article 18 du « statut des travailleurs » (loi du 20 mai 1970) s'applique aux entreprises avec plus de 15 salariés et protège le salarié du licenciement à l'exception d'une « raison juste » ou d'un motif justifiable. La particularité de cet article réside dans l'obligation, pour l'employeur, de réintégrer le salarié licencié. La question de la réintégration, invoquée en tant qu'élément qui défavoriserait le patronat par la *Confindustria* (l'équivalent du Medef en Italie) et par une partie de l'opinion publique italienne (soucieuse de vouloir s'adapter aux tendances des autres pays Européens), est au centre de la réforme du marché du travail voulue par le gouvernement Monti (2012). Au travers de cette réforme, on vise à apporter une modification sur la question de la réintégration. Cette dernière deviendrait un choix possible car le juge pourrait aussi décider d'imposer à l'employeur une indemnisation du salarié sans pour autant le réintégrer dans son poste de travail.

catégorie des travailleurs immigrés (qui sont d'ailleurs majoritaires parmi les adhérents à la Filcams).

Comme Saïd, Fabio identifie dans la méconnaissance du droit un élément distinctif du profil du travailleur immigré. Si pour Saïd cependant, cette caractéristique fait du travailleur immigré un travailleur davantage sujet à l'exploitation, dans le cas du permanent italien, ce qui est mis en avant est la disposition moindre des travailleurs immigrés-étrangers à s'engager dans l'action collective par rapport aux travailleurs italiens.

Les causes de cette faible disposition à la rébellion sont alors à repérer dans ce qu'il appelle un « déficit linguistique » qui est à son tour accompagné par une « expérience d'immigration courte » dans le pays d'accueil (l'Italie). La stratégie discursive de Fabio – qu'il faut saisir à l'intérieur du contexte sociétal italien – est fortement influencée par le discours dominant sur les immigrés tel qu'il se déploie au sein de la société italienne. Bien que ne prenant pas directement appui sur le discours véhiculé par les médias qui stigmatisent l'immigré en le représentant comme une figure inspirant la méfiance qui serait à l'origine de tout sentiment d'insécurité, le discours de Fabio se réfère toutefois à une approche culturaliste qui lui permet d'expliquer celle qu'il identifie comme une différence d'attitude entre Italiens et étrangers (Miranda, Ouali, et Kergoat 2011, 9). Le travailleur immigré aurait ainsi une conscience moindre de sa condition d'exploité et, par là, il serait peu disposé à s'engager dans des luttes importantes. Toutefois, la toile de fond de ce récit est marquée par une contradiction fondamentale qui tient au fait que Fabio semble considérer des lois et le réglementations écrites (voir la CCNL) comme des règles effectivement respectées par le patronat du nettoyage. Ainsi, le même syndicaliste, qui à d'autres occasions nous avait décrit la situation du secteur comme catastrophique du point de vue de la non-application du droit du travail, a ici tendance à omettre ce facteur. Par exemple, lorsqu'il fait appel à la différence de culture pour expliquer pour quelle raison les salariés immigrés ne se mettent pas en grève, il semble négliger la forte contrainte qui s'impose aux salariés immigrés plus qu'aux autres sur le plan des rapports avec l'employeur.

Si d'un côté le statut d'immigré (plus encore quand il s'agit d'un immigré récent) donne incontestablement lieu à des difficultés en termes de compréhension linguistique et, comme on le verra plus bas, à un chantage plus important de la part de l'employeur

en raison de la législation sur l'immigration, d'un autre côté, il ne faut pas négliger le contexte des relations professionnelles qui caractérisent le secteur dans son ensemble. Par ailleurs, ces facteurs doivent être inscrits dans une situation où la CGIL demeure une présence externe à leur entreprise. Pour ce permanent, le fait d'être ou pas immigrés se montre pertinent pour expliquer les différentes dispositions à l'action collective.

Dans le prolongement de cette réflexion, Fabio évoque la question de « la mémoire des luttes », qu'il avait déjà abordée pour expliquer les difficultés de l'action syndicale auxquelles le syndicat se trouve confronté dans ses relations avec l'ensemble des travailleurs du secteur. Pour ce dernier, les immigrés « n'ont même pas de mémoire familiale ou biographique, parce qu'ils viennent d'un autre pays ».

L'expérience d'immigration conduit à effacer le vécu de l'immigré dans son pays d'origine. À ce propos, nous pouvons reprendre l'analyse qu'A. Sayad apportait à la sociologie française lorsqu'il soulignait l'importance de la prise en compte de l'origine de l'immigré trop souvent considéré « comme si son existence commençait au moment où il arrive en France, c'est l'immigrant – et lui seul – et non l'émigré qui est pris en considération » (Sayad 1977, 59). De ce fait, à la personne qui émigre ne sont pas reconnus ni un passé, ni des luttes, ni de famille, ni de biographie. Seule l'arrivée dans le pays d'accueil, dans notre cas l'Italie, accorderait le droit à l’existence et à avoir une histoire. Cette prénotion, pour reprendre le vocabulaire durkheimien (E. Durkheim 1999), apporte un élément d’interprétation fondamental à notre cadre d'analyse. Il ne faut pas négliger que l'acteur syndical, de par son inscription dans une société donnée, intègre des concepts et des analyses relevant du sens commun.

Un autre élément dont on souhaite rendre compte concerne l'intégration, dans le vocabulaire de ce syndicaliste, du terme « migrant ».

Le recours à ce terme, qui s'est imposé dans le registre discursif de certains milieux de la gauche italienne et de la CGIL, fait constater une contradiction entre, d'une part, les usages linguistiques – on préfère parler de « migrant » plutôt que d' « immigré » – et, d'autre part, des propos qui ne reconnaissent pas au « migrant », l'expérience sociale antérieure à son immigration en Italie.

Ensuite, en ce qui concerne l'action directe et le rôle du syndicaliste, le discours de Fabio se montre contradictoire une fois de plus. En effet, après avoir affirmé que les immigrés sont moins disposés à mener des actions à cause d'une soi-disant différence

d'ordre culturelle, il souligne cependant que le travailleur immigré peut acquérir cette conscience grâce à l'intervention informative du syndicaliste.

> Enquêtrice : « Les travailleurs immigrés amènent au sein du syndicat des problématiques spécifiques, particulières... ? »
> Fabio : « Oui, oui parce que... pour le travailleur migrant, dans tous les secteurs d'activité, il y a le double chantage. […] Dans ce cas, la dimension de précarité est liée au renouvellement des appels d'offre dans la sous-traitance... malgré l'existence de la clause sociale[112] qui oblige les entreprises qui gagnent l'appel d'offre à embaucher [à reprendre les salariés qui opèrent sur ce chantier], … c'est toujours un élément critique, de crise, à chaque fois qu'il y a un nouvel appel d'offre,il y a une nouvelle entreprise qui doit embaucher... ; parce que l'entreprise qui arrive, à tort ou à raison, demande toujours de pouvoir embaucher moins de monde ou sinon de réduire les heures de travail de tout le monde, donc il s'agit d'un élément de précarité auquel il faut en ajouter un deuxième, qui en plus est le plus important en réalité... c'est à dire la diffusion importante du temps partiel.
> Désormais, une partie des travailleurs sont embauchés avec des contrats de 15 heures par semaine, donc en moyenne nous avons des contrats de 20 ou 22 heures. Et quand tu as un contrat de 20 heures par semaine, évidemment tu ne peux pas vivre parce que tu gagnes 450, 550 euros. Tu es donc obligé de faire des heures supplémentaires. Les heures supplémentaires ne font pas l'objet d'une négociation, parce qu'on n'a pas la force pour le faire. Elles sont décidées individuellement et de manière unilatérale par l'entreprise ; c'est à dire que c'est le responsable de chantier qui élargit les heures sup à chaque travailleur selon des exigences et des décisions qui peuvent être complètement arbitraires et sans rationalité économique. » [Fabio]

Les problèmes engendrés par la configuration du secteur de la propreté s'imbriquent avec les questions liées au statut du travailleur immigré[113]. Fabio explique par ailleurs que la situation de ces travailleurs est comparable à celle des salariés en emplois précaires. La précarité s'emboîte avec le chantage patronal. De ce fait, l'utilisation massive du temps partiel contribue à faire du travailleur immigré une personne davantage soumise au chantage que les autres travailleurs et cela en raison du lien entre séjour et statut de travailleur qui est imposé par les politiques migratoires italiennes. En d'autres termes, le travailleur immigré qui est embauché avec un contrat à temps partiel se trouve obligé de trouver un deuxième emploi ou de faire des heures supplémentaires pour pouvoir renouveler ses papiers et avoir le droit de continuer à rester en Italie l'année suivante.

Le permanent syndical qui, d'un côté identifie dans cette dynamique un élément

112 Il fait référence à la convention collective de la propreté selon laquelle l'entreprise qui remporte le marché est obligée de reprendre les salariés présents sur le chantier. Cf. pag 97.

113 Avec le terme de travailleurs immigrés, on entend des immigrés de première génération qui sont ainsi soumis à l'obligation du renouvellement des titres de séjour.

explicatif important pour la compréhension de la situation contraignante dans laquelle se trouve plongé le travailleur immigré, se retrouve d'un autre côté à proposer une explication de type culturaliste.

Il considère qu'enfin de compte, la contrainte représentée par la loi est à considérer comme circonscrite à des moments bien définis dans la « biographie d'une personne ». La procédure pour le regroupement familial a lieu une ou deux fois dans la vie d'un immigré et « pour le permis de séjour, tu as besoin de 5000 euros pour le renouveler, mais généralement presque tout le monde arrive à gagner 5000 euros par an et donc à le renouveler ».

Ces contraintes qui touchent l'immigré n'expliquent pas, selon Fabio, la disparité de comportement entre Italiens et immigrés.

> « L'élément qui en réalité différencie un travailleur italien d'un travailleur étranger est un élément de différence culturelle. Un travailleur italien semi-analphabète est tout de même au courant de certaines choses sur ses propres droits parce qu'à la maison il en a entendu parler. […]
> Il s'agit d'une grammaire des droits de base, et si on l'a pas, on l'a pas ! Ce n'est pas une question de gènes, évidemment, mais c'est dû au fait que la personne ne connaît pas bien l'histoire de notre pays, qu'elle n'y a pas vécu assez longtemps et que dans le pays d'origine il y a probablement un système juridique différent, une histoire de luttes différentes, des relations industrielles différentes, etc.[...]
> Ceci je le vois quotidiennement, quand je parle avec les Bengalis qui se mettent en grève pour la première fois et qui me disent : “Dans notre pays on ne se met pas en grève, on met le feu au bureau de notre employeur”. J'ai entendu ça dans la bouche de quatre ou cinq personnes et je leur ai dit : “On se calme les gars” » [Fabio]

Le travailleur italien, en tant qu'Italien socialisé en Italie, est supposé connaître une « grammaire des droits » qui manquerait au travailleur immigré en raison de son absence d'expérience dans le pays d'installation. Néanmoins, ces travailleurs ont des expériences antérieures à leur arrivée en Italie, ce que Fabio raconte lorsqu'il traite la question des travailleurs bengalis.

La question qui est posée au syndicat n'est donc pas celle de la présence de travailleurs qui, en tant qu'immigrés, sont dépourvus de toute disposition à la rébellion, mais plutôt celle de se trouver confronté à des salariés qui, de par leur trajectoire de vie, de migration et de travail, peuvent contribuer à remettre en question les pratiques existantes du syndicalisme CGIL, les changer, les bouleverser.

Toutefois, le récit de ce syndicaliste se révèle être une réflexion à haute voix qui le

conduit à se contredire et à revoir ce qu'il vient de dire sur les Italiens qui seraient censés connaître davantage leurs droits.

> « Pour moi le problème est principalement culturel, mais ça après... on parle beaucoup des étrangers parce que cela est [dans le cas des étrangers] évident, mais ce n'est pas comme si ça n'existait pas chez les Italiens, … surtout dans les nouvelles générations... [...]. L'étranger tunisien qui travaille dans le nettoyage et qui n'a pas idée de ce qu'est le syndicat en Italie, de ce qu'il a été, de comment il pourrait être ou de comment la loi permet qu'il soit, il démarre presque avec des préjugés négatifs quant à ses propres potentialités pour ce qui est de la confiance dans l'initiative collective.
> Mais le travailleur [italien] de trente ans, qui a passé son enfance en Italie dans les années 1980-1990, est-ce qu'il en sait davantage ? Peut-être qu'il a senti quelque chose à la maison, mais pas forcément. […] Je suis persuadé que le vendeur de la via Indipendenza [la rue des magasins en plein centre ville de Bologne], si tu le mets à côté de Sophia [une gréviste philippine], il n'aura pas une culture syndicale [plus importante] » [Fabio]

Dans le prolongement de cette réflexion, Fabio aborde l'exemple d'une grève à laquelle ont participé des salariés philippins, qui ont été un important « élément de diffusion de la culture du conflit », puisqu'ils ont permis le déclenchement d'autres conflits à l'intérieur d'autres chantiers dans lesquels eux mêmes travaillaient.

Le récit de ce syndicaliste est donc caractérisé par plusieurs éléments qui s'entrecroisent. Nous sommes confrontés d'une part à un discours syndical caractérisé par une approche culturaliste, et d'autre part à un récit qui est le résultat d'une réflexion « en train de se faire » au fur et à mesure de l'entretien et qui se base sur la pratique concrète.

La dynamique discursive de ce deuxième type de discours prend appui sur l'expérience personnelle du permanent qui se révèle souvent contradictoire par rapport aux propos du premier type de discours.

On découvre ainsi que les jeunes salariés italiens ne seraient donc finalement pas plus informés que leurs collègues immigrés pour ce qui est de leurs droits. De même, ce que Fabio identifie comme un manque de culture syndicale semble davantage s'expliquer (comme il l'avait déjà fait précédemment) à la lumière de la faible implantation syndicale dans le secteur, que par une différence culturelle entre Italiens et non Italiens.

II.1.5 Pratiques et stratégies syndicales

Compte tenu de la méthodologie de notre recherche, qui nous a permis de combiner la méthode de l'entretien avec celle de l'observation participante au sein des deux syndicats, nous allons procéder dans les pages suivantes à l'analyse des pratiques des responsables syndicaux nettoyage de nos deux cas. Si dans les chapitres suivants, nous traiterons plus en détail des pratiques à partir d'une analyse des interactions, il nous paraît toutefois fondamental de présenter, déjà dans ce contexte, les traits fondamentaux des pratiques qui caractérisent ces deux figures-clé.

II.1.5.1 Établir et maintenir le rapport de force

Nous avons connu Saïd à une permanence du syndicat du nettoyage, lors de notre deuxième visite à l'UD nettoyage CGT. Rachida lui avait déjà parlé de nous et elle nous le présente. Depuis cette première rencontre, sans jamais nous poser de questions précises au sujet de notre travail et de notre intérêt pour la CGT, il s'est toujours montré très disponible. Pendant toute la période d'observation, il sera dans une position d'explication et à d'éclaircissement en prenant appui sur les situations concrètes des salariés qui s'adressent à l'UD pour nous expliquer tel ou tel aspect de la convention collective ou l'énième abus commis par un patron. L'objectif étant de démontrer, à une personne externe au syndicat, les problèmes qui touchent les salariés du secteur et, surtout, les aspects qui font la force et le caractère unique du syndicalisme CGT. En d'autres termes, il a toujours visé par son attitude à visibiliser devant nous les aspects marquants du « monde du nettoyage ». Cet engagement à notre égard nous a donc permis d'être acceptées par les autres militants CGT comme une présence régulière au sein de la Bourse du Travail.[114]

Rendre compte du comportement et de l'attitude de Saïd à notre égard nous permet de contextualiser l'analyse des pratiques et des comportements syndicaux que nous aborderons plus dans les détails lorsque nous traiterons de son rôle dans les permanences, les mobilisations et les assemblées. De manière succincte, nous pouvons décrire la pratique de Saïd comme un mélange de plusieurs attitudes capables de s'adapter aux différentes situations qui se présentent dans la pratique syndicale. Ainsi, il

114 Cf. pag 59 pour la méthodologie.

est important de souligner à quel point il prend du temps avec les salariés pour leur expliquer les articles de la convention collective relatifs à leur situation particulière. Cette attitude de pédagogue le caractérise, que ce soit lorsqu'il est confronté aux autres délégués ou aux simples adhérents ou salariés qui s'adressent à l'UD[115]. Enfin, et il s'agit du point que nous souhaitons mettre en avant dans ces lignes, son attitude vis-à-vis des employeurs vise la construction d'un rapport de force.

Le rapport de force demeure l'objectif principal de ce syndicaliste et à ce propos, nous souhaitons procéder à l'analyse d'une réunion de CE[116] à laquelle nous avons participé.

> Saïd me propose de l'accompagner à une réunion du CE de son entreprise. C'est ainsi que nous nous donnons rendez-vous devant la bourse du travail pour rejoindre le Pôle d'activité d'Aix en Provence. Pendant le trajet, je lui demande de quelle façon je dois me présenter, étant donné mon statut d'étudiante n'ayant aucune responsabilité au sein du syndicat. "Tu te présentes pour ce que tu es et pour ce que tu fais, il est hors de question que je fasse la leçon aux autres sur comment ça se fait le syndicat et qu'après j'ai peur de mon patron !". [Note du 25/01/2011]

Nous amener au CE sans prévenir le patron est une manière de montrer à l'employeur que la CGT fait ce qu'elle veut, en d'autres termes, cela devient un instrument qui participe à l'établissement d'un rapport de force favorable au syndicat.

> Lorsque nous arrivons au siège de l'entreprise, Saïd me montre toutes les autres salles. Il est à l'aise dans ces bureaux où tout les personnes présentes lui disent bonjour très cordialement. Il me présente à tout le monde. Au début, j'ai du mal à distinguer, parmi les autres participants à la réunion, l'employeur qui se montre très timide et lorsqu'il me serre la main, il ne manque pas de m'offrir son aide avec courtoisie, au cas où j'en aurais besoin. Il ne pose aucune question sur les raisons de ma présence qu'il semble trouver normale du moment que c'est Saïd qui l'a décidée et permise. Tout au long de la journée, il prendra garde à entretenir avec Saïd des rapports cordiaux. [Note du 25/01/2011]

Saïd, de son côté, ne perd jamais l'occasion de montrer qu'il maîtrise chaque aspect de la situation. Toujours attentif et prêt à contester calmement et poliment son

115 Cf. pag 185.

116 « Dans les entreprises d'au moins 50 salariés, l'employeur est tenu de mettre en place un comité d'entreprise (CE) composé de représentants élus du personnel et éventuellement de représentants syndicaux désignés par les organisations syndicales. Ce comité assume d'une part les attributions économiques et d'autre part, les attributions sociales et culturelles et dispose pour ce faire, des moyens matériels et financiers nécessaires. L'employeur (ou son représentant) assure les fonctions de président du CE. » (Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social 2013).

employeur, il est tenu en compte par ce dernier qui cherche très souvent l'approbation de son regard.

> L'employeur communique au CE que dans les prochains mois, un nouveau logiciel sera utilisé pour le paiement des salaires. Des erreurs pourraient donc se présenter. Dans ce cas, il faudra signaler le problème pour que l'erreur soit corrigée.
> À ce propos, Saïd, de manière à la fois sérieuse et provocatrice, propose à son employeur d'embaucher une personne dont le rôle serait de contrôler et vérifier le fonctionnement du logiciel afin de parer aux erreurs. Il affirme : " Il ne faut pas que je vous le rappelle, je connais des gens qui restent sans manger à la fin du mois. La paye c'est primordiale pour le salarié ". Et il continue en disant qu'il ne peut pas être sûr et certain qu'en cas d'erreur, les salariés n'auront aucune réaction : " Les travailleurs ont déjà dû subir le changement des délais de paiement qui est passé du premier au dix du mois, du coup on ne sait pas comme ils pourraient réagir face à des erreurs. » [Note du 25/01/2011]

La menace de la grève est toujours présente dans le discours de Saïd. Le délégué est probablement conscient de l'impossibilité de créer une mobilisation à partir d'une telle revendication, cependant il veut montrer au patron que ce dernier a affaire à des travailleurs susceptibles de réagir à tout moment, avec ou sans le soutien du syndicat. Un autre élément que nous pouvons qualifier de révélateur de la pratique de Saïd face à son employeur tient à son attitude à notre égard lors de cette réunion. Nous sommes assises à côté de lui et dès qu'un document circule parmi les personnes présentes, Saïd le partage avec nous en prenant le temps de nous expliquer chaque détail. Par ce comportement il est évident qu'il soustrait en partie le contrôle du temps de la réunion à son patron, en contribuant ainsi à lui montrer qui est le maître de la durée de cette rencontre.

De même, ce délégué tient beaucoup à montrer qu'il n'est pas la seule personne capable d'établir et maintenir le rapport de force. En effet, quand les autres délégués interviennent, Saïd les laisse s'exprimer sans jamais intervenir et en les écoutant très attentivement. Toutefois, ses silences sont très éloquents car ils visent à mettre en avant le fait que tous les délégués sont d'accord entre eux et qu'ils ont des positions communes. Par exemple, lorsque la seule déléguée d'un autre syndicat (FO) intervient, elle cherche constamment le regard de Saïd pour avoir son accord et, dans certaines situations, elle lui demande d'intervenir directement. Parmi ces délégués ne semble pas exister de décalage en terme de référent idéologique dû à la différence d'appartenance

syndicale. Saïd est reconnu par tous comme le leader[117].

Montrer sa connaissance du texte de la convention collective, du droit du Travail, des problèmes qui touchent aussi bien les salariés que l'entreprise dans son ensemble en font la personne la plus informée et, par là, celle qui a le plus de légitimité à représenter les autres. Saïd qui en revanche est conscient de son rôle tient beaucoup à souligner, par son discours, que ce n'est pas lui à gérer les travailleurs et que si ces derniers décident de se mettre en grève ou de se mobiliser, il n'y sera pour rien.

> L'un des points à l'ordre du jour concerne la fusion de deux autres entreprises de nettoyage avec celle de Saïd. L'employeur nous explique qu'il est certain qu'une entreprise rentrera dans cette procédure de fusion dans de brefs délais, mais pour ce qui est de la deuxième entreprise, l'employeur affirme qu'il n'est pas possible que cette dernière parvienne à effectuer la fusion rapidement. La justification adoptée est d'ordre pratique. Étant donné que dans l'établissement les locaux n'offrent que deux portes d'entrée – et donc deux adresses – il ne serait pas possible, pour la troisième entreprise, de fusionner tout de suite avec les deux premières.
> Saïd laisse parler son employeur sans jamais l'interrompre. Il attend que le silence s'instaure pour intervenir : "Je suis curieux de nature et je veux savoir...". Il est très provocateur dans son intervention, où il demande quelles sont les véritables raisons pour lesquelles la troisième entreprise ne semble pas pouvoir participer à la fusion. L'employeur est de plus en plus stressé, ce qui se révèle dans sa manière de s'exprimer. Il ne remet cependant pas en question la pertinence de la question de Saïd.
> Saïd laisse l'employeur s'empêtrer dans des justifications confuses sur les difficultés liées aux portes d'entrée et aux adresses. Les autres délégués écoutent et observent la situation. Après quelques minutes, Saïd décide d'intervenir et, très calmement, il affirme : " je voudrais savoir si la question des adresses se pose aussi à Paris. ".
> C'est seulement à ce moment qu'il explique avoir récemment rencontré le directeur général des ressources humaines de Paris qui lui aurait parlé de la difficulté à réunir les trois entreprises dans des brefs délais. La raison serait liée aux oppositions des syndicats de la troisième entreprise qui sont contraires à cette fusion.
> Lors du trajet de retour, dans la voiture, je demande explicitement à Saïd pour quelle raison il a décidé de consacrer autant de temps à cette question. Il me répond : "Tu dois toujours faire entendre la pression sur ton patron, tu dois toujours lui faire comprendre que tu es vigilant, que tu sais et vois plus loin que lui". [Note du 25/01/2011]

Ce militant syndical s'est formé sur le terrain des luttes et de l'action syndicale, ce qui s'exprime dans sa pratique et dans les stratégies qu'il emploie, ici, vis-à-vis de son employeur. L'établissement du rapport de force distingue le sens des pratiques de ce militant qui, en même temps, apporte beaucoup d'attention à la question de la formation.

117 Ce CE (comité d'entreprise) se compose d'un délégué de FO et de cinq délégués CGT (dont Saïd, trois femmes et un homme).

Le devoir principal d'un militant peut être résumé dans le fait de parvenir à « connaître le plus de choses possibles ». Des connaissances qui se déclinent à plusieurs niveaux. Par exemple, connaître ce qui se passe dans l'entreprise permet à ce syndicaliste, en ce montrant plus informé que son employeur sur les dynamiques qui concernent la direction, de se positionner à un niveau plus élevé que celui de son patron. Un autre élément fondamental concerne la connaissance fine des réglementations et des lois concernant la convention collective et le code du travail. Savoir maîtriser les textes de lois permet à la fois de répondre promptement à tout employeur et de fournir aux salariés les réponses adéquates à leur situation.

L'attention particulière que ce délégué porte à l'étude et à la compréhension des textes d'accords et des nouveaux éléments du code du travail, qu'il transmet aux autres par une attitude que l'on peut qualifier de pédagogique, conduit à analyser plus largement ces dispositions à la lumière de la trajectoire de ce militant.

Comme D. Gaxie l'explique :

> Certains [militants] développent des dispositions à l'autodidactie et acquièrent des instruments de compréhension du monde et divers savoir-faire, par exemple des aptitudes à accumuler les informations, à organiser un raisonnement et à prendre la parole en public. Ils trouvent ainsi l'occasion de compenser, ne serait-ce que partiellement, leurs handicaps scolaires et culturels, de combattre leur sentiment d'ignorance, d'indignité sociale ou d'incompétence politique, leur mésestime d'eux-mêmes ou les stigmatisations dont ils souffrent. (Gaxie 2005, 162)

Le capital militant (Matonti et Poupeau 2004) de Saïd est le résultat de son expérience au sein du syndicat du nettoyage CGT, expérience qui lui a permis d'acquérir des dispositions à l'autodidactie.

Nous pouvons reprendre l'analyse de J. Mischi qui décrit de la manière suivante les connaissances acquise par l'expérience militante :

> Ces activités militantes mettent en œuvre des connaissances (sur l’entreprise, le droit, la comptabilité, etc.) et des compétences (pédagogiques, rédactionnelles, d’encadrement, etc.) dont l’acquisition paraissait improbable au regard de la faiblesse du capital scolaire détenu et du rôle subalterne occupé dans l’espace usinier. (Mischi 2013b, 133)

Par son expérience militante, Saïd a donc pu s'approprier des connaissances pratiques et intellectuelles qui lui ont permis de s'affirmer, de se valoriser, de se sentir

utile et de trouver un rôle social gratifiant (ce qui est confirmé par l'admiration que nombre de délégués lui portent).

II.1.5.2 Représenter les salariés

Fabio nous a été présenté par un chercheur de l'Université de Reggio Emilia connu pendant notre première année de thèse. Intéressé par l'idée de nous avoir, en tant que présence fixe, au sein du syndicat, il se montre tout de suite très favorable à l'échange avec le monde de la recherche. De même, il est très sensible aux dynamiques du syndicalisme CGT et est intéressé par les grèves des travailleurs sans-papiers de la région parisienne[118]. Parfois critique à l'égard de la confédération, son discours nous est apparu, dès les premiers moments, très riche en termes d'argumentaire et d'analyse des problèmes concrets rencontrés lors de son activité syndicale. L'activité de ce responsable est très variée en comparaison à celle des autres permanents de la Filcams qui s'occupent presque exclusivement du suivi individuel. En effet, comme on verra dans les prochains chapitres, nombreuses sont les AG qu'il organise en se déplaçant directement sur les chantiers, lesquels sont dans bon nombre de cas de véritables déserts syndicaux. L'AG demeure la pratique privilégié de ce syndicaliste et c'est à partir de ces moments qu'il arrive à établir un rapport de confiance avec les salariés. Ainsi, lorsqu'il est à la Bourse du Travail, il n'est pas rare qu'il se retrouve à traiter de cas de salariés qui s'adressent à la CGIL pour parler directement et exclusivement avec lui.

En ce qui concerne la relation qu'il instaure avec les salariés, il faut rendre compte de son travail attentif et méticuleux d'étude de leurs conditions de travail. En effet, étant donné qu'il n'a jamais travaillé dans ce secteur, l'une des activités les plus importantes de ce syndicaliste, au début de sa carrière syndicale, a consisté dans l'étude des dynamiques qui façonnent le secteur, ainsi que des problématiques propres au statut d'agent de nettoyage.

Lors de l'AG, Fabio prend soigneusement note de tous les problèmes soulevés par les salariés. Ainsi son savoir-faire et ses stratégies syndicales peuvent être saisis comme le résultat d'un engagement important sur le terrain, et, même si dans une moindre mesure, comme le résultat d'une stratégie syndicale partagée par l'ensemble de la fédération (si ce n'est par un accord personnel avec la secrétaire). Globalement, son attitude vis-à-vis des salariés peut être appréhendée comme une activité de cadrage

118 Cf. Nizzoli, Cristina. 2011. « Le syndicalisme à l'épreuve du mouvement des travailleurs sans-papiers ». *L'année sociale 2011*: 159-173.

(Benford et Snow 2012) visant à la construction de liens solides pour la constitution d'un collectif de travailleurs. Pour ce qui est de sa relation avec les délégués, qui pour le cas marseillais a été analysée à partir des interactions qui ont lieu lors des permanences, le responsable CGIL n'a pas la même marge de manœuvreque le délégué CGT. En effet, on ne peut pas retracer dans les pratiques de Fabio une stratégie ou une attitude particulière à l'égard des délégués, lesquels, sur ce plan de l'analyse, ne peuvent pas être distingués des simples salariés.

Néanmoins, un élément fondamental tient au fait que le permanent syndical est le seul à pouvoir représenter les travailleurs lors des négociations avec l'employeur, même quand son avis ne coïncide pas totalement avec ceux des délégués de l'entreprise. Cette attitude qui peut susciter l'étonnement du lecteur au fait du contexte français, est pour ce qui est de l'Italie tout à fait habituelle pour un tel secteur d'activité où les délégués ont une très faible autonomie d'action.

Pour terminer, la stratégie syndicale de Fabio se caractérise, pour ce qui est de la pratique de l'action collective, par l'appel récurrent à la médiatisation des conflits et à la prise en compte du donneur d'ordre comme un interlocuteur fondamental pour aboutir à l'ouverture d'une table de négociation.

* * *

Éléments issus de la comparaison entre les profils, le discours et les stratégies du secrétaire du syndicat de nettoyage CGT et du responsable du syndicat de nettoyage CGIL

Profil	Saïd : Immigré, Arabe, faible capital scolaire, travaille dans le secteur.
	Fabio : Italien, Blanc, titulaire d'une maîtrise, n'a jamais travaillé dans le secteur.
Vision du syndicat (affichée)	Saïd : Être auprès des salariés, aider les gens.
	Fabio : Construction d'une conscience partagée.
Rôle concret du syndicat tel qu'il apparaît dans leur discours	Saïd : Faire respecter le droit existant (CCN).
	Fabio : Faire respecter le droit existant (CCNL).
Stratégies	Saïd : Formateur/pédagogue. Établir le rapport de force par un conflit avec l'employeur.
	Fabio :/construction d'un rapport de confiance par le biais des AG. Créer des mobilisations pour ouvrir la négociation en faisant levier sur le donneur d'ordre et la médiatisation du conflit.
Pour faire face aux difficultés qui découlent des caractéristiques du secteur (travailleurs éparpillés).	Saïd : Être présent lorsque les salariés l'appellent / permanences hebdomadaires à l'UD.
	Fabio : Fondamental de se rendre directement sur les chantiers, surtout les déserts syndicaux.
Discours sur les immigrés	Saïd : Ils sont les plus exploités et les plus démunis notamment à cause de leur faible capital scolaire.
	Fabio : Approche culturaliste qui explique une prédisposition différente à la mobilisation.

Chapitre II.2
LE SUIVI INDIVIDUEL

> […] Le délégué est celui qui est d'abord confronté à l'angoisse des “petits”, qui n'ont jamais bien compris (leur fiche de paie, la manière dont on a compté leurs heures, etc.), qui ne peuvent pas lire ou remplir les papiers, etc. Les délégués doivent savoir écouter, comprendre, rassurer, trouver des solutions même si ces histoires “compliquées” qu'ils doivent “démêler” les déroutent, les irritent et, souvent, les démoralisent parce qu'ils y lisent la soumission de certains de ces ouvriers à l'entreprise des patrons. (Beaud et Pialoux 1999, 335)

Après avoir analysé les profils, les discours et les stratégies syndicales des responsables syndicaux des syndicats du nettoyage CGT et CGIL, nous souhaitons aborder les interactions et les dynamiques qui ont caractérisé la première des trois pratiques syndicales qui ont fait l'objet de notre enquête de terrain : le suivi individuel.

Dans les contextes sociétaux où s'inscrit cette enquête, un « cumul d'entraves à l'action collective » (Denis 2009a) correspond au « cumul des précarités » des travailleurs du nettoyage même si c'est à des degrés différents selon le contexte. Ainsi, J. M. Denis affirme en faisant référence aux agents de nettoyage :

> Leur éparpillement, leur brève présence sur les chantiers compte tenu de leur rythme à temps partiel, leurs horaires décalés, leur multi-activité, la barrière de la langue et la situation clandestine d’un certain nombre d’entre eux, sans compter la répression patronale particulièrement vive dans les entreprises du secteur, tout concourt à les mettre hors du champ d’action des organisations syndicales. (Denis 2009a)

C'est pour faire face à ce genre de problèmes qu'aussi bien la CGIL que la CGT se sont, en partie, réappropriées leurs « structures territoriales historiques », les bourses du travail[119], pour y organiser des permanences destinées aux salariés du nettoyage industriel (Denis 2009c).

119 Cf. chapitre I.2, pag 77 ; Pelloutier, Fernand. 1902. *Histoire des bourses du travail. Origine - institutions - avenir.* Paris : Schleicher frères, éditeurs.

En effet, le suivi individuel – appelé *tutelle individuelle* dans le cas de l'Italie – s'est imposé dans le temps comme la pratique syndicale la plus importante du secteur du nettoyage en ce qui concerne l'UD de Marseille et la Filcams CGIL de Bologne. Pour cette raison, si d'une part il est vrai que le suivi individuel peut être avant tout interprété comme le résultat d'une individualisation du conflit (Denis 2009c), il doit néanmoins être considéré comme un moment clé pour la compréhension de la relation qui s'instaure entre l'organisation syndicale et les salariés de ce secteur. Par ailleurs, il ne faut pas négliger que les permanences peuvent constituer un moment de rencontre pour des salariés éparpillés et invisibilisés lors de l'activité productive qui ne parviennent que rarement à se côtoyer.

Ce chapitre est donc consacré à l'analyse de cette pratique qui a été appréhendée à partir d'une étude des interactions entre salariés et syndicalistes. Dans un premier temps, il sera question de présenter les éléments qui caractérisent les permanences dans les deux cas, pour passer ensuite aux profils des salariés, aux raisons qui les ont amenés à s'adresser au syndicat et, enfin, aux attitudes et comportements des syndicalistes. En guise de conclusion, la dernière partie sera consacrée aux éléments issus de la comparaison.

II.2.1 Les permanences à l'UD CGT : entre gestion ethnique et lieu de socialisation

Les bureaux de l'Union Départementale CGT des Bouches du Rhône sont situés dans la bourse du travail Benoît Frachon, dans le troisième arrondissement de la ville de Marseille, non loin de la gare SNCF et du centre-ville[120]. Le syndicat du nettoyage, qui appartient à la fédération des Ports et Docks[121], est l'un des syndicats de la Confédération Générale du Travail qui a son siège dans ces locaux. Ce syndicat est structuré de façon quasi informelle car le secrétaire général et les membres du bureaux, reconnus par les adhérents, n'ont pas été élus à la suite d'un congrès. L'activité la plus importante de ce syndicat consiste dans l'animation de permanences hebdomadaires adressées aux salariés du nettoyage ayant des questions à poser et des problèmes à

120 La position géographique de la bourse du travail est stratégique car elle peut être considérée, tout en tenant en compte de la taille de la ville et du réseau des transports en commun, d'accès relativement facile.

121 Cf. chapitre I.3, pag 124.

résoudre.

Une poignée de militants anime ces permanences qui ont lieu chaque jeudi à 14h, dans une petite salle au premier étage de la bourse du travail. Un noyau de délégués utilise ses heures de délégation pour gérer les permanences, tandis qu'une partie des militants y participe selon ses disponibilités. Tous les syndicalistes sont des délégués, ils travaillent tous toujours dans le secteur et peuvent être considérés comme des « semi-permanents ». Ce syndicat ne prévoit aucun permanent complètement détaché de ses fonctions de salarié.

Les dysfonctionnements de cette structure sont importants. Par exemple, il n'est pas rare de devoir attendre une trentaine de minutes ou une heure avant qu'un militant apparaisse pour ouvrir la salle. D'autres fois, si aucun délégué n'est disponible, la permanence n'a pas lieu et les salariés sont obligés, parfois après avoir attendu longtemps, de revenir la semaine suivante ou plus tard quand ils auront le temps. C'est ainsi que, quand le délégué (qui a la clef pour ouvrir) arrive, il n'est pas rare que des salariés soient déjà en train d'attendre dans le couloir. Lorsque le délégué qui est censé gérer la permanence arrive et ouvre la porte, il fait rentrer dans la petite salle un ou deux salariés, selon les cas et le nombre de personnes, et les autres restent dans le couloir à attendre que leur tour arrive.

Deux bureaux, des chaises, deux armoires et une photocopieuse constituent l'ameublement de cette salle. Des affiches de la CGT, des autocollants CGT nettoyage 13 et du Comité Chômeurs décorent la salle à même titre qu'un élément décoratif qui pourrait paraître insolite dans une bourse du travail : la représentation – en porcelaine – des mains « invoquant » le Coran.

Lorsqu'il y a du monde, les permanences sont dominées par une grande confusion engendrée par la présence de plusieurs personnes à la fois à l'intérieur de la petite salle. Par ailleurs, les salariés ne sont pas nécessairement accueillis dans l'ordre de leur arrivée et parfois, ils doivent attendre longtemps l'arrivée du délégué qui est censé s'occuper d'eux. Ainsi, le confidentiel n'est pas garanti car, étant donné la taille de la salle, tous les personnes qui l'occupent peuvent participer à l'interaction entre salarié et syndicaliste. Pour cette raison, nous pouvons parler de perturbations constantes des interactions entre délégués et salariés. Par exemple quand un délégué parle au téléphone avec un

employeur tout en étant entouré par des personnes en train de parler, ou alors, quand des travailleurs immigrés qui ont des difficultés à s'exprimer et à comprendre le français, se retrouvent dans des situations chaotiques et dans une atmosphère bruyante et ne parviennent pas à comprendre quelle est la solution que les délégués leur proposent pour la résolution d'un problème.

L'approche ethnographique de ces permanences nous a donc permis de repérer les facteurs les plus évidents pour l'explication de la relation qui s'instaure entre syndicat et salariés de cette branche d'activité. Tout d'abord, même si le syndicat est à l'initiative de ces permanences, il ne faut pas négliger que la rencontre entre syndicat et salariés est conséquente à la décision des travailleurs de s'adresser à la CGT. Ainsi, derrière le choix de se rendre à la bourse du travail il y a à la fois le fait d'être au courant de l'existence des permanences (être dans un réseau qui permet le passage de ces informations) et le fait de pouvoir dégager du temps pour s'y rendre. Sur ce dernier point, si l'on prend en compte les caractéristiques de cette catégorie de travailleurs (main-d'œuvre majoritairement féminine, travaillant à temps partiel avec des horaires de travail éclatés et des chantiers dispersés), la question des temps de travail doit être prise en compte car elle joue un rôle majeur. Plus précisément, nous pouvons supposer que l'organisation et la gestion du temps afin de se rendre à la Bourse du travail n'est pas la même si l'agent du nettoyage est une femme (avec la charge des enfants et le travail domestique) ou un homme (pour lequel le travail se résume à l'activité qu'il mène sur son chantier). Par ce raisonnement, nous sommes conduites à questionner l'accessibilité des salariés du nettoyage aux permanences, en mettant en avant la thématique de la division sexuelle du temps, ainsi que de l'articulation des temps professionnels et des temps familiaux (De Troyer, Lebeer, et Martinez 2013; Bouffartigue et Bouteiller 2012; Bessin et Gaudart 2009; Hirata et Kergoat 2008; Angeloff 2000). Nous supposons alors que pour une population majoritairement féminine et à temps partiel, les dysfonctionnements de ces permanences, qui se traduisent par des ouvertures tardives ainsi que par des attentes interminables, constituent autant de facteurs qui défavorisent l'accès, et donc la relation, des travailleuses du nettoyage à l'organisation syndicale[122].

Au delà de cette difficulté, l'établissement du rapport de confiance doit être pris en

122 Nous avons d'ailleurs pu constater qu'une grande partie des salariés qui se rendent aux permanences le font pour des problèmes dont la gravité nécessite souvent une certaine rapidité de traitement.

compte pour comprendre la relation qui s'instaure entre les salariés et le syndicat,. Dans la plupart des cas, les salariés qui s'adressent au syndicat ont une faible connaissance de leurs droits, ainsi que des fonctions et du rôle d'une organisation syndicale. Pour ces personnes, le moment de la permanence coïncide souvent avec le premier contact avec le monde syndical. Loin d'être des militants, ces salariés, lorsqu'ils sont obligés d'attendre des heures ou lorsque leur problème n'est pas pris en considération par les délégués, sont susceptibles de perdre leur confiance dans les délégués syndicaux. De leur côté, les délégués qui animent les permanences constituent un vecteur important de la représentation que ces salariés se font de l'ensemble de la CGT. C'est pourquoi les dysfonctionnements dans le déroulement des permanences, tout en rendant plus compliquée l'accessibilité au syndicat, influencent aussi de manière négative la relation entre les agents de nettoyage et le syndicat.

> Aujourd'hui, la salariée comorienne que nous avions déjà rencontrée plusieurs fois, arrive avant Saïd. Ce dernier s'était engagé à analyser ses fiches de paye mais aujourd'hui, il arrivera après le départ de cette dame. La salariée, qui s'est rendue à l'UD une énième fois sans obtenir de réponse, est très contrariée. Elle se sent oubliée par Saïd et par la CGT et elle ne viendra pas aux permanences suivantes. Saïd arrivera après son départ avec des papiers contenants les calculs qu'il a fait au sujet des fiches de paye que cette salariée ne verra finalement pas. La perte de confiance de cette femme comorienne est en partie le résultat des incompréhensions face au manque de structuration et d'organisation des permanences. [Note de terrain du 2/03/2011]

Les délégués qui s'occupent des permanences n'établissent jamais à l'avance l'heure à laquelle ils se rendront à l'UD. De plus, au-delà de cet aspect, il faut remarquer que certains salariés sont confiés à un délégué en particulier, ce qui engendre des confusions et amène les salariés à attendre longtemps parfois inutilement. Ainsi, lorsqu'un salarié attend le délégué qui est supposé traiter son cas, les autres délégués l'ignorent. C'est ainsi qu'il n'est pas rare de voir des salariés attendre même tout l'après-midi sans qu'aucun délégué ne prenne leurs problèmes en considération.

Un autre élément fondamental pour saisir l'importance de ces permanences pour l'instauration d'une relation entre salariés et syndicat tient aux réseaux de connaissances.

Les salariés qui se rendent à l'UD connaissent souvent quelqu'un qui a eu affaire à la CGT ou bien à l'un des délégués qui animent les permanences. C'est par le biais d'une connaissance personnelle de leur sphère professionnelle ou de leur quartier de résidence

que ces agents de propreté viennent à connaître l'existence des permanences CGT. À cet égard, il faut mettre en exergue le rôle-clé de certains militants du Comité Chômeur, comme Charles Hoareau[123] par exemple, dont le réseau militant et de connaissance est très étendu, ce qui a une influence positive sur la mise en relation du syndicat avec les travailleurs du secteur.

> Une mère et sa fille se rendent à la permanence après avoir rencontré un ancien militant du Comité Chômeur qui milite actuellement au sein du syndicat du nettoyage. Il habite dans leur cité, dans les quartiers nord de Marseille. » [...]
> Une salariée comorienne entre dans la salle et demande tout de suite à parler avec Fatima (qui est absente aujourd'hui). Elle a dans la main une feuille où est inscrit un numéro de téléphone et le nom de Fatima. Elle nous explique l'avoir appelée plusieurs fois sans réussir à la joindre. Le numéro n'est pas le bon. Elle est très irritée. Elle a déjà été adhérente à la CGT dans le passé, probablement quand elle travaillait avec Fatima qu'elle semble bien connaître. [Note de terrain du 16/12/2010]

Mais qui sont les salariés qui se rendent à cet UD ?

Il s'agit des salariés du nettoyage dont les chantiers sont situés à Marseille (dans ce sens la vocation départementale de ces permanences ne se réalise pas). Rendre compte des caractéristiques de cette population a été assez problématique lors de notre enquête de terrain. En effet, aucun fichier ou document n'est utilisé pour recenser directement les participants aux permanences[124] et les délégués qui animent les permanences n'ont pas toujours été très accommodants à notre égard. Nous avons alors vite abandonné l'idée de prendre des notes de manière systématique sur l'origine, l'âge, le parcours migratoire, le lieu de travail et le coefficient des personnes, car une telle intervention aurait perturbé et irrémédiablement influencé le déroulement des interactions.

Néanmoins, nous n'avons pas abandonné totalement l'idée de rendre compte du profil des salariés. Ainsi, selon les situations et la disponibilité des enquêtés, nous avons tâché d'obtenir plus d'informations que celles qui ressortaient de l'interaction entre salariés et délégués. Par exemple, le fait de demander des éclaircissements lors de l'interaction, nous permettait de faire « glisser » les questions sur des thèmes qui ne seraient probablement pas ressortis autrement. De cette manière, procéder au classement

123 Durant nos mois d'observation, nombreuses ont été les personnes qui se sont adressées aux permanences en se réclamant de ce militant. Il s'agissait de Roms, de sans-papiers ainsi que d'une personne pour laquelle ce militant s'était porté garant pour un bail de location.

124 Ce qui est cependant le cas à la Filcams-CGIL de Bologne.

des interactions observées et des salariés selon les variables du sexe et de l'origine a été possible grâce aux données accumulées par l'exploitation de nos notes de terrain. Nous avons tout particulièrement tenu compte des informations qui pouvaient ressortir du discours, du rapport à la langue française, à la langue arabe et aux autres langues, de l'appartenance générationnelle ainsi qu'ethnique.

À titre d'exemple, nous proposons ici l'analyse d'un passage tiré de nos notes de terrain afin de montrer de quelle manière nous avons procédé pour classer les salariés par rapport à leur origine.

> Elle a les traits proches de ceux des Malgaches et des Comoriens. Elle porte un foulard coloré et des habits traditionnels. Je remarque qu'elle boite lorsqu'elle vient s'asseoir. Elle a sûrement dépassé la quarantaine. Elle a l'air un peu perdue et a de grandes difficultés à comprendre et s'exprimer en français. Je n'arrive même pas à me faire comprendre lorsque je lui demande où elle est née. Complètement déboussolée, elle semble à peine comprendre ce qui lui arrive. C'est seulement grâce à la traduction de deux jeunes travailleuses comoriennes que nous parvenons à comprendre en quoi consiste son problème et à classer cette femme parmi les travailleurs originaires des Comores. [Note de terrain du 16/12/2010]

Cet extrait nous permet d'éclaircir, par un exemple concret, la manière selon laquelle nous avons généralement procédé pour établir un classement des salariés par leur origine. Pour ce cas précis, l'interaction avec d'autres personnes issues du même pays s'est révélée fondamentale. Mais c'est aussi en ayant recours à l'histoire de la présence immigrée dans la ville de Marseille (Blanchard et al. 2005; Slimani-Direche 2002; Temime 1995; Echinard et Témime 1989), que nous avons croisé avec l'appartenance générationnelle, la langue parlée, l'accent et la non maîtrise du français (qui permet notamment de distinguer les premières générations d'immigrés des deuxièmes), que nous sommes parvenues à situer cette salariée dans la catégorie des originaires des Comores ou de Madagascar. Toutefois, il n'a pas toujours été possible de distinguer les premières des deuxièmes générations d'immigrés[125], ce qui nous a conduit à parler de manière générale d' « origine » des travailleurs.

125 Surtout pour le cas des ressortissants algériens, la maîtrise de la langue et la génération ne sont souvent pas suffisants pour distinguer clairement un travailleur issu de l'immigration d'un travailleur ethnicisé né en France. Cela s'explique par l'histoire des ressortissants algériens dont l'expérience de vie est souvent caractérisée par des va-et-vient continus entre l'Algérie et la ville phocéenne. Dans ce sens, nous pouvons être confrontés à des personnes ayant dépassé la quarantaine, qui parlent avec un accent marseillais et qui ont été scolarisées à Marseille tout en ayant vécu des périodes en tant que sans-papiers en France. Ce cas est celui de personnes qui, après une scolarité à Marseille, sont retournées en Algérie, souvent pour s'y marier, sans avoir la nationalité française. Une fois rentrés à Marseille, elles se découvraient sans-papiers.

Les interactions et les salariés ayant participé aux permanences (CGT Marseille)

Interactions observées			
ORIGINE	**FEMMES**	**HOMMES**	**TOT**
Comores/Madagascar	15	2	**17**
Afrique du nord	3	15	**18**
Afrique	0	2	**2**
Origine française ou européenne	3	1	**4**
Non identifiée	3	1	**4**
Indienne	0	3	**3**
Tot	**24**	**24**	**48**

Salariés ayant participé aux permanences			
ORIGINE	**FEMMES**	**HOMMES**	**TOT**
Comores/Madagascar	8	1	**9**
Afrique du nord	3	12	**15**
Afrique	0	1	**1**
Origine française ou européenne	3	1	**4**
Non identifiée	3	1	**4**
Indienne	0	1	**1**
Tot	**17**	**17**	**34**

Rendre compte du nombre, du sexe et de l'origine des salariés ne nous a pas semblé suffisant. En effet, rien que lors de l'observation, ce qui nous avait frappé avait été le fait de voir les mêmes personnes revenir à l'UD à plusieurs reprises. Pour cette raison, au-delà du nombre de personnes qui se sont adressées à la CGT (34), nous avons également décidé de rendre compte du nombre d'interactions qui ont eu lieu (48).

Pour quelles raisons des salariés s'adressent-ils à plusieurs reprises à l'UD ? Ce phénomène s'explique par deux raisons fondamentales. Nous avons d'une part des personnes dont le problème est traité de manière incomplète, voire pas traité du tout. Dans ce cas, les salariés qui n'ont pas d'autre ressource à mobiliser pour résoudre leur problème se trouvent obligés de s'adresser à la CGT à plusieurs reprises. Le deuxième cas de figure est représenté par les « habitués » qui se rendent à l'UD pour échanger, discuter, voir leurs collègues ou leurs camarades.

Pour ce qui est de la première catégorie, nous pouvons noter que huit femmes comoriennes ou malgaches se sont présentées à l'UD en cumulant quinze interactions différentes. Plus précisément, trois et cinq interactions pour deux d'entre elles. Quant au seul salarié indien de notre étude, il s'est rendu à l'UD trois fois sans que son problème ait même été pris en considération. Étant donné la méthode utilisée pour notre enquête et l’absence de statistiques rendant compte des différences ethniques (Simon et Stavo-Debauge 2004), nous ne sommes pas en mesure de nous pencher sur une analyse approfondie et précise de ces données. Néanmoins, l'observation directe de ces interactions[126] nous a permis d'identifier des tendances différenciées dans la prise en

126 Comme on le verra plus bas, les attitudes des syndicalistes peuvent aller de la non-prise en compte

compte des salariés selon leur appartenance ethnique.

Le noyau des délégués animant ces permanences est composé majoritairement d'Algériens qui ont tendance à privilégier les salariés issus d'Afrique du Nord, ce qui conduit à parler d'insertion syndicale ethnique (Denis 2009c), et en conséquence, d'une gestion ethnique de ces permanences. À ce propos J.-M. Denis affirme :

> Mais la spécificité de l'engagement dans le syndicalisme dans le nettoyage ne s'arrête pas à l'évocation de ces formes. En effet, les modes d'insertion évoqués plus haut marquent essentiellement des rapports qui s'établissent entre un individu (salarié) et une organisation collective. Or, dans le nettoyage existe un type d'insertion qui s'effectue sur une base collective en l'occurrence ethnique et communautaire. L'adhésion syndicale, dans ce secteur, compte tenu du regroupement des salariés dans des chantiers séparés qui constituent autant d'îlots particuliers, et des procédures de recrutement préférentiel en direction de telle ethnie ou de telle nationalité, est souvent un acte collectif, et cette prééminence du groupe marque également les élections professionnelles. (Denis 2009c, 122)

Parmi les salariés qui ont participé aux permanences, 15 (soit 45 % du total des participants) sont d'origine nord-africaine. La forte présence d'une population issue d'Afrique du Nord trouve son explication à la fois dans la composition de la population immigrée et d'origine immigrée de la ville de Marseille[127], et dans le fait que les délégués qui animent les permanences sont pour la plupart des Algériens. Le réseau d'inter-connaissance constitue l'élément fondamental pour expliquer la mise en relation des syndicalistes et des salariés du nettoyage lors de ces permanences. Mais il est important de souligner que ce réseau est le résultat d'un processus qui s'exprime sur la base des réseaux ethniques, de la résidence et du travail qui se trouvent imbriqués entre eux car le statut d'agent de nettoyage résume ces trois éléments. Ces salariés vivent dans les quartiers populaires, opèrent dans un secteur d'activité peu qualifié et sont segmentés – avant tout sur le plan de l'organisation du travail (Chaib 2006; Bataille 1997) – sur des bases ethniques.

La variable de l'appartenance ethnique revêt un rôle particulier pour l'explication de la relation des salariés du nettoyage avec un syndicat qui est géré majoritairement par des salariés issus d'Algérie. En effet, la racialisation des travailleurs noirs s'exprime sur

explicite à des formes d'irritation.

127 Voir à ce propos le remarquable ouvrage en quatre volumes sur l'histoire des migrations à Marseille : Echinard, P., Témime, E., 1989. *Histoire des migrations à Marseille*. Edisud, La Calade, Aix-en-Provence.

des plans différents et contribue à segmenter le collectif des travailleurs, avant tout sur le lieu du travail. Ainsi, les « travaux sales » qui n'impliquent pas de contact avec le public sont souvent accomplis par une population noire[128], d'origine malgache et comorienne pour le cas de Marseille.

Les Blancs qui se sont rendus à l'UD, sont seulement 4 sur 35 (ceux que nous avons qualifié dans notre tableau de salariés « d'origine française ou européenne »). Appartiennent à cette catégorie les non-immigrés nés français et dont la famille réside en France depuis plusieurs générations, ainsi que ceux qui, tout en ayant la nationalité française, sont issus de l'immigration italienne, espagnole ou sont des Pieds Noirs[129]. Il en résulte que 92 % des salariés qui se sont adressés aux permanences de l'UD nettoyage de Marseille pendant nos 3 mois d'observation sont issus de l'immigration ou sont des travailleurs ethnicisés. Tout en considérant l'âge moyen dans le secteur[130], on peut supposer qu'il s'agit d'immigrés et d'enfants d'immigrés (deuxième génération).

Cette donnée ne peut pas être confrontée avec les statistiques du FENI, car ces dernières comptabilisent seulement les salariés étrangers (y compris les ressortissants de l'Union Européenne), qui s'élèveraient à 31 % de l'ensemble des salariés du nettoyage en France. En revanche, les données issues de notre enquête mettent en avant l'importance de la prise en compte du phénomène d'ethnicisation. L'ethnicisation s'exprime de manière importante à la fois au niveau de l'habitat, on remarquera pour le cas de Marseille une ghettoïsation dans le périmètre des quartiers nord, et à la fois sur le plan de la mobilité sociale qui est difficilement possible pour ces Français qui, en tant qu'enfants d'immigrés, ont tendance à reproduire le statut de leur parents notamment sur le marché du travail (Michèle Tribalat 1995; Pitti 2005b; Bataille 1997; Tripier, Vourc'h, et De Rudder 1995).

Du point de vue de la variable du sexe, les pourcentages (49 % de femmes contre 51 % d'hommes[131]) des personnes qui se rendent à l'UD mettent en relief une

128 Sur la relation entre travail « sale », travailleurs ethnicisés-racialisé et construction genrée aux États Unis cf. Nakano Glenn, Evelyn. 2009. « De la servitude au travail de service: les continuités historiques de la division racial du travail reproductif payé ». In *Sexe, race, classe pour une épistémologie de la domination*, by Elsa Dorlin, 21-70. Paris: PUF.

129 Deux des quatre salariés en question sont des Pieds-Noirs.

130 Dans le secteur du nettoyage, les plus de cinquante ans représentent 37 % de la population (http://www.cmie.fr/pdf/Etudes-et-projets/Gestion-des-ages-enquete-version-finale.pdf)

131 Dans un souci de précision, nous devons remarquer qu'un salarié de notre échantillon (qui apparaît dans la catégorie des hommes et qui est un délégué syndical) s'est rendu deux fois à l'UD pour représenter une salariée. L'interaction a donc eu lieu entre un syndicaliste et ce délégué alors que le

sous-représentation des femmes, qui tout en étant majoritaires au sein de la main-d'œuvre du nettoyage (75 % d'après le FENI, données 2010), ont moins recours au syndicat. Ainsi, si du point de vue de l'origine, nous pouvons supposer que nos données sont globalement représentatives de l'ensemble de la situation du secteur d'activité, pour ce qui est de la variable du sexe, l'effet de la division sexuelle du travail (Hirata et Kergoat 2008) doit être pris en compte pour appréhender la différenciation de « modalités de la relation au syndicat » des travailleurs et travailleuses du nettoyage.

Nous pouvons en effet supposer que dans le processus décisionnel qui amène un ou une salariée à se rendre à l'UD, la question de la gestion sexuée du temps (Bouffartigue et Bouteiller 2012; Silvera 2010; Bessin et Gaudart 2009), qui renvoie à la division sexuelle du travail (Hirata et Kergoat 2008; Maruani et Meron 2012) est un enjeu fondamental. Les horaires éclatés qui caractérisent le secteur se combinant, pour les femmes, avec le travail domestique, rendent certainement plus compliqués pour les femmes les déplacements vers la bourse du travail. On assiste ainsi à une accessibilité différente selon le genre et des difficultés supplémentaires pour les femmes pour qui la conciliation entre travail salarial et travail domestique est déjà fortement mise à l'épreuve du fait des horaires éclatés et de l'éparpillement des chantiers.

Dans un tel contexte, les femmes auraient alors moins de possibilités de dégager du temps pour passer un après-midi – sans même avoir la certitude de trouver la personne qui pourra répondre à leurs problèmes – à l'UD, ce qui contribuerait à expliquer la sous-représentation féminine dans les permanences par rapport à la présence féminine au sein de cette branche d'activité.

Cette question pourrait ainsi intéresser les organisations syndicales souhaitant mettre en place des stratégies d'*organizing* (Heery et Adler 2004) visant la syndicalisation des salariés du nettoyage. Il se révélerait alors nécessaire de prendre au sérieux le fait qu'il s'agit majoritairement de femmes et que les exigences de conciliation des temps de travail domestique et professionnel constituent un enjeu central afin qu'elles puissent parvenir à dégager du temps en prévision d'un engagement au niveau du syndicat.

problème concernait une salariée.

II.2.2 Les permanences à la Filcams-CGIL : le lieu de la réponse aux accusations de l'employeur

La *Camera del lavoro metropolitana* (CdLM) de Bologne est située dans l'une des rues principales de la ville, à quelques minutes à pied de la gare principale et du centre-ville. Ce grand bâtiment qui date du début des années 1940 héberge l'ensemble des fédérations de la confédération CGIL.

L'intérieur de la *Camera del Lavoro* est lumineuse et bien soignée. Elle est décorée avec des affiches et des photos historiques de manifestations ayant eu lieu à Bologne ou à Rome, certaines affiches ont pour thème la Palestine et il y a un bon nombre de tracts informatifs en plusieurs langues recensant les activités de la fédération sur différentes questions (de la régularisation des papiers aux droits des femmes). À l'entrée, on est obligé de passer par l'accueil où un concierge nous dirige vers les bureaux de compétence seulement si on a fixé un rendez-vous au préalable. La fédération Filcams[132] occupe le premier étage de la CdLM où, à côté des bureaux des syndicalistes, nous retrouvons les salles destinées aux rendez-vous avec les travailleurs. Dans ces grandes salles, des cloisons divisent les espaces pour garantir la discrétion de l'interaction. Quatorze permanents travaillent dans cette fédération, dont sept ont été directement recrutés par le syndicat[133]. Pendant toute la journée, du lundi au vendredi, trois ou plus permanents accueillent des travailleurs de la restauration, de l'hôtellerie, des services publics, des thermes, des bureaux professionnels, des pharmacies privées et municipalisées, des agences de voyage, de tourisme, du nettoyage et des agences de sécurité[134].

En plus de ces permanences, un bureau ouvre deux fois par semaine (le mardi matin et le vendredi après-midi), pour l'accueil des seuls travailleurs des entreprises de nettoyage qui, de manière exceptionnelle, peuvent s'y rendre sans rendez-vous. La décision de rajouter des permanences pour les seuls agents de nettoyage a été dictée par la nécessité de mettre en place un dispositif capable de répondre aux urgences de ces

132 *Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Albergo, Mensa e Servizi* ; fédération Italienne des Travailleurs du Commerce, des Hôtels, de Cantine et des Services.

133 Il s'agit des permanents qui, comme Fabio, ne sont pas issus d'un des secteurs représentés par cette fédération, mais qui sont embauchés directement par le syndicat. Les autres permanents, tout en étant rémunérés par la fédération, peuvent retrouver leur poste de travail au cas où ils décideraient de quitter la CGIL.

134 Pour voir la liste complète des métiers représentés par la fédération, consulter la page suivante: http://www.cgilbo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/123

salariés dans les plus brefs délais. En effet, à ce propos, il est important de rappeler que d'après l'article 46 du CCNL italien, tout salarié ayant reçu une lettre de reproche – normalement sous forme d'avertissement écrit – est obligé de présenter des justifications dans un délai de 5 jours. Si ce délai n'est pas respecté ou les justifications retenues irrecevables, l'employeur peut appliquer les mesures disciplinaires suivantes :

> « a) rappel verbal ; b) avertissement écrit ; c) amende non supérieure à trois heures de rétribution horaire calculée sur le salaire minimum ; d) suspension du travail et de la rétribution jusqu'à un maximum de 3 jours ; e) licenciement pour « manques » conformément à l'art. 48. » [Article 46 du CCNL des entreprises de propreté].

Étant donné la composition de la main-d'œuvre du secteur – souvent immigrée et peu scolarisée – il est compréhensible que le syndicat en vienne à jouer un rôle fondamental, devenant une sorte d' « institution » de référence pour la production de réponses aux lettres de reproche.

Pour ce qui est de notre terrain d'investigation, nous avons privilégié l'observation des permanences « exceptionnelles » adressées aux seuls salariés du nettoyage. Cependant, ce choix nous a pas empêchées de mener également des observations lors des permanences « habituelles », qui nous ont permis par la suite d'apporter une réflexion plus globale sur les permanents de cette fédération.

Pour le seul cas des permanences sans rendez-vous, c'est une déléguée toujours intégrée dans ce secteur d'activité qui, utilisant une partie de ses heures de délégation, s'occupe de recevoir les salariés et de répondre à leurs lettres. Il s'agit d'un cas isolé au sein de cette fédération où les autres délégués n'ont aucune autonomie et n'occupent jamais une telle place de responsabilité. Les tâches de cette déléguée sont circonscrites à la rédaction de réponses assez répétitives autant dans les contenus que du point de vue du style, ce qui l'amène souvent à demander les avis des permanents présents. Emma a tout de suite accepté que nous l'accompagnions dans cette activité. Par conséquent, nous nous sommes occupées d'accueillir les salariés en attente et, lors de l'écriture des réponses aux employeurs, de suggérer quelques corrections de style et de forme.

À la CMdL de Bologne, on reçoit un salarié à la fois et l'interaction débute toujours de la même manière : « As-tu la carte ? ». Si le salarié n'est pas adhérent, on procède à l'inscription ; s'il ne souhaite pas adhérer, il sera obligé de s'adresser ailleurs. Lorsque son tour arrive, le salarié s'installe en face d'Emma qui est assise de l'autre côté du

bureau et qui commence par faire les photocopies de la lettre de reproche[135]. Nous profitons souvent de ce moment pour amorcer une conversation avec le salarié en lui posant quelques questions sur sa trajectoire, son travail et sur les raisons de sa venue à la CGIL. Après avoir fait les photocopies, Emma remplit un fichier où elle inscrit les coordonnées, la date et le lieu de naissance et le coefficient du salarié. C'est seulement une fois l'ensemble de ces procédures accompli que l'on passe à la rédaction de la réponse.

Sur tous les ordinateurs des bureaux de la Filcams sont installés des logiciels qui facilitent les tâches routinières des permanents (comme par exemple l'analyse des fiches de paye, etc.). Sur l'ordinateur utilisé par Emma se trouvent un certain nombre de fichiers, en partie déjà pré-remplis. Selon qu'il s'agisse d'une lettre de reproche, d'une convocation de délégués pour une AG ou autre, Emma choisit le fichier le plus approprié. Toutes les réponses aux reproches des employeurs sont par conséquent rédigées à partir du même format. De plus, Emma, qui a un faible capital scolaire, utilise souvent les mêmes formules pour écrire des réponses dont l'objectif se résume à la production d'une justification.

Par ces lettres, le salarié s'engage auprès de l'employeur à ne plus jamais commettre la faute qui lui a été reprochée. Autrement dit, on se limite à s'excuser pour le fait contesté, qu'il soit vrai ou faux. En effet, tantôt ce dernier est difficilement prouvable, tantôt le reproche se révèle être un véritable moyen de pression, comme on peut le voir dans les exemples ci-dessous :

> Fathia[136] est marocaine et en Italie depuis dix ans. Elle a un contrat de dix heures par semaine et dans une lettre de reproche, son employeur lui reproche d'avoir pris les produits pour nettoyer sans demander d'autorisation. [Note de terrain du 04/03/2011]
> Dans une lettre de reproche, une salariée est accusée de ne pas avoir nettoyé les toilettes correctement. [...] En discutant avec elle, on découvre qu'elle travaille dans son chantier – les bureaux d'une mairie – le matin avant que les employés ne commencent leur journée de travail. Or, l'employeur, constatant la négligence, déclare n'avoir effectué l'inspection des lieux que le soir. Peut-on exiger que des toilettes nettoyées le matin restent propres jusqu'au soir, après l'utilisation que les employés de la mairie en font durant la journée ? [Note de terrain du 8/04/2011]

Ces deux exemples permettent de comprendre à quel point ces lettres peuvent devenir

135 Le syndicat garde dans ses archives toutes les copies des lettres de reproche et des réponses, dans l'éventualité d'un conflit.
136 Cf. l'encadré « Fathia - Un visage de la mobilisation », pag 309.

un instrument de pression que les syndicalistes ne cherchent jamais à remettre en cause. En effet, pour ce qui est du cas de la salariée accusée de ne pas avoir demandé de permission pour utiliser les produits, ils se borneront à rédiger une lettre dans laquelle la salariée s'engage, pour les fois suivantes, à demander la permission pour prendre les produits. Concernant le deuxième cas, c'est seulement suite à notre proposition que nous rédigerons avec Emma une réponse visant à souligner l'impossibilité de prouver la négligence de la salariée par le biais d'une vérification menée suite à une journée d'utilisation des toilettes par les employés de la mairie.

Une fois la lettre de réponse rédigée, le syndicaliste l'imprime pour que le salarié puisse la signer avant qu'elle soit transmise, par fax et par la poste, à l'employeur. Ce protocole est suivi par tous les permanents de la fédération, même si des différences peuvent être repérées selon qu'il s'agisse d'un permanent (pour qui cette tâche constitue une partie fondamentale et routinière de son métier[137]), ou d'un simple délégué (qui par son inscription dans le travail et sa faible autonomie en tant que syndicaliste n'a pas l'habitude de ce genre de procédures). Dans ce sens, il est évident que les permanents de la Filcams, en comparaison avec Emma qui est une simple déléguée, maîtrisent beaucoup mieux le contenu des différentes conventions collectives et ont un meilleur savoir-faire en ce qui concerne l'utilisation de l'ordinateur et des formules les plus adaptées pour gérer des procédures extrêmement bureaucratisées. Les fonctions des syndicalistes-permanents de la Filcams conduisent à mettre en relief le clivage entre les pratiques de ces « syndicalistes-scribes » et celles des militants de terrain (Renou 2012), ces derniers constituant un profil que l'on trouve rarement au sein de la fédération.

Du fait de leur fonctionnement, ces permanences ne constituent pas un lieu de rencontre et de sociabilité pour les salariés, qui sont accueillis séparément et pour la résolution d'un seul problème à la fois. Dans ce sens, nous pouvons parler d'une prise en charge ciblée des problèmes par laquelle une prise en compte de la situation globale du salarié n'est jamais considérée. Ainsi, en dehors du permanent responsable du nettoyage qui fait de l'AG un instrument fondamental de sa pratique, tout ce qui est « papier » demeure le véritable instrument de travail du syndicaliste CGIL.

137 Sur le « travail des scribes » des syndicalistes cf la thèse de G. Renou : Renou, Gildas. 2012. « Dynamogénie de l'action collective contestataire. Logiques d'institution et arts de composition dans une organisation syndicale contemporaine. » Rennes : Université de Rennes-1.

> Le deuxième rendez-vous est avec un Italien de la région de Naples. […] Il travaille depuis le 01.06.2010 en CDI dans l'une des entreprises les plus importantes de Bologne. Avec un contrat de 25 heures par semaine, il s'occupe depuis quelques mois du nettoyage des locaux de la mairie de Bologne. Il a reçu une lettre de reproche à laquelle il voudrait répondre en demandant à son employeur une réduction de la charge de travail (qui a été augmentée lorsqu'il a été muté à la mairie). Pour Emma ce n'est pas possible car : “pour faire cela il faut faire une lettre différente, ici on ne fait que répondre aux lettres de reproche”. Le salarié est assez stressé et visiblement irrité par cette réponse. Il explique que le chef d'équipe l'a pris pour cible et qu'alors qu'au début de l'année, il avait une heure pour nettoyer chaque étage de l'immeuble, aujourd'hui il n'en a qu'une pour un total de seize bureaux et cinq éviers, toilettes et bidets. [Note de terrain du 10/05/2011]

Cet extrait illustre à quel point les problèmes pour lesquels les salariés s'adressent à la CGIL sont rarement le résultat d'une seule cause bien identifiable. En effet, il est toujours important de garder à l'esprit que le statut d'agent de propreté est caractérisé par un ensemble de problématiques qui se trouvent imbriquées dans son expérience professionnelle.

Les syndicalistes (aussi bien les permanents qu'Emma) qui opèrent dans ce contexte sont au courant des dynamiques qui animent le secteur du point de vue des tendances à l'augmentation des rythmes de travail. Toutefois, cela ne participe pas à modifier leur manière de traiter le problème, manière qui se résume dans la production d'une réponse « acceptable » à un reproche. C'est ainsi que le salarié, par le biais d'une lettre de réponse par laquelle il présente ses excuses pour avoir été « négligeant » dans son travail, se retrouve à assumer l'augmentation effrénée du rythme du travail qui lui est imposée par son employeur. Dans l'extrait suivant, Fabio, le responsable du secteur pour la Filcams-CGIL, analyse cette tendance à l'augmentation des rythmes de travail :

> « Le thème des rythmes de travail est très présent, très présent, parce qu'une des façons d'épargner pendant la crise a été celle de réduire – pour les entreprises je veux dire ! - … ça a été celui de la réduction des coûts, des externalisations. Tout en demandant aux entreprises qui participent à l'appel d'offre de fournir les mêmes services qu’auparavant. En conséquence, ce que font les entreprises de nettoyage, c'est intensifier les rythmes pour maintenir les mêmes marges de profit qu'ils avaient avant. Ou sinon elles réduisent les marges de profit tout en intensifiant quand même les rythmes. » [Fabio]

La description détaillée de la pratique du suivi individuel se révèle un instrument de réflexion important pour la compréhension du fait syndical. En effet, se limiter à affirmer qu'aussi bien la CGIL que la CGT utilisent massivement la pratique du suivi individuel n'est pas suffisant. C'est seulement en inscrivant le suivi individuel à

l'intérieur de sa cohérence sociétale et en le définissant par rapport à ses dynamiques concrètes de fonctionnement que l'on peut avancer dans la production d'un savoir sociologique. En l'occurrence, pour ce qui est des deux cas de notre recherche, parler de suivi individuel revient à prendre en compte deux phénomènes qui, en dépit de la même dénomination, se ressemblent peu.

Si dans le cas de Marseille, comme on le verra dans les pages suivantes, la relation qui s'instaure entre salarié et syndicaliste se nourrit d'une remise en question continuelle du pouvoir d'un employeur défini comme « voyou », la situation est différente au sein de la Filcams-CGIL. À Bologne en effet, le suivi individuel doit être saisi comme un service que l'organisation syndicale met à disposition de ses adhérents. Dans un tel contexte, l'attitude et les abus de l'employeur ne font jamais l'objet d'une critique. Jamais contesté ni remis en cause, le comportement patronal, qui dans ce secteur est souvent caractérisé par l'infraction des règles fondamentales du code du travail, fait partie d'un contexte plus général où s'inscrit le travail quotidien de ces syndicalistes professionnels.

Les syndicalistes-permanents agissent vis-à-vis de travailleurs comme s'ils appartenaient à « un autre monde », ce qui est le cas aussi bien du point de vue de leur lieu de résidence que du monde du travail. Comme pour un employé de la fonction publique qui, en se rendant chaque matin sur son poste de travail, accepte sans remettre en cause le cadre législatif et organisationnel dans lequel se déroule son travail, le syndicaliste-permanent ne va pas au-delà, dans son travail, du problème concret à résoudre.

Si d'un côté ces dynamiques nous conduisent à qualifier ce syndicalisme de proche des « syndicats de service » de la typologie élaborée par Groux et Mouriaux (Groux et Mouriaux 1992), l'ethnographie de la pratique du suivi individuel permet de pousser notre raisonnement plus loin, allant jusqu'à prendre en compte l'importante thématique de l'acception des bases du système de production capitaliste de la part du syndicalisme CGIL.

Plus précisément, il s'agit d'appréhender les dynamiques qui façonnent les interactions entre syndicalistes et salariés en mettant en lumière les éléments d'un référentiel idéologique qui, dans le cas de la CGIL, repose sur une profonde légitimation du système capitaliste tel qu'il domine la société contemporaine. L'action syndicale se

déploie à partir d'une pleine acceptation de ce système qui conduit à l'adaptation aux règles – jamais remises en cause – du système économique néolibéral[138]. Pour proposer un exemple en lien avec le secteur du nettoyage, nous avons pu remarquer comment le processus qui est à la base de la déstructuration du collectif de travail dans ce secteur, à savoir le recours massif à l'externalisation, ne fait pas l'objet d'un questionnement profond de la part d'un acteur syndical qui, au contraire, se limite à « faire avec ».

Cette réflexion, qui vaut aussi par le syndicalisme CGT, sera reprise et analysée à la fin de cette thèse lorsque nous traiterons les éléments issus de la comparaison de l'ensemble des pratiques syndicales.

Pour avancer dans notre analyse, comme nous l'avons fait pour le cas marseillais, il nous faut comprendre qui sont les salariés qui s'adressent aux permanences.

Les interactions et les salariés ayant participé aux permanences (CGIL Bologne)

Interactions observées			
ORIGINE	**FEMMES**	**HOMMES**	**TOT**
Italie Bo/Fi	2	0	**2**
Italie Sud	2	4	**6**
Égypte	0	2	**2**
Philippines	1	0	**1**
Maroc	3	3	**6**
Bangladesh	0	3	**3**
Érythrée	3	0	**3**
Nigeria	2	0	**2**
Congo	1	0	**1**
Guinée	0	1	**1**
Afrique	1	0	**1**
non identifié	1	0	**1**
Tot	**16**	**13**	**29**

Salariés ayant participé aux permanences			
ORIGINE	**FEMMES**	**HOMMES**	**TOT**
Italie Bo/Fi	2	0	**2**
Italie Sud	2	4	**6**
Égypte	0	2	**2**
Philippines	1	0	**1**
Maroc	3	2	**5**
Bangladesh	0	3	**3**
Érythrée	3	0	**3**
Nigeria	2	0	**2**
Congo	1	0	**1**
Guinée	0	1	**1**
Afrique	1	0	**1**
non identifié	1	0	**1**
Tot	**16**	**12**	**28**

Au cours de nos trois mois d'observation, nous avons assisté à une trentaine d'interactions. Dans un souci de comparabilité, nous avons choisi de présenter, comme pour le cas de Marseille, les interactions et les salariés de manière différenciée. Nous pouvons relever une différence importante avec la CGT marseillaise dans la plus grande homogénéité entre les deux chiffres (salariés qui se rendent au syndicat et nombre

138 Voir à ce propos l'analyse de B. Trentin sur le syndicalisme européen et, en particulier, sur la CGIL italienne : Trentin, B., 2012. *La cité du Travail. La gauche et la crise du fordisme.* Fayard.

d'interactions) : un seul salarié se présente deux fois pour résoudre deux problèmes différents. Cet élément doit être interprété à la lumière des différences de structure et de fonctionnement des deux syndicats car, tout d'abord, les salariés qui s'adressent à la CGIL ne sont pas des militants. C'est pourquoi la permanence ne peut pas constituer un espace pour se retrouver indépendamment de la nécessité de résoudre un problème. De même, souvent pour des mêmes raisons, les permanences se déroulent de manière très standardisée. Contrairement au cas de Marseille, le salarié est sûr d'être reçu et de voir son problème d'une manière ou d'une autre, pris en considération. L'ensemble de ces raisons contribue à expliquer que les salariés ne se présentent qu'une seule fois, dans la période concernée, à la *Camera del lavoro*.

Un autre élément de différence tient au lieu d'habitation et de travail des salariés qui sont issus de toute la *provincia* (le département) de Bologne, ce qui les amène à faire plus d'une heure de transport en commun pour arriver à la bourse du travail.

Pour ce qui est des origines, nous avons pu être beaucoup plus précises lors de l'exploitation du terrain italien et cela grâce au fonctionnement bureaucratisé des permanences et à l'histoire récente de l'immigration à Bologne. À ce propos, il est intéressant de souligner comment le travail du chercheur est en quelque sorte révélateur du fonctionnement de son objet d'étude, du syndicalisme en ce qui nous concerne.

Nous avons donc pu répertorier les pays d'origine des participants aux permanences. Ce qui en résulte est une plus grande variété par rapport au contexte de la CGT Nettoyage. Tout en sachant que ces données ne peuvent pas être considérées comme représentatives du fait de leur faible nombre, nous avons procédé au classement des salariés par rapport à la variable d'origine et de sexe.

21 salariés sur 28 sont des immigrés. Néanmoins, pour le contexte sociétal italien, il est aussi nécessaire de rendre compte de la présence d'immigrés de l’intérieur. Ces immigrés du sud de l'Italie, au nombre de sept pour les interactions observées, même s'ils ne peuvent être comptabilisés dans la même catégorie des immigrés de l’extérieur, notamment à cause de la relation imposée par l'État entre le séjour de l'étranger et le statut de travailleur, doivent être distingués des autres salariés italiens (Pugliese 2006). C'est ainsi que les salariés italiens non immigrés sont seulement au nombre de deux, représentant 7 % des personnes ayant participé aux permanences.

La comparaison internationale nous a conduit à dégager des points de réflexion

importants sur l'enjeu du phénomène migratoire pour l'étude de la relation entre salariés et organisations syndicales. Il s'agit en particulier de considérer et d'appréhender la signification, du point de vue de l'analyse sociologique, de la faible présence d'immigration postcoloniale en Italie et de sa forte présence en France. En effet, l'immigration italienne est caractérisée par la présence d'immigrés d'une vaste partie de la planète qui va du Maroc au Bangladesh en passant par le Nigeria, l'Érythrée et l'Amérique Centrale. Le phénomène d'immigration s'explique moins par l'histoire coloniale de l'Italie que par les dynamiques socio-économiques qui ont amené l'Italie à devenir une destination pour les émigrés provenant de pays périphériques (Wallerstein 1976).

Ainsi, la grande variété des origines des immigrés en Italie, nous amène à reconsidérer la présence d'immigrés dans l'hexagone où les dynamiques post-coloniales doivent être prises en compte pour l'explication d'une présence sédimentée d'immigrés issus de même pays (les ex-colonies). Mais pourquoi soulever de telles questions pour comprendre le syndicalisme dans le nettoyage ?

Il s'agit, tout particulièrement, de rendre compte de l'influence qui implique un degré plus ou moins élevé d'hétérogénéité (ou variété) des origines des immigrés sur le fonctionnement des pratiques syndicales. Il n'est donc pas suffisant de se borner à constater une forte présence de travailleurs immigrés, il faut aller plus loin et comprendre qui sont ces immigrés et quelles relations particulières les lient à leur pays d'immigration. Concrètement, nous supposons que la situation est différente, en termes de relation au fait syndical, quand le collectif de travailleurs est composé d'immigrés issus des Philippines, du Maroc, de Tunisie, d'Érythrée, de Somalie, d'Inde, du Pakistan et de République Dominicaine[139] ou par des immigrés comoriens et algériens (pour le cas de Marseille). Le degré d'homogénéité sur le plan des origines des immigrés se révèle alors un indicateur important pour la compréhension de la relation au syndicalisme. Ce degré d'homogénéité trouve son explication la plus simple dans l'absence-présence d'histoire coloniale et post-coloniale qui devient alors un facteur à retenir pour la compréhension des relations qui s'instaurent entre main-d'œuvre

139 Il s'agit d'une liste non exhaustive des pays de départ des immigrés présents en Italie, pour laquelle il faut tenir également compte des différences engendrées par l'imbrication des réseaux migratoires et des possibilités liées au marché du travail qui peuvent énormément changer selon la région concernée.

immigrée et syndicats (Dedieu 2011; Morice 2011; Boubeker et Hajjat 2008; Noiriel 2006; Pitti 2005a; Gallissot 1994; Gani 1972).

Ainsi, sur le terrain à Marseille, la forte pénétration de travailleurs issus de l'immigration algérienne au sein du syndicat du nettoyage CGT s'exprime aussi par des registres d'action relevant du rapport à la religion musulmane (Wenden et Mouriaux 1987) (qui par ailleurs est la religion majoritaire aussi bien des immigrés issus d'Afrique du Nord que des Comores).

Dans les bureaux nettoyage de la CGT, un tapis de prière est présent et utilisé pour la prière par certains délégués et, lors de la période de ramadan, il est difficile de trouver des délégués disponibles pour assurer les permanences. Les salariés du nettoyage sont majoritairement de culture musulmane[140], ce qui a des implications sur l'action syndicale qui est, par ailleurs, adressée à une population qui, dans le nettoyage et à Marseille, est aussi de culture majoritairement musulmane.

À Bologne en revanche, où la présence d'immigrés ne peut pas être interprétée sur la base de relations postcoloniales, la configuration qui en résulte est très différente. Nous pouvons notamment nous référer à l'apprentissage de la langue et des codes de la société italienne qui impliquent, pour des salariés ressortissants des anciens colonies françaises ou anglaises, un effort supplémentaire par rapport à leurs compatriotes ayant émigré vers les anciens colonies. Un tel contexte est dominé par une présence d'immigrés issus d'une multitude de pays différents, qui ne peuvent pas s'« imposer » au syndicat sur une base ethnique quantitativement importante. Par ailleurs, il ne faut pas négliger que la fonction principale du syndicat auquel ces salariés sont confrontés est celle d'une institution prestataire de services, où aucune participation effective et militante n'est possible de la part des adhérents au syndicat. Par ailleurs, il importe de souligner que tous les permanents de la Filcams sont Italiens[141] et qu'aucun d'entre eux n'a jamais travaillé dans le nettoyage.

140 On a préféré parler de manière globale de culture musulmane, ce qui permet de dépasser le clivage imposé par une certaine partie de la société française qui fait correspondre à la culture musulmane le paradigme de l'Islam et à la culture catholique celui de la laïcité. Nous considérons par exemple le ramadan comme un élément fondamental de la culture musulmane qui va au-delà de la question strictement religieuse de l'islam pratiqué.

141 Des immigrés sont présents parmi les délégués. Mais dans le contexte italien, le délégué joue un rôle marginal et n'a presque aucune autonomie. Le permanent gère toutes les négociations et représente le syndicat CGIL devant les salariés et les employeurs.

Pour prolonger ce raisonnement, nous pouvons affirmer que le fait que l'accès au syndicat (en termes de responsabilités et d'autonomie[142]) soit réservé à la composante ethnique dominante, les Italiens, a de fortes implications sur la relation que le syndicat instaure avec les salariés immigrés. Par ailleurs, il ne faut pas oublier que l'organisation syndicale est un vecteur de l'imaginaire que la société italienne a construit autour de la question des « immigrés » ces derniers années[143]. Ce rapport infériorisant (Coin 2004) pour lequel une soi-disant différence culturelle serait responsable de la non compréhension de la part des immigrés de la société qui les accueille, s'exprime à partir d'une « imperméabilité » de l'accès à la Filcams des salariés issus du nettoyage.

En revanche, la « place libre » laissée par la fédération des Ports et Docks de la CGT aux travailleurs issus du nettoyage est révélatrice du manque de stratégie, de la part de la CGT, dans le fait de mettre en œuvre des moyens organisationnels spécifiques et permanents visant la syndicalisation de ce salariat. Dans ce contexte, à défaut d'une « rivalité » avec des salariés venus d'autres secteurs qui auraient des positions de pouvoir à défendre, la CGT Nettoyage 13 se révèle fortement perméable à l'accès de travailleurs (immigrés ou ethnicisés) issus directement du nettoyage.

Cette réflexion se doit d'être élargie aux difficultés rencontrées par les syndicats par rapport à leur fonction de production de solidarités. Cette fonction se trouve en effet mise à l'épreuve par le degré du clivage existant entre le groupe des représentants (les syndicalistes) et des représentés (les travailleurs) (Mischi 2011). À cet égard, S. Béroud affirme :

> Une autre dimension importante concerne la difficulté actuelle des syndicats à produire un discours sur le monde social susceptible d'unifier, via le fait d'être dits

142 Si on situe notre analyse à l'échelle de la Confédération, nous devons souligner que les immigrés constituent une composante importante en termes de délégués et aussi, dans certains cas, de permanents. Cependant, la tendance est de considérer les syndicalistes immigrés avant tout comme des immigrés. Ce qui explique pourquoi, au sein du *Centro Lavoratori Stranieri CGIL di Bologna*/ Centre des Travailleurs Étrangers CGIL de Bologne, on retrouve une grande partie de permanents immigrés issus de fédérations différentes. Leur premier accès au syndicat s'est fait par leur branche d'activité et donc par la fédération qui les a ensuite mutés vers ce centre qui, pour la CGIL, s'occupe des différents problèmes liés au statut d'immigré (renouvellement des papiers etc.). Le fait de parler une langue autre que l'italien et d'avoir été socialisé pendant l'enfance dans un autre contexte sociétal est ainsi réutilisé par le syndicat non pas pour s'occuper des travailleurs immigrés s'adressant aux fédérations, mais pour s'occuper des immigrés. Les immigrés ne sont pas appréhendés en tant que travailleurs susceptibles de s'investir dans l'action syndicale, mais avant tout en tant qu'usagers du service de « soutien aux immigrés » mis en place par la CGIL.

143 Cf. chapitre II.1 et la question de l'approche culturaliste, pag 169.

> et associés à des revendications communes, les groupes qu'ils entendent représenter. Leur faible capacité à construire des solidarités concrètes se traduit dans la reproduction, sur le plan organisationnel comme dans leur composition, des clivages existants au sein du salariat (entre précaires et statutaires, entre hommes et femmes, jeunes et plus anciens...) et dans la quasi-absence de réponses face à l'usage de ces clivages par les entreprises (comme l'illustre l'assignation de la main-d'œuvre étrangère – et immigrée – dans certains secteurs d'activité). (Béroud 2009a, 546)

Élément que nous n'avions pas pu repérer lors du terrain marseillais, la moyenne d'âge des participants aux permanences de Bologne est de 41 ans, et du point de vue de la variable de sexe, 55 % des interactions observées ont concerné des femmes. Compte tenu de la méthode utilisée pour cette enquête, ce chiffre n'est pas représentatif mais il s'avère intéressant de le confronter avec le pourcentage des femmes adhérentes du secteur de nettoyage CGIL de Bologne, qui s'élève à 70 %. La sous-représentation des femmes est la même à Bologne et à Marseille, alors que la pression à l'origine de leur venue aux permanences est a priori la même que pour les hommes. On peut ainsi supposer que même quand elles subissent les mêmes pressions, elles renoncent plus souvent à s'y opposer.

En ce qui concerne les travailleurs immigrés, qui représentent 57 % des agents de nettoyage inscrits à la Filcams, 72 % des salariés ayant participé aux permanences sont des immigrés.

Pour ce qui est des coefficients, aucune donnée n'est produite par la Confédération.

Adhérents Nettoyage Filcams CGIL Bologne (mars 2011)

Secteur	(A) Cartes avec *delega* (l'employeur transfère 1 % du salaire au	(B) Brevi manu (cartes qu'on donne directement aux	Total général (A+B)	dont nouveaux	dont étrangers	dont femmes	dont < 35 ans
NETTOYAGE	1 475	82	1557	73	879	1088	331
TOTAL FILCAMS	8 696	1 146	9842	361	2052	6713	2137
% nettoyage sur le Total	**16,96%**	**7,16%**	**15,82%**	**20,22%**	**42,84%**	**16,21%**	**15,49%**

Néanmoins, à partir de l'exploitation de nos notes de terrain, nous pouvons affirmer que la grande majorité des salariés qui se sont adressés aux permanences sont au *deuxième niveau*[144] et que les salariés (des hommes) auxquels a été reconnu le *troisième niveau* sont au nombre de trois.

II.2.3 Les raisons pour lesquelles on s'adresse à la CGT nettoyage 13

Une fois éclairé le fonctionnement de ces permanences et les profils des salariés qui s'y adressent, il est question de comprendre pour quelles raisons ces salariés décident de se rendre à la bourse du travail du Boulevard Nédélec. Dans les pages qui suivent, nous allons tâcher de répertorier ces raisons en différentes catégories.

1. Les lettres de licenciement ainsi que les avertissements, les convocations et mises à pied disciplinaires sont les raisons les plus fréquentes pour lesquelles les salariés s'adressent aux permanences CGT. Dans cette catégorie, nous avons recensé les cas suivants :

- Trois lettres de licenciement ont été adressées à une même salariée (origine comorienne ou malgache) ;
- Une lettre de licenciement a été adressée à une salariée ainsi qu'à sa fille (Pieds-Noirs) ;

144 En Italie le coefficient s'exprime en « niveaux » de qualification (*livelli*).

- Une salariée reçoit une mise à pied disciplinaire (origine comorienne ou malgache) ;
- Un licenciement a été communiqué oralement après un avertissement écrit. Le salarié en question, un Indien, a reçu l'attestation Assedic sans avoir jamais reçu la lettre de licenciement.
- Un salarié a été convoqué car il lui a été reproché d'avoir volé de l'argent (origine nord-africaine).
- Un délégué a été convoqué par son entreprise, ce qui entraînera une action des militants de l'UD au siège de l'entreprise (origine nord-africaine)[145].

2. Au deuxième groupe appartiennent les problématiques liées à l'infraction et au non respect du code du travail de la part de l'employeur. Il s'agit à la fois de problèmes inhérents à l'aménagement des heures de travail et à l'augmentation de la charge et des rythmes de travail.

- Un couple de salariés travaillent dans la même entreprise. Depuis quelques temps, la femme a été affectée au poste de son mari (en gardant aussi son poste à elle). L'accès au chantier a alors été interdit à son mari qui continue de recevoir les fiches de paye, sur lesquelles sont comptabilisées les heures de travail de sa femme. Pendant l'interaction, on découvre que l'employeur ne lui a pas payé les congés de 2008-2009. Ce salarié, qui dans un premier temps, n'envisage ni n'espère plus pouvoir reprendre son poste, souhaite savoir si, dans une telle situation, il aura droit au chômage (origine comorienne ou malgache).
- Une salariée dont les heures ont diminué (et en conséquence son salaire).
- Une salariée dont l'employeur a baissé les heures. Le dernier chèque ne lui est pas parvenu et les fiches de paye ne correspondent pas aux heures effectives de travail (origine comorienne ou malgache).
- Un salarié s'adresse à l'UD car, ayant eu un accident de travail après la période d'essai, il veut contester le fait de ne pas avoir été embauché en CDI. Saïd, en lisant son contrat, découvre que le mois d'essai était renouvelable, et que pour cette raison, comme le salarié était encore en période d'essai au moment de l'accident, l'employeur ne commet aucune infraction en décidant de ne pas

145 Cf. chapitre II.3, pag 281.

l'embaucher (origine nord-africaine).

- Une salariée, dont la plage horaire s'étendait de 5h à 9h, devrait aujourd'hui suite à la décision de son employeur accomplir les mêmes tâches sur deux tranches horaires différentes : 5h à 8h et de 12h à 13h (origine nord-africaine).
- Un salarié nous raconte que sa gouvernante – chef de poste dans son chantier – l'oblige à mener des tâches supplémentaires là où il n'est pas censé travailler et, de plus, en dehors de son horaire de travail. Ces heures supplémentaires ne sont pas comptabilisées, ni rémunérées. Il est très stressé, il n'a pas de véritable question à poser lors de cette permanence[146] qui s'avère être le lieu d'un soutien psychologique de la part des autres salariés et délégués présents. En effet, ce sont ces derniers qui tentent de le convaincre de refuser cette charge de travail supplémentaire et non rétribuée (immigré algérien de moins de 30 ans).

3. Les problèmes appartenant au troisième groupe sont le résultat de la structure tripartite du système de sous-traitance. Il s'agit en particulier des problèmes qui émergent au moment où une nouvelle entreprise remporte le marché. C'est à ce moment que les nouveaux employeurs essayent d'effectuer des réaménagements du personnel en allant contre l'ex-annexe VII de la convention collective. Nous sommes alors confrontées à des cas dans lesquels un employeur décide de changer les plages horaires des salariés ou de muter ses « nouveaux salariés » vers un autre chantier. Dans certains cas, il en vient même à leur interdire l'accès au chantier.

- Une salariée dont le chantier a été récemment repris par une nouvelle entreprise n'a pas reçu les documents attestant du transfert de son contrat. Très stressée, elle explique que le nouvel employeur lui a communiqué oralement qu'elle devra travailler une demi-heure de plus alors que son salaire sera revu à la baisse, descendant à 9 euros de l'heure. De plus, depuis quelques semaines, la sécurité qui surveille le chantier lui empêche d'y pénétrer (origine nord-africaine).
- Salariée et déléguée syndicale[147] que son nouvel employeur (suite à la reprise du

146 Il a été accompagné par une collègue qui est aussi déléguée CGT dans son chantier.

147 Lors de l'interaction, on découvre qu'elle n'est pas adhérente CGT. Elle a été mandatée en tant que déléguée syndicale il y a quelques années. Cette décision a été prise, comme souvent dans ce secteur, en raison du statut de salarié protégé que l'on acquiert en devenant délégué syndical.

marché) a décidé d'affecter à un nouveau chantier. Elle s'adresse au syndicat pour comprendre s'il est possible de demander de rester affectée à son ancien chantier (origine européenne).

4. Font partie du quatrième groupe les irrégularités liées aux bulletins de salaire. Il s'agit d'un problème récurrent pour les salariés du secteur, auxquels, souvent aussi bien les heures supplémentaires, que les primes ne sont pas comptabilisées dans les fiches de paye. À cet égard, il est important de remarquer que nous ne sommes pas en mesure d'apporter des données significatives par rapport à notre échantillon de référence car cette question ne semble pas constituer une « raison suffisante » pour prendre la décision de s'adresser à l'UD. Très probablement, une partie des salariés que nous avons suivi lors des permanences n'ont pas fait mention de cette question et cela souvent parce qu'ils ne savent pas lire une fiche de paye. Ainsi, un seul cas a été repéré pendant notre période d'observation.

- Une salariée qui depuis des mois reçoit des fiches de paye erronées se rend cinq fois à l'UD pour une vérification. Le délégué qui s'en occupe découvre qu'elle a demandé à plusieurs reprises des prêts à son employeur, c'est donc pour cette raison que depuis quelques mois elle ne perçoit pas son salaire complet (origine comorienne ou malgache).

5. Le harcèlement moral[148] est rarement la raison première qui conduit les salariés à s'adresser au syndicat. Toutefois, nous pouvons supposer que la domination que ces salariés subissent est fortement susceptible de prendre également les formes du harcèlement moral. D'une part à cause du contrôle qui se développe à partir du rapport de sous-traitance, par lequel un salarié est soumis en même temps au contrôle de son employeur, du donneur d'ordre et (dans bon nombre de cas) à celui des employés du donneur d'ordre. Cependant, l'existence de ce problème ne se traduit pas automatiquement par des dénonciations. La raison première peut tenir à la nature même du harcèlement moral qui à la fois est difficile à prouver et rend son identification difficile de la part du salarié qui le subit. En deuxième lieu, nous pouvons supposer que

148 La loi 2002-73, Chapitre IV, article 169 définit le harcèlement moral à partir de ses conséquences :« Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ».

le harcèlement est vécu de manière plus ou moins directe par une grande partie de ces salariés, ce qui en fait un élément quasi structurel de l'expérience professionnelle de ce fragment de population laborieuse. Il est alors « toléré » et considéré, selon les cas, comme faisant partie du statut d'agent de nettoyage. En conséquence, la connaissance directe de quelqu'un qui, dans le syndicat, est capable de persuader le salarié à dénoncer les situations de harcèlement demeure un élément incontournable pour franchir l'étape de la dénonciation.

- Une salariée algérienne âgée de 56 ans travaille depuis 20 ans dans l'une des plus grandes entreprises de propreté de la ville de Marseille. Son chantier a toujours été un des hôpitaux de la ville, mais depuis qu'elle a été accusée du vol de médicaments par son employeur, ce dernier l'a mutée et aujourd'hui elle travaille dans deux chantiers à la fois éloignés entre eux et de son lieu d'habitation. Alors qu'elle a toujours travaillé de 5h à 12h, avec ces nouvelles dispositions, elle travaille le matin et le soir. De même, son employeur a réduit son coefficient, qui était auparavant celui de chef d'équipe. Lorsqu'elle se présente à la permanence, elle a un bras en écharpe à cause de problèmes aux tendons et est en arrêt maladie depuis plus de deux mois. On découvre qu'un psychiatre la suit constamment et qu'il serait disposé à témoigner en sa faveur dans le cadre de la procédure prud’homale qu'elle est en train d'intenter contre son entreprise. Samira, une jeune déléguée qui travaille dans sa même entreprise, et Saïd sont en train de l'aider dans cette procédure.

6. La permanence hebdomadaire à la bourse du travail représente pour les salariés une occasion d'adhérer au syndicat CGT ou de renouveler leurs cartes. Une déléguée s'occupe de faire adhérer ceux qui le désirent. Huit salariés se rendent à l'UD exclusivement pour faire ou renouveler leur carte CGT.

7. Certains salariés décident de se rendre aux permanences seulement après avoir essayé de résoudre leurs problèmes dans les structures locales de la CGT, les UL. Dans ces locaux, ils rencontrent parfois des syndicalistes qui, ne connaissant pas la convention collective de la propreté et la situation que vivent ces travailleurs en général, ne sont pas en mesure de leur fournir des renseignements.

- Un salarié, ayant été licencié, s'adresse à l'UD puisqu'il considère ne pas avoir été pris en compte par son UL CGT de référence (origine nord-africaine).

8. Les salariés s'adressent également aux permanences lorsqu'ils sont à la recherche d'un avocat. Ce fait amène d'ailleurs à questionner également la pratique syndicale du point de vue de sa relation avec l'activité juridique (Pélisse 2009).

- Un salarié se présente à l'UD en demandant des nouvelles de son avocat. Il a l'air très stressé et il nous explique qu'une convocation est fixée au tribunal pour le lendemain. Les délégués le rassurent en lui disant que l'avocat n'oubliera pas son rendez-vous et qu'il sera donc présent au tribunal (origine nord-africaine).
- Un salarié se rend à l'UD pour demander le numéro d'un avocat de la CGT car il n'est pas satisfait du travail de son avocat (origine africaine).

9. La salle de la bourse du travail consacrée aux permanences devient un lieu pour l'expression des questions les plus diverses, par exemple celle d'un salarié qui vient se renseigner sur la possibilité de reporter la visite du médecin du travail.

- Un salarié est ennuyé par l'horaire de sa visite médicale qui est censée se dérouler à 9h du matin, en dehors de ses horaires de travail. Son chantier (une gare TGV), où il travaille de 15h à 22h est très éloigné de son habitation et par ailleurs, il ne possède pas de voiture. Pour ces raisons il souhaiterait obtenir des renseignements sur les pénalités qu'un refus de cette visite pourrait entraîner (origine nord-africaine).

10. Outre les délégués qui animent les permanences, d'autres délégués s'adressent à l'UD pour de multiples raisons. On peut ainsi trouver des délégués qui viennent aux permanences pour avoir des éclaircissements sur le code du travail ou le texte de la convention collective. En conséquence, le moment de la permanence peut se transformer en un véritable moment de formation syndicale et de partage d'expériences.

- Un délégué s'adresse à l'UD pour savoir s'il est légitime d'intervenir auprès de l'employeur pour contester le nouvel aménagement des heures de travail d'une de ses collègues (origine nord-africaine).
- Un ancien délégué FO, passé depuis quelques semaines à la CGT en tant que délégué syndical, est formé par le secrétaire du nettoyage (origine

nord-africaine).

- Un délégué syndical, dont le chantier est un dépôt de bus, s'adresse à l'UD pour avoir un soutien en vue de la mise en place de la liste pour les élections des délégués du personnel (origine nord-africaine).

11. Pour conclure, plusieurs sont les personnes, salariés du nettoyage ou pas, qui se rendent aux permanences pour parler avec Charles Hoareau. Célèbre militant du Comité Chômeurs CGT dans les années 1990, il est aujourd'hui engagé aux côtés des militants du syndicat nettoyage de la CGT 13.

- Un salarié (origine nord-africaine) attend ce militant pour qu'il se porte garant pour pouvoir signer le bail de son appartement.

* * *

Le recensement des raisons qui amènent les salariés à se rendre aux permanences animées par les délégués du syndicat nettoyage CGT 13 permet d'appréhender autant la constance que la variété des problématiques. En effet, on peut constater que le risque de la perte d'emploi (licenciement, mises à pied disciplinaires et convocations) constitue l'une des raisons les plus fréquentes pour lesquelles les salariés se rendent à l'UD (huit cas). La catégorie suivante est constituée par tous les problèmes dus au non-respect du code du travail notamment en ce qui concerne les horaires de travail (sept cas). Au troisième rang, on retrouve les problématiques engendrées par le changement d'employeur lors d'une nouvelle prise de marché (deux cas). Or, si l'on considère la distance qui subsiste entre ce qui est prescrit par la convention collective et la réalité des relations socioprofessionnelles dans le secteur (Denis 2008b; Denis 2008a), on peut légitimement considérer que les problèmes liés au passage de marché sont sous-représentés, dans les permanences, par rapport à la réalité des faits.

Ce facteur attire notre attention sur une distinction fondamentale qui peut être résumée par la frontière qui marque la différence entre deux ordres de « problèmes ». D'un côté, nous pouvons classer toutes les raisons pour lesquelles un salarié prend en considération la possibilité de se rendre à l'UD pour demander l'intervention et/ou l'aide du syndicat. De l'autre côté de cette frontière, on peut ranger les problèmes qui ne constituent pas un mobile capable de déclencher la décision de s'adresser au syndicat. À

cette deuxième catégorie appartiennent tous les problèmes qui ont émergé lors des interactions et des discussions entre salariés et syndicalistes, alors qu'ils ne constituent pas la raison principale ayant amené ces salariés à se rendre à la bourse du travail.

Nous avons déjà eu l'occasion de souligner comment le comportement patronal est souvent caractérisé par le non-respect du droit du travail. En effet, les infractions à la convention collective ou au code du travail, loin de constituer des exceptions, se produisent assez régulièrement. Ainsi, pour J. M. Denis, ce secteur est caractérisé par un « décalage entre un dialogue social considéré comme favorable et de bonne tenue par les syndicalistes et responsables patronaux » et la réalité des relations sociales et professionnelles « nettement plus tendues et antagoniques » (Denis 2008a, 45).

L'observation des interactions a permis de mettre en exergue nombre de problématiques (primes et heures supplémentaires qui n'apparaissaient pas sur les fiches de paye, l'utilisation de machines pour lesquelles les salariés auraient dû avoir un coefficient supérieur) qui ne suscitent pas de la part des salariés la démarche de s'adresser au syndicat.

Or, même si les données qualitatives que nous avons produites ne permettent pas d'aboutir à des résultats précis[149], nous pouvons tout de même avancer l'hypothèse d'une certaine fréquence des infractions à la convention collective qui amèneraient la partie la plus démunie des agents du nettoyage (comme les immigrés ou les travailleurs racisés n'ayant jamais eu aucune relation avec l'acteur syndical) à considérer ces violations comme la norme pour ce qui est de leur vécu professionnel. Par cette assertion, nous n'entendons pas signifier que les salariés du nettoyage seraient incapables de se rendre compte des irrégularités qu'ils subissent (Boltanski 2009), mais souligner à quel point la configuration dans laquelle ils opèrent est caractérisée par une série de contraintes. Autrement dit, on est confronté à l'imbrication de plusieurs facteurs tels que la faible implantation syndicale, un rapport de force favorable au patronat et une profonde désinformation de ces salariés concernant leurs droits les plus élémentaires.

De même, les agents du nettoyage se trouvent confrontés à un acteur syndical qui ne fait pas de ces questions des revendications pour une lutte. On peut ainsi légitimement se demander à quel point l'organisation syndicale représente, pour ces salariés, le lieu

149 À l'avenir, il serait envisageable de mener une enquête quantitative sur les problèmes des salariés du nettoyage relevant de la non-application de la convention collective de la propreté.

pour aborder de telles questions.

Une étude fine des permanences nous permet de démêler et ensuite de trier les problèmes qui concernent cette catégorie de salariés. Il s'agit de se concentrer sur le moment de l'accès à la permanence en le considérant comme un événement central pour la compréhension du phénomène.

Nous sommes conscientes du fait qu'être inséré ou non dans des réseaux d'inter-connaissance constitue une dimension fondamentale pour que ces travailleurs puissent « penser » à se rendre à la bourse du travail. Toutefois, cette dimension échappe, par construction, à l'observation directe des permanences, par laquelle nous avons interrogé les dynamiques d'une « pratique en train de se faire ».

Néanmoins, lors de certaines interactions sont ressorties, à côté des raisons pour lesquelles les salariés ont choisi de se rendre à l'UD, des problématiques qui en soit ne constituaient pas une raison suffisante pour s'adresser au syndicat. Plus précisément, on peut supposer que ces salariés ne se seraient pas rendus à l'UD pour traiter exclusivement de cette deuxième catégorie de raisons.

C'est pourquoi nous pouvons imaginer tracer une ligne représentant la décision de se rendre aux permanences. Au-dessus de cette ligne, on situera toutes les infractions et les situations ressenties comme « intolérables ». Il s'agit plus précisément, des raisons pour lesquelles les salariés ont pris la décision de se rendre à l'UD. En dessous de la ligne, on placera tous les problèmes qu'on peut qualifier de « tolérables », à savoir les infractions au code du travail ou à la convention collective qui, tout en ressortant de l'interaction, ne constituent pas la raison première qui explique la prise de décision de s'adresser au syndicat.

Mais de quel genre sont ces situations de non-respect du droit du travail et de la convention collective ?

Il s'agit, en premier lieu, de toutes les irrégularités de paiement : bulletins de salaire ne prenant pas en compte les heures effectives de travail, congés et salaires non rétribués. À cet égard, on peut évoquer le cas de deux salariées qui, s'adressant au syndicat pour un licenciement, affirment avoir nettoyé les « blocs » d'une cité pendant dix mois sans jamais avoir été rémunérées. Dans le même esprit, le cas d'un salarié dont l'employeur n'a jamais réglé les congés de l'année 2008-2009. Pour terminer, un salarié, qui fait appel à la CGT en vue d'une convocation, affirme utiliser régulièrement la

machine, alors que son coefficient (AS1) ne lui permet pas de le faire.

La non-reconnaissance du coefficient, qui se traduit dans le fait d'avoir des responsabilités pour lesquelles aucune rémunération n'est prévue , semble constituer un problème pour lequel les travailleurs ne prennent pas la décision de s'adresser au syndicat. Ainsi, ne pas être payés correctement semble s'inscrire dans la sphère de l'ordinaire, alors que les questions en lien avec l'aménagement des heures de travail et les rythmes de travail constituent une raison suffisante pour prendre la décision de s'adresser au syndicat. Cette catégorie d'infractions au droit du travail, en touchant à l'organisation du travail, a une influence directe sur le temps hors travail de ces salariés (Bouffartigue et Bouteiller 2012), facteur qui rend ces infractions plus difficiles à gérer et à tolérer.

Deux dimensions doivent être soulevées pour expliquer cette différenciation dans les problématiques.

En premier lieu, il ne faut pas négliger qu'il s'agit de salariés dont le niveau de scolarisation est très faible et dont une partie, pensons par exemple aux immigrés et notamment aux femmes comoriennes appartenant à la catégorie des « anciennes », est analphabète. La plupart des agents de nettoyage, dont beaucoup sont des femmes, en sont à leurs premières expériences du rapport salarial. Une relation salariale de sous-traitance, par laquelle le collectif de travailleurs est à la fois fragmenté et contrôlé, crée des entraves importantes à la constitution d'une relation et d'un réseau d'échange entre travailleurs d'une même entreprise (Descolonges 2011; Tinel et al. 2007). Ce premier volet de l'explication doit être saisi à partir de l'interaction avec un deuxième élément qui, quant à lui, concerne l'acteur syndical.

En effet, nous ne pouvons pas borner notre réflexion à la prise en compte de la seule situation vécue par les salariés. Il s'avère également nécessaire de se positionner du côté des salariés en essayant de comprendre de quelle manière le syndicat se présente à eux. Ce qui revient aussi à poser la question en termes de limites de l'action de l'organisation syndicale qui peut apparaître comme inadaptée à la résolution de certaines questions. À ce propos, il est intéressant de citer le cas de quatre femmes (dont trois d'origine comorienne ou malgache) ayant essayé d'emprunter d'autres chemins pour résoudre leurs problèmes avant de se rendre à l'UD. En particulier, en s'adressant directement à l'employeur, à la police et à l'inspection du travail pour dénoncer des irrégularités de

paiements, dans les fiches de paye, mais aussi pour avoir été empêchées de pénétrer dans le chantier suite à la non application de l'ex-annexe VII.

La plupart des agents de nettoyage opèrent dans des chantiers désertés par le syndicat. À ce propos, nous avons déjà remarqué comment, pour ce qui est des permanences du contexte marseillais, c'est par les biais de connaissances personnelles que les salariés parviennent à s'adresser à l'UD. Rares sont aussi les mouvements ou les cas de conflits capables de véhiculer auprès des salariés l'image d'un syndicat fort en mesure de les représenter.

De plus, les délégués qui animent les permanences (à l'exception du secrétaire) se montrent, dans la plupart des cas très détachés par rapport à l'ensemble des problématiques concernant les salariés, en se limitant à traiter un problème particulier sans que ce dernier soit considéré à partir d'un raisonnement plus global. En revanche, ces mêmes délégués paraissent parfois scandalisés par le fait que ces salariés n'aient jamais entendu parler de l'ex-annexe VII. Dans un tel contexte se développent des incompréhensions entre les délégués, pour qui la connaissance de la convention collective semble relever d'une évidence, et les salariés pour qui elle demeure un texte inconnu.

L'action syndicale apparaît alors comme dépourvue de toute stratégie visant à rendre centrale la question de l'information et de la prise de conscience de ces travailleurs par rapport à leurs droits. Dans ce sens, on peut supposer qu'une stratégie centrée sur l'information des salariés pourrait avoir des conséquences importantes en termes de ressenti et elle pourrait peut-être contribuer à faire basculer une partie des problèmes que nous avons qualifiés de « tolérables » dans la sphère des « intolérables ». Toutefois, une telle stratégie aurait des implications importantes pour un syndicat qui ne semble pas vouloir s'engager sur le front des travailleurs du nettoyage. En effet, il est évident que s'investir dans ce sens impliquerait aussi, du côté de l'organisation syndicale, un engagement important concernant la remise en question des éléments qui sont à la base du fonctionnement des relations professionnelles au sein de ce secteur, comme par exemple la question de l'externalisation de l'activité.

II.2.4 Les raisons pour lesquelles on s'adresse à la Filcams-CGIL

Nous avons déjà remarqué de quelle manière la procédure envisagée par l'article 46 du CCNL italien de la propreté – selon lequel le salarié qui reçoit un reproche de la part de l'employeur est obligé de se justifier dans un délai de cinq jours – se révèle être un instrument de contrôle important de la main-d'œuvre du secteur. Or, cette spécificité du contexte sociétal italien a des conséquences importantes sur la pratique syndicale du suivi individuel.

En effet, en voulant appréhender et analyser les raisons qui amènent les salariés à s'adresser au syndicat, on ne peut pas faire abstraction de cette spécificité sociétale qui bouscule notre catégorisation de situations vécues en tant que « tolérables » ou « intolérables » telle que nous l'avions construite pour le cas marseillais. Dans le contexte italien, c'est directement la loi qui impose au salarié de se justifier auprès de l'employeur. Autrement dit, le salarié est tenu à répondre à ces lettres, quitte à perdre son emploi ou à voir se dégrader des relations professionnelles déjà plutôt défavorables dans ce secteur.

La situation qui se configure avec l'art. 46 fait du syndicat une institution prestataire de services : service de « réponse aux lettres de reproche ». Les résultats issus de l'exploitation de notre matériau d'enquête viennent à confirmer cette idée car pour 21 interactions sur 29 – soit 72 % des interactions observées – on peut parler de salariés qui s'adressent à la CGIL pour rédiger une réponse à une ou plusieurs lettres de reproche. Dans le détail, dix salariées et neuf salariés ont cumulé 21 lettres de reproche. Mais quel est le contenu de ces lettres ?

- Une salariée marocaine, qui travaille dans une caserne, est accusée de s'être battue avec une collègue. Dans la lettre, on peut lire que la salariée aurait eu une dispute avec l'une de ses collègues, « ce qui va contre l'esprit de solidarité qui devrait exister entre travailleurs d'un même groupe » et « contre l'image de l'entreprise » de nettoyage, selon la lettre de reproche.
- Une salariée italienne, qui s'occupe du nettoyage de l'extérieur et des escaliers de copropriétés, est accusée de ne pas avoir nettoyé la partie extérieure de l'immeuble le lundi alors qu'elle est censée nettoyer cette partie le mercredi.
- Une salariée congolaise est accusée d'avoir envoyé en retard le justificatif du

médecin attestant son arrêt maladie. L'employeur lui demande de lui faire parvenir toute la documentation nécessaire, sans quoi seulement une partie de son salaire lui sera reversée. Toutefois, en regardant sa fiche de paye ,on s'aperçoit que son salaire a déjà été diminué et que douze heures de travail n'ont pas été comptabilisées dans son bulletin de salaire. Elle nous explique aussi d'être devenue la cible des pressions de l'employeur qui la pousse à démissionner.

- Une salariée marocaine reçoit une lettre de reproche pour ne pas avoir bien nettoyé les escaliers et ne pas avoir ramassé des gobelets qui étaient par terre à côté de la machine à café. Stressée et incrédule, elle affirme : « ça fait longtemps que je fais ce travail vous croyez que je n'aurais pas vu des gobelets par terre s'il y en avait eu ? »
- Un salarié du sud de l'Italie est accusé d'avoir garé son vélo dans la cour de l'Université, qui est aussi son chantier, sans en avoir eu la permission.
- Une salariée marocaine a reçu trois lettres dont deux pour ne pas avoir bien nettoyé et une pour ne pas avoir demandé la permission pour prendre les produits pour nettoyer.
- Deux salariées nigérianes, femmes de chambre dans un hôtel, reçoivent un rappel disciplinaire pour avoir porté un pantalon au-dessous du genou à la place d'un collant.
- Une salariée philippine, qui travaille dans une mairie, reçoit sa première lettre de reproche. Elle est accusée d'avoir été négligente dans le travail (le nettoyage des toilettes). Cela alors que son employeur a visité les lieux suite à la journée de travail des employés de bureaux, tandis que la salariée effectue ses tâches le matin avant l'ouverture de la mairie.
- Un salarié bengali, qui travaille dans les blocs opératoires d'un important hôpital de la ville de Bologne, reçoit le 5 mai 2011 une lettre dans laquelle il lui est reproché de ne pas avoir bien nettoyé une salle du bloc le 21 mars 2011. Dans la lettre n'est pas spécifié de quelle salle il s'agit ni ce qu'il aurait négligé dans son travail. Aucune preuve n'est apportée à ce reproche qui parvient au salarié plus d'un mois après l'événement.
- Un salarié du sud de l'Italie est accusé d'avoir été négligent dans son travail.

- Un salarié guinéen, collègue du salarié bengali qui travaille dans les blocs opératoires, reçoit la même lettre que son collègue.
- Une salariée italienne, qui travaille dans une école, est accusée d'avoir quitté son poste avec une demi-heure d'avance et, une deuxième fois, avec une heure d'avance.
- Une salariée nigériane, qui travaille dans un hôtel, est accusée d'avoir agressé une de ses collègues.
- Un salarié marocain reçoit un avertissement où il lui est reproché d'avoir maltraité ses collègues.
- Un salarié bengali, dont le chantier est un dépôt de bus, est accusé d'avoir fait rentrer un inconnu dans le chantier.
- Un salarié bengali est accusé d'avoir abandonné son poste le 17 mai qui était un jour de grève nationale.
- Un salarié du sud de l'Italie, dont le chantier est un dépôt de bus, est accusé de ne pas avoir ravitaillé le bus et d'avoir laissé les vitres baissées. On découvrira que la lettre est signée par l'ancienne entreprise prestataire et qu'elle n'est donc pas valable.
- Un salarié égyptien est accusé d'avoir été absent de son poste de travail. Il nous explique avoir été malade et avoir envoyé par fax à son employeur la fiche d'arrêt maladie remplie par son médecin. L'envoi par fax n'est pas considéré comme valable par l'entreprise.

Parmi les reproches les plus récurrents faits à l'égard de ces salariés, on retrouve la négligence dans le travail. En revanche, il est peu fréquent de trouver les preuves attestant de ces mêmes reproches. En effet, l'employeur, dans la plupart des cas, se borne à reprocher qu'un lieu n'a pas été nettoyé sans apporter de preuves. Un autre exemple est constitué par les lettres de reproche qui concernent des faits ayant eu lieu des mois auparavant. Comment se rappeler quel bus ou quel bureau on devait nettoyer deux semaines auparavant et pouvoir ensuite produire une justification ? Et encore, quelles sont les preuves sur lesquelles les employeurs s'appuient pour accuser un salarié d'avoir été négligent dans son travail ?

Une deuxième catégorie de reproches concerne le manque d'information de la part des salariés. Le fait de ne pas avoir communiqué leur absence pour maladie ou alors de

l'avoir fait avec du retard, de ne pas avoir envoyé les documents nécessaires pour attester de leur état de santé constituent autant de mobiles valables pour que l'employeur décide d'intervenir par le moyen de la lettre de reproche.

On voit se dessiner un troisième groupe avec toutes les raisons qui peuvent être avancées par l'entreprise de sous-traitance dans la nécessité de conserver une bonne image face au donneur d'ordre. Nous ne sommes pas en mesure d'apporter des informations sur les relations que ces entreprises entretiennent avec les donneur d'ordres, cependant dans certains cas, ce sont des reproches adressés par le donneur d'ordre à l'entreprise prestataire qui entraînent l'envoi de la lettre de reproche au salarié.

Se battre et se disputer devant les clients ou les employés du donneur d'ordre, porter des pantalons sous le genou à la place des collants prévus pour nettoyer une chambre d'hôtel, garer son propre vélo là où le donneur d'ordre ne le consent pas, avoir fait rentrer un inconnu sur le chantier ou encore ne pas avoir demandé la permission pour utiliser les produits pour nettoyer sont des exemples des diverses raisons qui peuvent être soulevées pour rédiger une lettre de reproche. Ainsi, dans un contexte où la production de saleté et donc de propreté demeurent difficiles à mesurer (Nizzoli 2012), la lettre de reproche constitue un instrument de pression et de contrôle important dans les mains de l'employeur.

Les interactions restantes ont eu lieu pour des raisons en lien avec des renseignements relatifs aux impôts[150], pour faire recours suite à un licenciement, pour prendre directement la carte CGIL et pour obtenir des renseignements sur la possibilité de renouvellement d'un CDD. Une salariée italienne s'est aussi adressée à la Filcams pour que le syndicat sollicite son employeur qui lui a refusé à la dernière minute ses congés d'été, alors qu'elle avait déjà loué un appartement pour deux semaines. Enfin, le dernier cas est celui d'une salariée souhaitant savoir si son employeur est autorisé à apporter des changements à l'aménagement de ses heures de travail. On découvre ainsi que jusqu'à présent elle avait toujours travaillé l'après-midi, alors que son contrat stipule

150 Nous rappelons qu'en Italie, l'employeur opère des retenues à la source, pour le compte de l'État, pour ensuite les reverser au Trésor. Dans le cas où la retenue à la source est plus élevée que celle autorisée par la convention fiscale applicable, c'est toujours l'employeur qui est obligé de la rembourser à ses employés, par le biais d'un versement direct à ses derniers. Le remboursement passe donc par l'employeur qui est censé le transférer sur le salaire de son salarié. Le syndicat italien, de par un accord avec l'État, s'occupe des dossiers pour la déclaration des impôts et de l'abattement fiscal. Même si la structure du syndicat CGIL qui s'occupe de ce service est indépendante des fédérations, la carte syndicale est nécessaire pour avoir droit à ce service. Les salariés, pour bénéficier de ce service, doivent adhérer en passant par leur fédération de référence.

qu'elle exécute ses tâches seulement la matinée. L'employeur a ainsi décidé de revenir sur ce qui était prévu par le contrat, ce qui, par contre, n'arrange pas la salariée.

Les délégués qui se rendent à la *Camera del Lavoro* pendant les permanences rentrent dans la salle de manière discrète pour récupérer les cartes qu'ils iront par la suite, distribuer à leurs collègues de chantier. À la différence de ce qui se passe à la CGT de Marseille, ici la permanence ne constitue point un moment d'échange et de socialisation pour les délégués.

Ce qui se passe lors des permanences à la Filcams CGIL de Bologne, étant donné l'enjeu fondamental recouvert par les lettres de reproche, ne peut pas être interprété par le biais de la grille d'analyse conçue pour le cas marseillais et visant à classifier les situations en « tolérables » et « intolérables ». En effet, nous avons déjà souligné que dans le cas de la CGT de Marseille, les salariés se rendent à la bourse du travail de manière peu structurée et pour des questions et problématiques assez variées. En revanche, la description du cas de Bologne que nous venons d'achever met en relief l'existence d'un éventail de problématiques beaucoup moins composite et varié. Grâce à la spécificité d'un CCNL qui impose au salarié de répondre à son employeur faute de quoi il risque d'être licencié, nous pouvons affirmer que la *Camera del lavoro* représente, avant tout, le lieu privilégié pour la production et la rédaction des réponses.

Le salarié, souvent immigré ou peu scolarisé, trouve dans le syndicat un moyen fiable pour mettre noir sur blanc des justifications dans l'espoir que son employeur les retiendra comme plausibles. Pour ce qui est de la décision de s'adresser au syndicat, les salariés de Bologne ont une marge de manœuvre qui apparaît comme réduite par rapport à celle des salariés du contexte marseillais. On peut parler d'un choix imposé par un contexte législatif qui, selon l'article 46 de la convention collective, maintient le salarié constamment sous pression.

Néanmoins, des problématiques qui ne sont pas considérées comme suffisantes pour que le salarié prenne la décision de se rendre à *Camera del lavoro*, ont aussi été repérées dans ce contexte. De fait, même si le contexte très structuré dans lequel ces interactions ont lieu n'est pas favorable à l'échange libre entre salarié et syndicaliste, dans certaines interactions, nous avons réussi à découvrir que les salariés s'adressant au syndicat pour des lettres de reproche avaient aussi d'autres problèmes.

C'est le cas d'une salariée marocaine qui travaille avec un coefficient de *premier*

niveau, alors qu'elle est embauchée depuis 2003 et elle devrait avoir un coefficient plus élevé. Un autre cas est celui d'une salariée italienne qui nous explique avoir accepté la baisse de ses heures qui sont passées de 25 à 15. Elle affirme : « je sais qu'ils ont des difficultés ! » intégrant ainsi le discours patronal dont le référentiel est basé sur l'impact de la crise économique et qui justifie tous les rajustements concernant le personnel. Enfin, lors d'une interaction, on découvre qu'un salarié qui travaille dans les blocs opératoires n'a jamais suivi de formation pour accomplir cette tâche spécifique.

Si d'un côté, comme nous l'avons vu, le fonctionnement de la permanence induit à traiter de manière exclusive des seuls problèmes pour lesquels les salariés ont pris la décision de venir à la Filcams, le manque d'empathie des « syndicalistes-scribes » envers les salariés (Renou 2012) constitue un facteur important pour appréhender ce phénomène.

Ce qui nous importe, ce n'est pas de vouloir absolument encastrer les résultats du contexte italien dans le schéma élaboré pour la situation observée dans le cas de Marseille. Même s'il serait possible de le faire d'un point de vue pratique, cela signifierait sortir nos objets de leurs contextes sociétaux, en sacrifiant à l'obtention d'une comparabilité à tout prix la possibilité d'obtenir une analyse satisfaisante.

Ainsi, sans pour autant mettre notre schéma de côté, nous avons décidé de l'interroger autrement dans le but de retracer les éléments fondamentaux de nos cohérences sociétales. Ainsi, la confrontation entre ces deux situations nous conduit à formuler de nouvelles questions.

Pourquoi la question du réaménagement des heures de travail, pourtant tout aussi présente dans le contexte de Bologne que dans celui marseillais, semble avoir une moindre importance pour les salariés de Bologne ? Peut-on croire que les employeurs italiens soient plus arrangeants, dans le réaménagement des heures de travail, que leurs homologues français ? Ou alors faut-il penser que les salariés italiens sont plus tolérants et disposés que leurs homologues français à accepter ces réaménagements, ainsi que la baisse des heures et des salaires ?

En rappelant la spécificité de l'entrée de notre recherche, qui est celle des relations qui s'instaurent entre salariés du nettoyage et syndicat, et non pas des conditions de travail, nous estimons que les réponses à ces questions peuvent être obtenues en se référant à un contexte plus large.

Même si notre enquête ne permet pas d'aboutir à des résultats significatifs sur les conditions de travail des agents de nettoyage, il est néanmoins incontestable que les salariés du nettoyage sont moins protégés en Italie qu'en France[151]. D'une part puisque la convention collective italienne et, de manière plus générale, le droit du travail visent assez faiblement la sécurisation de l'emploi. D'autre part, l'acteur syndical en Italie est beaucoup moins présent en termes d'action collective et très faible en ce qui concerne l'établissement d'un rapport de force avec l'employeur. Pour ces raisons, ce n'est pas la question du ressenti subjectif des salariés qui est en jeu lorsqu'on analyse le clivage entre différentes problématiques.

En effet, les entretiens avec les salariés italiens mettent en évidence l'existence du ressenti de l'exploitation comme un élément commun à la plupart des agents de nettoyage. Les difficultés dues à la tenue d'un rythme de travail effréné qui rend difficile le déroulement des tâches ainsi que l'agencement des temps de vie et de travail, celles dues à la relation avec les collègues et avec le donneur d'ordre se combinent avec les problèmes qui relèvent de la diminution des heures et des taux salariaux. Cependant, ce ressenti ne se transforme que rarement en mécontentement de type « revendicatif ».

En effet, les salariés s'adressant à la CGIL laissent leurs ressentis à l'extérieur de la *Camera del Lavoro*, se limitant à traiter de ce qui est écrit sur les papiers qui constituent, dans la plupart des cas, le seul instrument de travail du syndicaliste CGIL. De même, le fait que le syndicat constitue un acteur fondamental dans les transferts de marché en s'engageant, lorsqu'il participe à la négociation avec les employeurs, à « harmoniser » les intérêts des différents acteurs[152], demeure un élément qui contribue à créer une distance avec les salariés. Dans un contexte où les prix de marché sont constamment revus à la baisse[153] et que la compétition entre les entreprises de propreté est exacerbée, le syndicat, pris dans le chantage du choix entre une diminution du salaire pour tous ou le licenciement de quelques uns, opte souvent pour la première solution.

Ces facteurs se révèlent fondamentaux pour tracer les contours d'une cohérence sociétale dans laquelle le syndicat joue un rôle qui demeure externe aux dynamiques qui traversent le monde du travail. Les salariés ne considèrent pas leur syndicat comme un lieu d'échange où on peut se rendre librement pour demander un avis, mais comme une

151 Cf. pag 97
152 Cf. pag 97.
153 Facteur qui facilite par ailleurs la pénétration de la criminalité organisée dans le secteur.

institution de service extérieure à leur vécu de travailleurs.

II.2.5 Les syndicalistes à la CGT nettoyage 13 : les agents de nettoyage au sein de l'organisation

Après avoir éclairé le fonctionnement des permanences, les profils des salariés ainsi que les raisons pour lesquelles ces derniers s'adressent aux permanences, il s'agit ici de comprendre ce qui se passe du côté des syndicalistes qui animent les permanences. Dans les pages suivantes, on s'attachera à prendre en compte et à analyser les attitudes des délégués semi-permanents pour essayer d'éclaircir de quelle manière ils entrent en relation avec les salariés et d'illustrer quel est leur rapport avec le syndicat et leur vision de celui-ci.

Le nettoyage CGT de Marseille est composé, comme nous l'avons vu plus haut, d'un noyau de militants CGT qui, pendant notre période d'observation, était essentiellement constitué de quatre délégués :

- Saïd, né à Oran (en Algérie) et immigré à Marseille après s'être marié avec une Française d'origine algérienne (secrétaire général);
- Julien, né à Marseille, d'origine italienne (membre du bureau) ;
- Fatima, née à Alger et immigrée à Marseille après s'être mariée en Algérie (secrétaire adjointe) ;
- Rachida, née à Alger et immigrée après le bac à Marseille où toute sa famille résidait (trésorière).

II.2.5.1 Saïd : expliquer leurs droits aux salariés

Nous avons déjà traité du profil et des pratiques du secrétaire général de la CGT nettoyage [154]. En conséquence, nous nous bornerons ici à la prise en compte du seul contexte des permanences.

Les salariés qui se présentent à l'UD à l'occasion des permanences n'ont, dans la plupart des cas, pas la moindre idée de ce qu'est le code du travail ou la convention collective. C'est dans une telle situation que Saïd, se différenciant dans ce sens des autres syndicalistes, ne manque jamais de consacrer davantage de temps à l'explication

154 Cf. chapitre II.1, pag 147.

d'un extrait de la convention collective qu'à la lecture scrupuleuse des fiches de paye. Inspirer de la confiance, mais surtout écouter les salariés, sont les éléments qui caractérisent le plus la relation que Saïd instaure avec eux. Un exemple en est fourni par le cas de deux salariées d'origine comorienne appartenant à la catégorie des « anciennes »[155]. La première salariée se présente à l'UD (cinq fois de suite) pour faire vérifier ses fiches de paye, car elle retient que son employeur lui applique des retenues sur le salaire. Saïd prend le temps de faire les comptes (chez lui) et demande par fax à l'employeur le solde de la rétribution pour conclure que les retenues de l'employeur sont régulières car cette salariée a demandé plusieurs fois des prêts à son employeur.

> Saïd contrôle les fiches de paye et les relevés du compte bancaire. Cette salariée a demandé à son employeur bon nombre de prêts, raison pour laquelle Saïd décide de demander à l'employeur de lui envoyer par fax toutes les données relatives à la situation de cette salariée.
> Saïd prend le temps d'expliquer plusieurs fois la situation à cette dame qui se montre impatiente. Elle veut comprendre pourquoi sa fiche de paye est à moitié vide ! Elle parle vite dans un français qu'on a du mal à comprendre. Saïd l'écoute posément et explique de nouveau. Comme il nous l'avouera à une autre occasion, « il faut tout d'abord écouter et savoir rassurer ». [Note du 13/01/2011]

Pour ce qui est de la deuxième salariée, il s'agit d'une situation très délicate pour laquelle il est intéressant d'analyser la manière d'agir de ce syndicaliste.

> Najma appartient à la catégorie des « anciennes ». Elle porte des habits traditionnels et un foulard coloré sur la tête. Elle a l'air perdue, il faut faire beaucoup d'efforts pour la comprendre et pour se faire comprendre car elle ne parle que très peu français. On arrive à comprendre qu'elle travaille sur le même chantier – la Poste – depuis 2001 et que, oralement, son employeur (ou plus probablement son chef d'équipe) l'a invitée à ne plus se rendre sur son poste jusqu'à nouvel ordre. Cependant, après quelques jours, elle a reçu une « mise à pied disciplinaire » de trois jours. Il s'agit d'une démarche préalable à son licenciement. En attendant que Saïd se libère, je prends la lettre de l'employeur[156], j'en fais une photocopie pour me rendre utile et je commence à la lire.
> Les mots employés sont déstabilisants car blessants à l'égard de cette salariée qui n'a pas pu s'en apercevoir ne sachant pas lire le français. En essayant de cacher mon étonnement, je passe immédiatement la lettre à Saïd pour me décharger de toute responsabilité. Saïd choisit de ne pas la lire à haute voix tout en m'expliquant que : « ils sont en train de la substituer par une autre personne ». En effet, d'après ce qu'on arrive à comprendre de l'explication de cette dame, son poste est actuellement occupé par une autre salariée. Saïd décide alors d'intervenir en

155 Nous avons distingué aussi bien pour le cas marseillais que pour la cas de Bologne deux catégories de salariés : les anciens et les nouveaux. Nous pensons que cette distinction est pertinente pour rendre compte des mutations au sein des mouvements migratoires et de l'insertion des immigrés dans des marchés du travail qui présentent des caractéristiques différentes selon les époques.

156 Cf. Annexes.

appelant le syndicat CGT de la Poste. [Note du 13/01/2011]

L'observation de cette interaction nous permet de prolonger notre réflexion sur l'attitude de Saïd qui se révèle très attentif à ne pas décourager et blesser la salariée. Alors que normalement il essaie d'éclaircir et d'expliquer avec beaucoup de patience, dans ce cas il prend la décision de ne pas lire la lettre à haute voix face à une salariée ne sachant pas lire.

Ce syndicaliste cherche ainsi à adapter son attitude aux salariés et aux problématiques qu'il se retrouve à gérer. Les salariés n'étant pas tous pareils, les attitudes à leurs égards changent selon leurs profils et leurs problématiques. Il demeure le seul délégué que nous rencontrons lors des permanences à prêter une attention particulière aux salariés les plus démunis, parfois juste en les écoutant. Un autre élément distinctif du comportement de Saïd dans sa **relation avec les salariés** tient au fait de parler au téléphone avec les employeurs en actionnant le haut-parleur. On peut ainsi l'entendre clairement et calmement menacer un employeur d'une grève, au téléphone, devant des salariés pour qui il est impensable de s'adresser directement (de plus d'une telle manière !) à leur employeur. À ce propos est éclairante son attitude lors de la mobilisation dont nous avons été témoins pendant notre enquête[157].

Le deuxième volet de l'analyse des pratiques de ce syndicaliste concerne son **rapport avec les délégués** moins expérimentés.

La dernière fois, un délégué syndical de FO s'était présenté à l'UD pour adhérer à la CGT. Aujourd'hui Saïd lui écrit le mandat pour qu'il devienne délégué syndical CGT et commence à lui expliquer ce qu'un délégué syndical doit faire. Il lui donne des exemples concrets pour illustrer les stratégies qu'il utilise autant vis-à-vis des salariés que des employeurs. « Il faut réussir à se faire reconnaître en tant que délégué », aussi bien par les salariés que par le patron. Sur la relation avec les salariés, il tient à faire remarquer un point en particulier. Les luttes qui marchent le mieux – en termes d'adhésion au syndicat et de la reconnaissance que ce dernier va acquérir au sein du collectif de salariés – sont celles pour les salaires et les primes. Il cite le cas de Samira, une jeune déléguée algérienne présente à la permanence et, en se référant directement à elle, il explique avec fierté que « maintenant elle a réussi à s'imposer ! », c'est à dire à se faire reconnaître par les salariés et le patron de son entreprise. [Note du 27/01/2011]

Faire l'éloge de Samira, une jeune déléguée très timide, face au nouveau délégué, en

157 Cf. pag 286.

la donnant pour exemple, rend cette déléguée très fière. Nous retrouvons ici un autre élément très important de la stratégie de Saïd qui vise à créer un groupe soudé de délégués pour lesquels, surtout lorsqu'il s'agit de jeunes et de femmes, il est toujours disponible et encourageant.

Mais c'est surtout une activité de formation que Saïd déploie vis-à-vis de ses collègues délégués. Une double formation qui touche d'une part à tout ce qui relève de la législation en matière de droit du travail, et qui d'autre part vise à former les délégués par rapport à la pratique et à la stratégie syndicale.

Comme pour l'ancien délégué de FO, qu'il invite à se montrer ferme face au patron pour obtenir la confiance des salariés, Saïd donne des conseils à son ancien collègue aujourd'hui délégué syndical dans le dépôt de bus dans lequel Saïd avait participé à sa première grève. Ce délégué s'est adressé à l'UD pour obtenir des conseils en vue de la constitution des listes pour les élections du personnel.

> Pour Saïd, l'une des premières choses à faire est de trouver des candidats qui appartiennent à des chantiers différents, car s'ils élisent des délégués appartenant tous à un même chantier, lorsque leur actuelle entreprise perdra le chantier, les travailleurs opérant dans les autres chantiers resteront sans délégués[158]. Le deuxième point fondamental soulevé par le secrétaire réside dans la nécessité de faire apparaître des femmes dans la liste des candidats. [Note du 10/02/2011]

Saïd est très attentif à la formation de ses collègues et il est l'un des seuls à mener une réflexion ayant une visée large en termes de création d'un collectif soudé de militants. Son rôle lui est reconnu par l'ensemble des adhérents et des délégués pour lesquels il constitue un point de référence fondamental. Aussi bien les salariés qui le connaissent que les délégués le demandent ou l'appellent au téléphone à tout moment lorsqu'ils ont un problème.

Le dernier aspect que nous retiendrons pour compléter le cadre d'analyse des pratiques de ce responsable syndical concerne **sa relation avec les employeurs**. Les pratiques adoptées par ce délégué sont les composantes d'une stratégie qui vise à établir ou à maintenir le rapport de force (Groux et Mouriaux 1992). Dans ce sens, on peut interpréter certaines pratiques de Saïd, comme par exemple le fait d'appeler les

158 Les délégués du personnel sont liés au lieu d'activité (le chantier), mais les élections incluent tous les salariés (dans des chantiers différents) d'une même entreprise. Pour cette raison, concentrer les délégués dans un même chantier revient à laisser l'entreprise sans délégués du personnel au moment d'une nouvelle prise de marché.

employeurs en présence des salariés, comme les composantes d'un processus visant l'établissement du rapport de force. De cette manière, il instaure une double relation qui vise à la fois les salariés et l'employeur.

II.2.5.2 Julien : le discours avant l'action

Julien est un agent de propreté qui approche de la soixantaine. Il est délégué syndical et du personnel depuis les années 1980 et travaille pour la même entreprise que Fatima[159]. Aujourd'hui affecté à un seul chantier, il utilise ses heures de délégation pour animer les permanences du jeudi après-midi à la bourse du travail. C'est la première personne que nous rencontrons lors de notre première visite à l'UD. Dans la petite salle du premier étage, il était derrière le bureau de droite, l'autre étant occupé par Rachida.

Julien nous apparaît tout de suite comme quelqu'un ayant très envie de parler. Il ne tardera pas à nous parler avec la même fierté de ses origines italiennes et de son militantisme CGT : un syndicat dont il parle sans arrêt comme du seul syndicat capable de faire face et de s'opposer au patron. Dans ses récits, il ne perd jamais l'occasion de raconter le moment épique d'une grève gagnée contre un « employeur voyou » ou le courage des militants CGT au moment d'une mobilisation importante.

> En 2004, il a participé à une lutte qu'il citera à plusieurs reprises tout le long de ma période d'observation. Cette grève a eu lieu dans un hôpital important de la ville de Marseille. « Imagine-toi qu'à la fin de la grève nous avions réussi à avoir de nouvelles tenues de travail... aux couleurs de l'OM ! ». Toujours pendant cette même grève, ils auraient séquestré le PDG (président directeur général) de l'entreprise pendant 48 heures. Impossible pour moi de l'interrompre pour avoir plus d'informations et contextualiser les événements. Ne pouvant pas l'arrêter pour le reconduire sur mes questions, je le laisse continuer. Heureux d'avoir trouvé des oreilles attentives à ses histoires et désireux de m'épater, il passe en revue un autre fait extraordinaire.
> Nous sommes toujours à notre première rencontre et je n'ai pas encore eu le temps d'expliquer les raisons de ma présence dans cette salle quand il commence à raconter toutes les étapes de la garde-à-vue de Charles Hoareau, deux ans auparavant. Soucieux de mettre en avant la formidable unité syndicale de sa confédération, il raconte que toute la CGT s'était rassemblée devant le commissariat pour demander la libération du militant. [Note de terrain du 18/11/2010]

Julien raconte son expérience au sein de la CGT comme s'il parlait d'une série de faits héroïques. Lors de nos observations, nous apprendrons que ce comportement

159 Cf. pag 236.

caractérise aussi ses interactions avec les salariés pendant les permanences. Indépendamment de sa situation et de son statut du salarié, le discours de ce délégué prend la forme d'une sorte de glorification de la CGT. Pour Julien, au moins pour ce qui est de son discours, ce qui est fondamental pour s'en sortir dans ce secteur d'activité est la disponibilité à la lutte et au sacrifice. Un sacrifice qui peut aussi se traduire sur un plan économique – comme lors d'une grève – mais aussi par le fait d'être mal vu par les collègues dans son propre chantier. Ce militant ne prend jamais en compte le statut du salarié qu'il a devant lui, qu'il soit immigré, en train de perdre son emploi ou délégué. Ainsi, le discours qu'il tient sur la CGT demeure intact et est indifféremment administré à tout le monde. Comme lorsqu'il parle avec un salarié comorien ayant des gros problèmes dans son entreprise : « Et tu sais pourquoi ? Parce qu'il n'y a pas la CGT ! Quand la CGT arrive, tes droits plus personne ne les touche ! ».

Notre travail de terrain, notamment grâce aux avantages de l'observation des interactions, nous a permis de constater un fort décalage entre le discours de ce militant et ses pratiques. À cet égard, il n'est pas rare que Julien prenne la décision de s'occuper de certaines questions ou de certains salariés en laissant les autres cas « en attente » ou aux autres délégués.

Parmi les différentes situations auxquelles nous avons assisté, on peut citer le cas d'une salariée comorienne qui s'adresse à l'UD pour parler avec Fatima, dont elle n'a pas le bon numéro de téléphone . Cette salariée est une ancienne collègue de Fatima et c'est parce qu'elle la connaît qu'elle s'adresse à l'UD. Julien quant à lui se limite à fournir le nouveau numéro de Fatima sans s'occuper de la raison qui l'a poussée à se rendre à la permanence.

> « Essaie à nouveau de la contacter – lui recommande-t-il – ensuite on pourra essayer d'appeler le patron. Avec nous, ils [l'employeur] vont savoir qu'est ce que c'est “Le” syndicat ! ». La femme rit et Julien oubliera de parler de cette salariée à Fatima lorsqu'elle arrivera à l'UD quelques minutes plus tard. [Notes du 16-12-2010]

À une autre occasion, un ancien collègue de Julien qui connaît bien Fatima entre dans la salle en demandant à voir cette dernière. Mais Fatima n'est pas là et le salarié attendra toute l'après-midi en vain, car ce jour-là Fatima ne viendra pas à l'UD. Julien pour sa part ne se renseigne pas sur le problème de son ancien collègue et il n'appelle

pas non plus Fatima pour avoir de ses nouvelles.

Nous pouvons alors parler d'une véritable **sélection dans la prise en compte** des salariés qui font appel au syndicat. Attitude qui, par ailleurs, caractérise également les autres délégués même si c'est à des degrés différents, comme on le verra plus bas.

Cet extrait de nos notes permet d'illustrer ce que l'on entend par sélection dans la prise en compte des salariés.

> Il s'agit d'un salarié indien. Il est venu une première fois avec son beau-frère qui parle beaucoup mieux français que lui. À ce moment les seules personnes présentes dans la salle étions Julien et moi. Le beau-frère qui accompagne le salarié est lui aussi Indien. Il parle français correctement et tient tout de suite à nous dire qu'il est inscrit à la CGT de Gardanne. Il a pris connaissance de l'existence de cette permanence par la confédération syndicale des familles et de par son discours, on comprend qu'il connaît les lignes fondamentales du code du travail et de la convention collective. Il est plus informé que la plupart des salariés que j'ai vu passer par cet UD. Le décalage est très important entre lui et le salarié qu'il accompagne. Ce dernier a des évidentes difficultés respiratoires, est en surpoids et son état de santé semble précaire. Il dit quelques mots en français, mais pas de façon suffisamment claire pour qu'on puisse le comprendre.
> Lors de cette première rencontre, on ne comprendra pas exactement le problème pour lequel ils se sont rendus à l'UD car Julien ne pose pas davantage de questions sur ce sujet et de mon côté, je veux éviter d'influencer cette interaction en me tenant à l'écart de toute intervention susceptible de forcer Julien à intervenir.

Julien ne semble pas très motivé par ce cas. D'un air détaché, alors que pour d'autres cas il s'empresse d'appeler l'employeur pour demander des explications, il affirme qu'il faut absolument appeler Kamel – le délégué de l'entreprise dans laquelle le salarié travaille – sans donner davantage de renseignements quant à cette supposée nécessité. Néanmoins, il n’essaiera même pas une seule fois d'appeler ce délégué. En revanche, il commence à raconter son expérience au sein de la CGT et, en ouvrant le tiroir du meuble dans lequel les délégués rangent les documents, il y met les papiers concernant le cas de ce travailleur. À ce moment, peut-être en pensant que les délégués s'occuperont d'eux dans un deuxième temps, le beau frère du salarié demande à Julien de faire adhérer le salarié, ce que Julien refusera de faire en prétextant une excuse :

> Pendant la permanence du jeudi précédent, Rachida avait confié à Julien la tâche de « faire les cartes » d’adhésion. Devant partir en Algérie pour la période des vacances scolaires, elle lui avait montré dans quel tiroir il pouvait trouver les cartes. Toutefois lorsque l'accompagnateur du salarié indien demande la carte d'adhésion, Julien affirme : « Je suis désolé, mais Rachida – qui s'occupe normalement des cartes – n'est pas là aujourd'hui. Il faudra passer à nouveau jeudi prochain ! » [Notes du 16-12-2010]

Le délégué refuse de faire adhérer un salarié qui – et nous n'en avons pas vu beaucoup d'autres – a demandé « spontanément » de le faire. Julien, de son côté, n'a aucune envie de s'occuper de ce cas. Le salarié n'a pas de connaissances directes au sein de l'UD et on peut supposer que son état de santé précaire, ainsi que ses difficultés de communication et son origines ont une influence sur cette non-prise en compte de la part de ce délégué. Mais il ne s'agit pas d'un cas isolé. En effet, un cas similaire est celui d'une salariée comorienne. Elle aussi ne parle presque pas français et elle fait beaucoup d'efforts pour arriver à prononcer ne serait-ce que quelques mots.

> C'est la troisième fois que Najma se présente à l'UD. Elle parle très peu le français. C'est pourquoi je décide de « provoquer » la réaction de Julien en lui expliquant[160] les termes du problème de cette salariée (problème qui ne semble pas avoir été résolu depuis la dernière fois, quand Saïd a appelé la CGT du donneur d'ordre pour faire pression). Julien, qui est le seul délégué présent, commence à parler de l'importance du syndicat, etc. Ils nous (à la salariée et à moi) raconte qu'il habite juste à côté de la Poste (où cette salariée travaille) comme s'il voulait signifier, mais sans jamais le dire explicitement, qu'en cas de besoin il serait disponible pour intervenir. Julien ne trouve rien de mieux que de promettre que Fatima s'en occuperait à son arrivée. Najma reste un moment en silence avant de s'en aller.
> Un peu plus tard, quand Fatima arrive, je lui présente le cas de Najma. Julien est encore dans la salle et, en faisant semblant de rien, change de discours. [Notes du 6/01/2011]

Bien que l'attitude de Julien soit très particulière, ce qu'il est intéressant pour nous de mettre à jour tient au fait que les salariés qui s'adressent à l'UD sont susceptibles de se confronter à un tel comportement. À cela il faut ajouter qu'une partie importante de ces travailleurs n'a jamais eu affaire au syndicat auparavant (ou alors très rarement), ce qui entraîne une dynamique par laquelle le délégué qu'on rencontre à l'UD est considéré comme « La » CGT, il incarne en quelque sorte le syndicat.

De manière plus générale, ce qui compte est que dans un secteur où le syndicat n'est que faiblement implanté, l'image que les salariés se font de la CGT a tendance à correspondre à l'image qu'ils ont du syndicaliste pris singulièrement. Il s'agit alors d'un élément fondamental pour comprendre les dynamiques propres à la relation syndicat-salariés que nous sommes en train d'étudier. Mais de quoi relève la différenciation dans la prise en compte des salariés ? Après avoir constaté que les

160 Il s'agit de la salariée qui travaille à la Poste et qui a reçu la lettre recommandée dont Saïd s'était occupé auparavant.

salariés reçoivent un traitement différencié, il s'agit de comprendre pourquoi.

Nous pouvons ainsi avancer l'hypothèse visant à mettre en lien le niveau d'intégration sociale du salarié (É. Durkheim 2007) avec la prise en compte de son problème de la part des délégués. En effet, à l'exception de Saïd, les autres délégués ont tendance à délaisser certains cas. On suppose qu'un salarié bien intégré socialement – par rapport à la sphère professionnelle et syndicale – aura plus de chances de voir son problème pris en compte. Au contraire, un travailleur n'ayant aucune connaissance au sein du syndicat, un immigré ou alors un travailleur ethnicisé est susceptible d'être mis à l'écart. Il est évident que l'intégration dans la sphère du travail se trouve en forte corrélation avec l'intégration sociale de ces travailleurs. Dans ce sens, le statut d'une salariée comorienne appartenant à la catégorie des plus « anciennes » (et donc immigrée) est le résultat de la construction relationnelle de la race et du genre (Nakano Glenn 2009) qui la conduit par exemple à être affectée à des postes moins visibles pour ce qui est de son activité de travail et à être également invisibilisée pour ce qui est des autres sphères de la vie sociale. Le syndicat n'est pas « immunisé » contre ces phénomènes et c'est dans ce sens qu'il faut interpréter le comportement de certains syndicalistes qui contribuent à exclure et invisibiliser des catégories de travailleurs déjà stigmatisés sur le plan social et du travail.

À la catégorie des travailleurs les plus invisibilisés et les moins intégrés appartiennent ceux qui – aussi du fait de leur appartenance ethnique – n'ont pas de réseau auquel faire appel au sein du syndicat.

À propos des différents degrés d'intégration sociale des travailleurs du nettoyage, J.-M. Denis affirme :

> « Quoi qu'il en soit, les salariés du nettoyage sont loin de former un groupe homogène, uniformément touché par la précarité. Il s'agit au contraire d'un groupe éclaté, avec des inégalités internes, liées à la taille de l'entreprise à laquelle ils appartiennent et au montant des droits salariaux (salaire, primes, accès à la formation, etc.) qu'elle leur accorde, au type de couverture conventionnelle dont ils bénéficient – relatif aux types de chantiers sur lesquels ils travaillent – , à l'existence ou non d'une représentation collective, à leur insertion ou non dans une communauté de travail, etc. » (Denis 2008a, 53)

En revenant sur les éléments qui caractérisent les stratégies des militants de la CGT nettoyage 13, nous pouvons affirmer que les appels téléphoniques adressés à l'employeur demeure une constante de tous les délégués semi-permanents (ceux qui

animent les permanences). Le registre est celui de la **menace à l'employeur** qui, comme nous l'avons remarqué pour le cas de Saïd, constitue un élément central de la dynamique qui vise à établir un rapport de force favorable au syndicat. En particulier, pour ce qui est du cas de Julien, lorsqu'il décide de traiter d'un salarié et de son problème, il appelle souvent l'employeur pour demander plus de renseignements, mais surtout pour le menacer d'une grève ou de l'amener devant les Prud'hommes. Comme dans le cas d'un jeune salarié comorien qui – accompagné de sa femme, comorienne elle aussi – s'adresse à l'UD pour obtenir des renseignements.

> Son employeur lui interdit l'accès au chantier, ce pourquoi il voudrait savoir s'il est possible de demander à l'employeur de lui ouvrir les droits au chômage. Julien décide d'appeler l'employeur pour lui demander de réintégrer le salarié dans le chantier.
> Julien appelle l'employeur au téléphone devant tout le monde. Dès les premières phrases, on l'entend dire à l'employeur que s'il n'accepte de réintégrer le salarié … « On sera obligé de vous amener aux prud'hommes ! ». Si dans un premier temps l'employeur semble inamovible, suite à la « menace » de Julien, il propose au salarié, toujours par le biais du délégué, de retourner sur le chantier le lendemain.
> Le jeune homme et sa femme semblent très satisfaits d'avoir obtenu une promesse inespérée. Le simple fait de voir (ou plutôt d'entendre) le patron reculer sur ses décisions, indépendamment de la réelle mise en pratique de cette promesse, semble constituer une raison de bonheur pur pour ce couple. Satisfaits d'avoir assisté à cette scène dont la valeur est essentiellement symbolique, ils parlent du « patron qui a eu peur » avec enthousiasme. [Notes du 20/01/2011]

La stratégie de Julien présente un double effet. D'un côté, nous pouvons parler d'un impact sur un employeur qui est apparu comme étant déstabilisé par cet appel. Il n'avait probablement jamais imaginé la possibilité de voir des réactions se mettre en place en réponse à ses actions. Mais ce qui doit éveiller le plus notre attention tient à l'effet de cet appel sur le salarié. Derrière l'étonnement de ce dernier, nous pouvons identifier une première étape dans la prise de conscience de la possibilité de faire reculer, au moins verbalement, l'employeur. Par ailleurs, dans la manière de s'exprimer, au moment où le salarié remercie Julien, on peut reconnaître une forme de **reconnaissance**. Ce salarié, qui s'adresse pour la première fois au syndicat, demandera avant de quitter la salle à Rachida (qui s'occupe des cartes) ce qu'il faut faire pour adhérer à la CGT. Suite aux renseignements de Rachida, il affirmera en s'adressant à Julien : « Nous on le fera parce que je suis content de ce que tu as fait ! ».

II.2.5.3 Fatima : « un bon musulman est un bon militant CGT »

Fatima, qui a aujourd'hui 57 ans, est née à Alger où elle s'est mariée avec un Français d'origine algérienne. Juste après le mariage, à l'âge de 22 ans, elle a suivi son mari à Marseille où ils ont eu deux enfants. Six ans plus tard, son mari l'a quitté en la laissant seule avec ses enfants. Quand elle est arrivée, avec un diplôme de couturière, elle n'a trouvé rien d'autre qu'un poste dans le secteur de la propreté.

> Enquêtrice : « et du coup est-ce que tu as essayé de travailler en tant que couturière ici à Marseille ? »
> Fatima : « J'ai cherché une fois, mais où j'étais, ils m'ont fait une réflexion, ... ils m'ont bien montré que je suis une étrangère. »

C'est dans le chantier où elle a commencé à travailler et qui constitue encore aujourd'hui son chantier principal, la compagnie maritime SNCM, que Fatima a eu ses premiers contacts avec la CGT, syndicat auquel elle a adhéré à l'âge de 23 ans.

> Enquêtrice : « Et comment tu as découvert la CGT ? »
> Fatima : « À la SNCM. Je suis rentrée dans ce site et j'étais au milieu de la CGT, j'étais comme leur fille, leur enfant, ils s'occupaient de moi, j'ai un problème ils sont là et tout... ils m'ont aidé beaucoup ! Et la première fois quand on a appelé un responsable de la CGT, parce qu'on avait un souci, ils m'ont dit : "c'est toi !" Parce que j'étais la seule qui avait la voiture, le permis quoi !... qui pouvait se déplacer ! »

Elle est déléguée du personnel et déléguée syndicale dans son site et secrétaire adjointe du syndicat CGT du nettoyage au niveau départemental. Lors des permanences, nombreux sont les salariés qui demandent directement après elle car, travaillant depuis trente ans dans le secteur, elle connaît énormément de monde et de sites de travail. Elle est la plupart du temps présente aux permanences, sans pour autant avoir un horaire fixe, raison pour laquelle ce n'est pas rare de voir des salariés l'attendre pendant parfois pendant toute une après-midi sans succès.

Comme Rachida, Fatima s'irrite très facilement lorsqu'un salarié ne comprend pas tout de suite ses explications ou s'il se montre rétif à adhérer à la CGT. Ses comportements ne s'adaptent que rarement aux situations concrètes des salariés qui s'adressent à l'UD. Les spécificités concernant le statut et le profils des travailleurs n'ont pas de sens pour elle. Ainsi sa pratique est indépendante de tout facteur tel que la maîtrise de la langue, l'âge du salarié, la taille de l'entreprise dans laquelle il travaille, le

fait qu'il ait ou pas connaissance de ses droits ou de sa capacité de réaction par rapport aux abus de l'employeur. Fatima prend en considération un problème à la fois sans le saisir à partir de sa complexité et de son contexte.

Ainsi, lors d'une permanence, elle est confrontée à un délégué inexpérimenté qui s'adresse à l'UD pour se renseigner par rapport à la défense d'une de ses collègues.

> Ce délégué, immigré nord-africain de première génération, a apporté les documents relatifs au cas d'une salariée de son entreprise. L'employeur a décidé d'apporter des modifications à l'aménagement des horaires de travail de cette salariée. Il s'agit d'une femme qui a dépassé la cinquantaine et qui serait obligée, de par cette nouvelle disposition, de travailler à des moments de la journée peu convenables à cause de l'absence des transports en commun.
> Fatima s'irrite tout de suite. Elle ne comprend pas pourquoi ce délégué s'adresse à l'Ud pour de telles questions. « Mais vous avez les preuves écrites ? ». « Oui », répond le délégué. « Et alors pourquoi vous n'allez pas au prud'hommes ? » [Note de terrain du 17/02/2011]

Sa proposition de prendre en compte la procédure prudhommale semble relever de l'évidence. C'est cependant sans prendre en considération l'impact d'un tel choix sur les rapports du salarié avec son employeur, lorsque le salarié n'est pas en mesure de soutenir le poids psychologique d'un tel choix et que, pendant des années de travail, il ne s'est jamais opposé de manière directe aux directives de son employeur. En effet, le fait d'entamer une procédure prudhommale dans un contexte comme celui du nettoyage, où le syndicat est souvent absent, représente une décision importante pour des salariés faiblement intégrés d'un point de vue social, professionnel et syndical. En d'autres mots, Fatima ne prend pas en compte la faisabilité d'une telle procédure et les effets psychologiques que cela pourrait avoir sur une salariée. D'ailleurs il est assez rare que pour des cas de ce genre l'on entame une procédure prudhommale.

Comme on le verra de manière plus approfondie pour le cas de Rachida, la question de **l'adhésion au syndicat** demeure un point important pour la compréhension de la pratique et des stratégies de cette déléguée, mais aussi de sa représentation du syndicalisme CGT. Ainsi, si pour Julien, augmenter le nombre d'adhérents ne semble pas constituer une priorité, dans le discours de Fatima l'« adhésion » est très présente.

> « Moi je me bats pas pour les gens qui ne sont pas syndiqués ! », affirme-t-elle lors d'une discussion avec Julien. Elle se réfère au cas d'un syndiqué qui n'a plus renouvelé sa carte alors que Fatima l'a représenté et défendu devant son employeur. Ainsi, très irritée, elle appelle ce salarié au téléphone, pendant la permanence, en

> lui arrachant la promesse du renouvellement de la carte. [Note de terrain du 16/01/2011]

En dernière analyse, pour rendre compte de la stratégie syndicale de cette déléguée, il est nécessaire de faire référence à un élément qui relève de sa pratique religieuse. Fatima est musulmane et pratiquante et, quand il n'y a pas de monde et que c'est l'heure de la prière, elle sort de l'étagère où sont gardés les documents un tapis de prière et elle se dirige vers une salle vide du premier étage de la bourse du travail pour **prier**. De même, à plusieurs reprises, lors des interactions avec les autres délégués, elle s'exprime sur la religion musulmane. Être musulman et syndicaliste à la CGT n'est pas une contradiction, au contraire, un musulman se doit de s'engager pour la défense des ses droits et de ceux des autres.

> Fatima, en parlant avec une autre déléguée, fait part de son étonnement au moment où elle a découvert qu' « un barbu », à qui elle avait fait la carte CGT auparavant, s'était par la suite révélé être un mauvais militant CGT. De son discours émerge une sorte d'identification entre le bon musulman et le bon militant CGT [Note de terrain du 10/02/2011]

Le rapport entre syndicalisme et islam a été traité par des chercheurs tels M. Tripier (Tripier 1990) , R. Mouriaux et C. Wenden (Wenden et Mouriaux 1987) qui l'ont étudié dans un contexte, celui des usines automobiles des années 1980, caractérisé par une forte implantation syndicale et par une organisation du travail dont les caractéristiques demeurent très différentes de celles que l'on retrouve, aujourd'hui, dans le secteur du nettoyage.

En nous appuyant sur la typologie formulée par Wenden et Mouriaux (qui identifient trois types de relation entre syndicalisme et islam, à savoir l'islam privé, l'islam mobilisateur et l'islam tranquille), nous pouvons interpréter le rapport que cette déléguée pratiquante entretient avec le militantisme CGT. En particulier, nous retiendrons que ce cas est celui qui se rapproche le plus de l' « islam mobilisateur », par lequel être musulman et pratiquant se résume avant tout par le fait d'aider les autres. Dans ce sens, être un militant CGT est une manière de pratiquer la religion musulmane.

> L'identité musulmane n'est plus exclusivement renvoyée dans l'ordre de la vie privée et bien des militants syndicaux ont pris conscience de la force potentielle de la communauté islamique comme ferment mobilisateur […] Il ne s'agit pas de

> privilégier le privé par rapport au public ou le public par rapport au privé ni le syndical par rapport au religieux ou le religieux par rapport au syndical : l'un et l'autre sont importants et toutes les cartes sont utilisées à la fois à des fins stratégiques. (Wenden et Mouriaux 1987, 807-808)

II.2.5.4 Rachida : les frontières de l'action syndicale

Rachida a dépassé la trentaine et elle est la plus jeune du groupe. Elle est née à Alger où elle a fait toute sa scolarité et où elle s'est mariée après son baccalauréat. Elle a ensuite quitté l'Algérie avec son mari et son premier enfant pour rejoindre le reste de sa famille à Marseille.

> « J'ai toute ma famille ici ! Je n'ai pas voulu venir petite parce que... ma mère n'avait pas les moyens pour nous ramener tous à Marseille... Toutes mes sœurs sont là, mes tantes, mes oncles, ma grand-mère. Il me restait seulement un frère et une sœur, en Algérie, qui sont mariés.[...] Quand mon père est décédé, ils sont venus ici.»

Sa trajectoire d'immigration est particulière, mais elle n'est pas rare dans le contexte migratoire d'une ville comme Marseille. En effet, Rachida, en émigrant vers la France rejoint sa famille la plus proche. Arrivée à Marseille, bien qu'elle ait déjà travaillé en tant que comptable en Algérie, elle débute son expérience de travail dans la propreté[161] en 2003. Depuis lors, elle a toujours travaillé dans le même chantier, un important hôpital de la ville de Marseille qui demeure l'un des chantiers où le syndicat est le plus implanté. C'est sur ce chantier qu'elle entre en contact avec des délégués de la CGT, et en particulier avec l'une d'entre eux qu'elle définit comme une « bonne battante qui a fait vraiment du bon travail au cours de sa carrière ». Rachida s'inscrit au syndicat et devient déléguée du personnel en 2007. Elle est aujourd'hui AQS 3[162] et son poste de trésorière au sein du syndicat nettoyage 13 lui a permis de faire reconnaître sa formation de comptable.

> « Étant donné qu'il y avait eu des pépins avec les gens qui étaient là, dans le syndicat, à l'époque... après ils avaient besoin d'une trésorière. Et comme j'ai un petit peu d'expérience dans la comptabilité parce que dans le passé j'ai travaillé

161 À ce propos, on peut faire référence à l'analyse de C. Avril sur s salariées de l'aide à domicile dont les diplômes ne sont pas reconnus, ce qui ne signifie pas pour autant qu'ils soient sans effets sur la position sociale de ces salariés. Cf. Avril, Christelle. 2012. « Ressources et lignes de clivage parmi les aides à domicile ». *Actes de la recherche en sciences sociales* n° 191-192 (1) (mars 1): 86-105.

162 Pour la grille des coefficients, voir les annexes.

dans un secrétariat, alors j'ai pris la trésorerie du syndicat. »

C'est Rachida qui s'occupe de faire les cartes et de toutes les démarches liées à la cotisation. Elle est très scrupuleuse dans ce travail qui peut être saisit comme une rétribution symbolique due à son engagement militant (Gaxie 1977). Autrement dit, son activité au sein du syndicat lui permet de mettre en valeur des compétences apprises par une formation qui ne lui est pas reconnue dans la sphère professionnelle.

> « Je me mets directement en contact avec les délégués, parce que je ne peux pas me mettre en contact avec tous les sites, je donne les cartes aux délégués, eux font adhérer leurs salariés et après on fait les comptes entre nous. »

Rachida est la responsable des cotisations, c'est à elle qu'il faut s'adresser pour adhérer à la CGT. Elle nous explique scrupuleusement le système de cotisation :

> « La carte c'est 8 euros et les timbres c'est 10 euros par mois [5 pour les temps partiels], si maintenant ils font le prélèvement. S'ils ne font pas le prélèvement, voilà, j'essaie de regrouper toute l'année parce que ... Nous au niveau de la fédé, quand on commande les cartes, on commande les timbres en fonction des cartes. Pour eux [la fédé], la carte doit contenir 12 timbres, mais les salariés, quand ils ont un problème, ils viennent nous voir et ils prennent un timbre ou deux … et après on les voit plus. Et nous, à la fin de l'année on est obligé de payer ces timbres-là ! »

De ce fait, il ne faut pas négliger que la permanence, au-delà d'être le lieu d'une interaction entre syndicalistes et salariés pour des problèmes variés, demeure le lieu le plus important où, en dehors du lieu de travail, on peut adhérer à la CGT. En effet, bien que les salariés ne soient pas obligés de prendre la carte pour que leurs problèmes soient pris en compte par les militants CGT, c'est ici qu'un salarié qui veut adhérer à la CGT trouvera, normalement, la possibilité de le faire.

C'est pourquoi la question de l'adhésion a un impact direct sur l'interaction salarié-syndicaliste. L'action ou la réaction d'un syndicaliste peut ne pas être la même selon que le salarié qu'il a devant ait ou non envie d'adhérer à son syndicat. Ainsi, surtout pour cette déléguée pour qui la gestion des cartes constitue une tâche fondamentale de l'expression de son militantisme, le thème de l'adhésion tend à avoir beaucoup d'influence sur sa relation avec les salariés.

Plus précisément, nous avons pu constater à plusieurs reprises que la réticence de certains salariés devant la décision d'adhérer à la CGT a un impact sur la relation qui

s'instaure avec certains délégués. C'est le cas de la femme du jeune salarié comorien ayant eu affaire à Julien.

> Si pour ce jeune homme, faire la carte constitue avant tout un geste de reconnaissance, sa femme se montre beaucoup plus réticente et demande s'il est possible d'acheter juste un timbre de temps en temps. Devant cette affirmation, Rachida s'irrite et affirme qu'il n'y pas le choix. Les cartes sont soit pour un an, soit pour six mois. Le seul moyen pour payer mensuellement est le virement bancaire. « Le renouvellement de ton adhésion ne doit pas se faire seulement lorsque tu as besoin du syndicat ! »[Note du 20/01/2011]

À une autre occasion, Rachida, parlant avec Fatima, exprime son irritation à l'égard des travailleurs qui ne veulent pas adhérer au syndicat alors qu'ils « profitent » de son soutien.

> Fatima est en train de raconter le cas d'un salarié de son chantier qui, après avoir obtenu de l'aide de sa part, n'a pas renouvelé sa carte. Rachida affirme d'un air à la fois étonné et irrité : « Tu vois ? Ils ont même pas de reconnaissance ! C'est ça qui me touche » [Notes du 3/02/2011]

La reconnaissance. Pour Rachida, adhérer au syndicat c'est avant tout une question de reconnaissance et non pas l'acte affiché d'une appartenance plus large, militante, au syndicalisme. Prendre la carte est perçu comme la contrepartie d'un service offert par l'organisation syndicale. De ce fait, ce qui est en jeu c'est la reconnaissance du rôle social de Rachida. Un rôle qui, lorsque les salariés refusent d'adhérer, se trouve remis en question. Nous sommes alors confrontées à un don qui entraîne un « contre-don », la carte syndicale, pour reprendre un concept de M. Mauss qui affirmait : « Refuser de donner, négliger d'inviter, comme refuser de prendre, équivaut à déclarer la guerre ; c'est refuser l'alliance et la communion » (Mauss 2012).

Rachida a trouvé, grâce au syndicalisme, un rôle qui ne lui est pas accordé ni dans la sphère du travail, ni dans les autres sphères de la vie sociale et cela à cause de sa trajectoire d'immigrée et de salariée ethnicisée pour laquelle, en dépit de sa qualification, les possibilités se resserrent autour des emplois les moins qualifiés et les moins gratifiants, comme le nettoyage.

À côté de la question de la cotisation, un autre élément marquant de l'attitude de cette déléguée concerne son irrascibilité face aux salariés qui, comprenant mal le français et n'ayant aucune conscience de leurs droits, se comportent d'une façon pour

elle « incompréhensible ».

Il s'agit, par exemple, de tous les salariés qui, ayant un problème sur leur chantier ou avec leur employeur, attendent longtemps avant de prendre la décision de s'adresser au syndicat. Il est évident que les salariés les plus susceptibles d'accepter les chantages et les pressions des employeurs sont les immigrés de première génération et les travailleurs ethnicisés. Dans ce sens, encore une fois, nous pouvons faire le lien entre le niveau d'intégration sociale (intégration qui se révèle très faible pour les travailleurs qui subissent la domination due à l'imbrication entre genre et ethnie) et l'attitude des syndicalistes.

Rachida, comme Julien et en partie Fatima, ne fait pas de différence entre les salariés ayant un statut caractérisé par une faible ou plus forte intégration sur le plan du travail (travailler sur des grandes chantiers avec une forte implantation syndicale ou sur des petits chantiers qui invisibilisent le salarié, travailler à temps plein ou à temps partiel) et sur le plan social et familial (être une femme seule avec des enfants à charge où être mariée avec un mari qui travaille, être immigré analphabète ou Français, etc.). Il est indéniable, que pour les travailleurs les plus démunis et les plus exploités, s’aventurer dans une quelconque forme de réaction à l'égard de leur employeur a des conséquences beaucoup plus lourdes que pour des salariés plus intégrés et peut-être syndiqués. Pour Rachida, de manière encore plus évidente que pour Fatima, cette distinction ne semble avoir aucun sens. Il n'est même pas rare qu'elle réagisse de manière compulsive et agressive lorsqu'elle se trouve confrontée à des salariés peu informés et qui ont attendu quelque temps avant de s'adresser à l'UD. C'est le cas d'une salariée d'origine algérienne qui, un jeudi après-midi, se présente à la permanence.

> Elle est chef d'équipe et elle nous explique que, depuis qu'il y eu le transfert de marché, la nouvelle entreprise lui empêche d'accéder à son site de travail. Elle a déjà appelé l'inspecteur du travail et a maintenant décidé de s'adresser à la CGT. Après avoir lu ses papiers, Rachida lui dit que l'ancien employeur a fait tout ce qu'il fallait faire pour communiquer les changements en lien avec la nouvelle prise de marché. Elle demande alors à cette salariée le numéro de téléphone du nouvel employeur qu'elle appelle immédiatement. Lorsqu'elle tombe sur le répondeur elle se présente résolument comme "UD CGT 13" et elle demande d'être rappelée.
> Entre temps, Rachida reproche à la salariée d'avoir attendu trop longtemps et lui dit qu'elle aurait dû se rendre à l'UD bien avant. La salariée nous explique alors que lorsque son contrat a été transféré, son nouvel employeur ne l'a jamais appelée. Jamais mise au courant ou envoyé une lettre...
> Face à cette salariée qui apparaît désormais comme désespérée, Rachida est de plus

> en plus contrariée et irritée, ce qui rend cette salariée encore plus tendue. La salariée est très inquiète car, ayant des enfant à charge, elle ne sait plus comment payer ses factures. Elle répète sans arrêt : « comme je vous dis, je ne sais pas comment ça marche ! Je ne sais pas comment ça marche ». [Note du 27/01/2011]

La déléguée ne prend pas en compte la situation concrète de cette salariée. L'ex-annexe VII de la convention collective, selon laquelle la nouvelle entreprise est obligée de reprendre les travailleurs présents sur le chantier, a été éludée par l'employeur. Cependant, l'existence sur le papier de l'ex-annexe VII semble être suffisant pour Rachida qui sous-estime le problème de la salariée en question. Comme à dire que finalement, étant donné que sur le papier ils sont obligés de la reprendre, n'est-il pas inutile de s'angoisser autant ?

> Le téléphone se met à sonner. C'est l'employeur qui, ayant écouté le message laissé par Rachida, qui n'a pas cité ni le nom ni la situation de cette salariée, appelle directement sur le téléphone de la salariée. La salarié passe le portable à Rachida qui répond promptement et avec beaucoup de détermination. L'employeur, de sa part, ne veut pas céder et ré-intégrer la salariée sur son chantier. Rachida ne change pas la tonalité de sa voix et toujours avec la même calme lui dit : « c'est pas grave, on va se retrouver aux prud'hommes ». [Note du 27/01/2011]

L'attitude de Rachida demeure inchangée, même devant la réponse de l'employeur qui n'apparaît pas disposé à céder sur cette question. La stratégie de cette déléguée est bâtie sur une position de principe selon laquelle des modifications ne semblent pas être permises. Tout semble devoir aller de soi pour Rachida. Se montrer ferme et inflexible, indépendamment de l'objectif que l'on s'est préfixé et se montrer toujours aussi fière et inébranlable vis-à-vis des employeurs et des travailleurs.

> L'appel téléphonique n’aboutit donc à rien et les menaces de Rachida n'ont eu aucun effet sur un employeur dont le manque de considération pour les salariés est tel qu'il en vient à nier le passage à une nouvelle entreprise prestataire. Rachida n'est pas troublée et elle donne à la salariée le numéro de téléphone de l’avocat CGT pour qu'elle puisse en parler avec lui.

Rachida ne prend pas en compte ce que peut comporter un investissement de ce type (entamer une procédure aux prud'hommes) pour une salariée essentiellement préoccupée par le fait de rester sans emploi.

> « Le mois prochain avec quoi je vais payer mes factures ? » affirme cette dame de plus en plus angoissée. [Notes de terrain 27/01/2011]

Cette salariée est ainsi laissée seule devant la décision d'entamer une démarche juridique contre l'employeur. Sans même prendre le temps d'expliquer en quoi consiste la procédure prudhommale, l'engagement de Rachida vis-à-vis de cette travailleuse se borne à un : « Il ne faut pas baisser les bras ! ».

La désinformation des salariés du nettoyage est un élément qui contribue à façonner le rapport entre syndicalistes et salariés du nettoyage. Les réactions devant un salarié qui n'a jamais entendu parler de l'ex-annexe VII ou qui pense que l'employeur peut lui changer l'aménagement de ses heures ou son chantier à tout moment sont différentes selon les syndicalistes. Ainsi, si la pratique de Saïd se base avant tout sur l'écoute et l'explication, pour Rachida en revanche, le fait que les salariés n'aient pas la moindre idée de leurs droits constitue une source d'irritation.

À ce propos, un autre exemple peut être tiré de nos notes de terrain. Il s'agit d'un salarié d'origine algérienne qui utilise régulièrement une machine, alors que selon son coefficient,il n'aurait pas le droit de l'utiliser.

> Il est AS1[163] et il affirme : « C'est depuis que je suis rentré ici que je passe la machine, mais les années passent et je reste toujours AS1 ». Ça fait désormais cinq ans qu'il travaille dans ce chantier sans que lui soit reconnu un coefficient supérieur. L'inspecteur du site lui promet depuis longtemps de lui augmenter le coefficient, mais il ne l'a jamais fait. Il explique qu'au début, il avait commencé à utiliser la machine pour « rendre un service », mais que depuis il le fait régulièrement. [Note du 10/02/2011]

Rachida s'adresse de manière agressive à ce salarié qui n'était jamais venu à l'UD. Elle paraît sidérée par le fait que ce travailleur se trouve dans une telle situation depuis cinq ans : « Ça fait cinq ans que vous êtes là ? Et c'est seulement maintenant que vous vous réveillez ? ».

Le dernier exemple concernant l'attitude de Rachida est celui du salarié indien qui, après la première rencontre avec Julien, se rend à nouveau à l'UD, toujours accompagné par son beau-frère.

> Pendant ces mois d'observation, je me suis retrouvée plusieurs fois à parler avec les travailleurs avant que ces derniers soient reçus par les syndicalistes et à participer, par la suite, à l'interaction. Aujourd'hui, quand le salarié indien se présente pour la deuxième fois à l'UD, je décide de ne rien faire pour influencer le moins possible une situation déjà très délicate. Il était important de comprendre à quel point la

163 Pour la grille des coefficients, voir les annexes.

situation de ce salarié pouvait ne pas être prise en compte.

Cette fois-ci, c'est Rachida qui s'occupe de lui. Il est accueilli comme si c'était la première fois car Julien se comporte comme s'il ne l'avait jamais vu et il laisse le beau frère ré-expliquer le problème. Rachida se montre tout de suite très dure avec ce salarié. Elle s'adresse à lui, souvent en lui faisant des reproches, sans tenir compte des difficultés évidentes de cette personne qui vont des problèmes de santé à la non maîtrise de la langue française.

> Aujourd'hui, on arrive enfin à comprendre le problème pour lequel ce travailleur, accompagné par son beau frère, s'est adressé à la permanence. Il a été convoqué par son employeur pour un licenciement. Il est accusé d'avoir endommagé un ascenseur dans lequel il était resté coincé. Dans la lettre, l'employeur l'accuse explicitement de ne pas avoir attendu l'arrivée des pompiers lorsqu'il s'est retrouvé coincé à l'intérieur de l'ascenseur.

Rachida, qui à d'autres occasions n'a pas manqué de donner preuve d'inflexibilité vis-à-vis des employeurs, trouve cette fois-ci tout à fait normale la position de cet employeur, en venant à affirmer que pour de tels dégâts, il est compréhensible que l'employeur ait décidé de licencier ce salarié. Malgré cela, elle essaie de joindre par téléphone l'employeur, mais sans succès car ce sera la secrétaire qui répondra en lui promettant de la rappeler le lendemain.

> Une fois raccroché, elle s'adresse au salarié en lui disant : « Pourquoi avez-vous signé cette déclaration ? Pourquoi n'êtes-vous pas venu avant voir le syndicat ? ». C'est ainsi que je découvre que l'employeur, en profitant des difficultés de son employé, lui a fait signer un papier dans lequel il prenait la responsabilité des dégâts de l'ascenseur. C'est à ce moment que Malik, irrité par l'attitude de Rachida, intervient :« Mais tu vois pas qu'il ne comprends pas bien le français ? ».
> « Ce que je ne comprends pas c'est pourquoi si vous avez été à l'entretien vous avez accepté tout ça ! » « Moi je comprends pas », continue Rachida. Elle les invite ensuite à revenir la semaine d'après, puisqu'elle veut entendre la version de l'employeur. [Note du 10/02/2011]

Dans le contexte des permanences, il est indéniable que d'un point de vue logique et rationnel, il n'est pas possible de comprendre qui, entre salarié et employeur, a tort ou a raison. Autrement dit, sur la base de quoi croit-on toutes les personnes qui s'adressent à l'UD, souvent sans aucun papier, en contestant l'attitude de leur employeur par rapport à telle ou telle autre question ?

C'est la prise en compte du rapport de domination, par lequel l'employeur impose des politiques managériales qui mettent en œuvre à la fois des formes de contrôle et de pression sur les salariés, qui conduit les syndicalistes à se ranger du côté de ces salariés.

Néanmoins, le choix de ce camp est traversé par d'importantes contradictions, comme on a pu le remarquer dans ce cas où la parole d'un salarié est remise en question de la part de la déléguée. Il est intéressant de voir comment quelqu'un comme Rachida, qui connaît bien le secteur, puisse s'étonner face à un employeur qui fait signer à ses salariés des feuilles blanches ou, profitant du fait qu'il s'agit d'analphabètes, des fausses déclarations. Elle ne semble pas être au courant des dynamiques du secteur et des stratégies utilisées par les employeurs.

Mais un autre facteur a éveillé notre attention et c'est la dureté toute particulière avec laquelle Rachida reproche à ce salarié de ne pas s'être adressé au syndicat auparavant. Comme si c'était une évidence pour un salarié qui ne sait ni parler ni écrire le français de s'adresser à un syndicat qui n'est que rarement présent dans les chantiers où opèrent les agents de nettoyage.

> Je suis la seule, avec Julien qui n'intervient pas, à savoir que ce salarié s'est déjà présenté à l'UD la semaine d'avant. À ce moment, il avait aussi demandé d'être inscrit au syndicat, mais sans succès. Or, lorsque plus tard Rachida demandera à Julien si la semaine d'avant il a réussi à faire de nouvelles cartes, Julien répondra par la négative. Rachida ne saura jamais que le salarié indien qu'elle n'a cessé de maltraiter avait, une semaine auparavant, demandé la carte CGT. [Notes du 10/02/2011]

Cet épisode révèle par ailleurs à quel point le manque de structuration et le fonctionnement chaotique de ces permanences puisse également influencer la relation qui s’établit entre syndicalistes et salariés, en donnant souvent lieu à des incompréhensions. Ce salarié se présentera une troisième et dernière fois pour découvrir que Rachida n'a pas réessayé d'appeler son employeur.

De manière générale, l'analyse des interactions entre salariés et syndicalistes met en exergue à quel point le fait d'appartenir à une catégorie de travailleurs ayant une plus faible intégration sociale et dans le travail, influence le traitement que ces salariés reçoivent une fois la porte de l'UD franchie. Si les salariés du nettoyage appartiennent à une catégorie de la classe laborieuse que nous avons définie comme étant « du bas de l'échelle », une analyse plus attentive et plus fine des stratégies syndicales nous a

conduit à mettre en évidence la présence d'une segmentation supplémentaire interne à la population des agents de nettoyage. C'est pourquoi, on peut parler de l'existence d'une deuxième échelle par laquelle on fait référence à la fragmentation interne au groupe des travailleurs du nettoyage et qui est fortement liée aux différents niveaux d'intégration sociale, et donc dans le travail, de ces salariés.

* * *

Les interactions dont nous avons été témoins ne se limitent pas à celles entre salariés et délégués, puisque lors des permanences, il peut arriver que des délégués se présentent pour demander des avis ou recevoir du soutien ou un appui de la part d'**autres délégués**.

C'est le cas de Malik, qui s'adresse à l'UD pour être épaulé en vue des élections des représentants du personnel au sein de son entreprise. Malik était collègue de Saïd à l'époque de la première grève de ce dernier au dépôt des bus et, depuis, il n'a jamais changé de chantier.

> Saïd n'est pas là aujourd'hui et Fatima et Rachida apparaissent particulièrement irritées à l'idée de contribuer à la rédaction d'un tract et au choix des candidats. Pour Rachida, il est évident que l'organisation des élections du personnel est une affaire qui ne regarde que les délégués et les travailleurs de l'entreprise concernée et que l'UD « n'a rien à voir avec ça » ;« C'est les gens. C'est pas la CGT [l'UD] ! »

Fatima et Rachida ne semblent pas se préoccuper du fait que Malik est le seul candidat à connaître le fonctionnement du syndicat et le contenu des articles de la convention collective. De fait, les collègues de Malik sont des simples adhérents CGT et ils n'ont jamais milité activement au sein du syndicat. C'est pour cette raison que Malik demande des conseils et un appui aux délégués qui animent les permanences.

> Malik est très stressé et il nous raconte que tous les autres syndicats ont produit un tract pour l'occasion, raison pour laquelle il voudrait en écrire un lui aussi. Ainsi, étant donné que personne ne sait utiliser l'ordinateur (et Rachida, qui probablement est la seule à savoir le faire, n'est pas disposée à le faire), je me propose d'écrire le texte d'un tract. Je cherche des vieux tracts dans les fichiers de l'ordinateur de l'UD et je m'arrange avec Malik pour écrire le texte du tract pour les élections[164]. Rachida et Fatima resteront à l'écart sans participer à la rédaction du tract. [Notes du 24/02/2011]

Cet épisode et les autres, qui mettent en relief la sélection dans la prise en compte des cas à traiter de la part des syndicalistes, permet d'amorcer une analyse sur l'approche

164 Cf. Annexes.

militante de ces délégués. En effet, nous croyons que ces épisodes sont révélateurs de l'existence de différentes « visions » de ce qu'est la pratique syndicale. L'analyse des attitudes des syndicalistes met en avant l'existence de ce qu'on pourrait qualifier des formes différentes de **frontières de la pratique syndicale**.

* * *

Que représente, pour chacun de ces délégués, le syndicat ? Quelle est la vision générale qui découle de l'analyse des stratégies et des trajectoires de ces délégués ?

Pour Rachida, l'action syndicale se borne à la sphère de l'UD et, en tant que déléguée du personnel, de son chantier. Les problèmes d'un délégué qui travaille en dehors de son chantier ne la regardent donc pas. Elle n'a aucune vision globale quant au rôle du syndicat dans la société et au sujet du collectif des travailleurs. À ce propos, en nous appuyant sur les études de D. Gaxie, nous pouvons remarquer comment la faible « maîtrise idéologique » de Rachida n'est pas suffisante pour expliquer son engagement dans le syndicat. De ce fait, « la satisfaction de défendre ses idées » n'est qu'un mobile faible (Gaxie 1977). En revanche, D. Gaxie fait apparaître combien le passage par des institutions telles que les syndicats ou les partis est susceptible d'apporter un « capital scolaire de substitution » ce qui peut être appréhendé en faisant la distinction entre le capital politique et le capital militant.

Faire référence au capital militant (Matonti et Poupeau 2004) permet en effet de saisir et de poser la question de l'apprentissage et des processus d'acquisition d'un capital militant. Ainsi, pour Rachida, émigrée depuis l'Algérie où elle avait fait des études jusqu'au baccalauréat, s'investir dans le syndicat a une double signification. Son engagement lui permet à la fois de faire valoir un savoir-faire qu'elle possède déjà et de se valoriser par l'acquisition d'un nouveau statut (le rôle de trésorière) qu'il faut appréhender comme une rétribution du militantisme.

La frontière de sa pratique syndicale ne va pas au-delà de ses fonctions qui la conduisent à s'occuper des démarches bureaucratiques et, en tant que déléguée, à s'occuper de la résolution des problèmes des salariés parmi lesquels elle a tendance à choisir les moins difficiles. L'adhésion des salariés n'est pas perçue comme un acte militant, mais comme une forme de reconnaissance pour une organisation syndicale qu'elle n'envisage pas ouvrir à la participation d'éventuels nouveaux militants.

Pour ce qui est de Malik, un délégué qui est souvent présent aux permanences sans

pour autant les animer directement, l'analyse de sa stratégie pour la création de la liste pour les élections du personnel met en avant une vision du syndicat en tant qu'organisation qui doit avant tout s'ancrer au niveau du chantier.

Il ne faut pas négliger que les élections du personnel se font au niveau de l'entreprise de nettoyage qui souvent offre ses services sur plusieurs chantiers. Dans un tel contexte, au moment des élections du personnel, si le syndicat propose une liste de salariés appartenant à un seul chantier, quand l'entreprise perd le chantier, elle perd aussi les délégués qui se retrouvent dans la nouvelle entreprise.

Ces différentes approches nourrissent notre réflexion en nous amenant à poser les bases pour la construction d'une typologie des approches militantes. Les critères utilisés pour cette typologie sont le résultat d'une analyse des pratiques et des discours en situation (notamment pendant les interactions) et ils visent à éclaircir la vision qu'ont les délégués syndicaux du rôle du syndicat.

En ce sens, nous pouvons cataloguer les attitudes des délégués (du nettoyage) vis-à-vis des salariés et des autres délégués selon leur degré de « visée d'intégration ». Autrement dit, il s'agit de saisir les approches des délégués à partir d'un contexte plus large capable de rendre compte de la vision qu'ils ont du rôle du syndicat. L'analyse approfondie des attitudes des syndicalistes nous a amené à retenir les critères suivants :

- l'attitude et le comportement vis-à-vis des salariés (attitude « pédagogique » empruntée à la formation et à l'écoute / la sélection des cas à prendre en compte)
- le temps à consacrer à l'activité militante (tous les jours et une partie de la soirée / seulement pendant les heures de délégation)
- le comportement vis-à-vis des délégués moins expérimentés (formation et soutien / ne pas se sentir concerné par les difficultés qu'ils rencontrent)
- l'attitude à l'égard de l'employeur (le recours à la menace qui vise à gagner la confiance des salariés / le recours à la menace sans réfléchir aux conséquences)
- conception de l'adhésion au syndicat (signe d'un engagement militant / forme de reconnaissance)
- les frontières de l'action syndicale (l'UD / le chantier / la société)

À partir de ces critères, pour ce qui est du contexte marseillais, nous avons identifié deux idéaux-types de l'approche militante :

1. L'approche selon laquelle le syndicat a une fonction globale et une fonction

d'intégration. Tout en gardant à l'esprit que nous sommes confrontées à la branche d'activité du nettoyage industriel, nous noterons que pour cet idéal type, la relation avec les salariés est basée sur la pédagogie et l'activité de formation. La disponibilité pour l'écoute et l'explication est presque totale, car cette activité occupe ces militants – toujours prêts à répondre au téléphone – de tôt le matin à tard le soir. La relation avec les autres délégués se traduit surtout par une activité formative. Le comportement et l'attitude tenue à l'égard de l'employeur sont pensés de manière stratégique ayant comme objectif aussi bien les salariés (pour gagner leur confiance) que l'employeur (pour établir un rapport de force). L'adhésion des nouveaux militants est appréhendée comme l'un des résultats envisagés d'un processus d'intégration des salariés au sein du syndicat. La frontière de l'action syndicale ne se limite pas à la sphère de l'UD et du chantier, mais elle a une visée plus globale. Au sein du syndicat nettoyage CGT de l'UD de Marseille, Saïd est celui qui se rapproche le plus de cet idéal-type.

2. L'approche selon laquelle le syndicat, tout en demeurant un acteur important, n'est pas appréhendé de manière globale. Les approches de ce type, pour ce qui est de la relation avec les salariés, sont caractérisées par une vision partielle de la condition salariale, ce qui amène les délégués à reproduire les clichés propres à la société dans laquelle ils agissent (Béroud 2009a). L'approche et l'attitude à l'égard des employeurs sont moins le résultat d'une réflexion sur les conséquences qu'elles peuvent avoir sur le collectif de salariés que le résultat de l'apprentissage d'un savoir-faire strictement lié aux pratiques syndicales de la CGT de Marseille. L'adhésion au syndicat de la part des salariés est perçue comme une reconnaissance et, pour conclure, la frontière de l'action syndicale se borne à la sphère de l'UD et du chantier. Parmi les approches des syndicalistes qui se rapprochent le plus de ce idéal-type, nous pouvons classer l'approche de Fatima et de Rachida[165]. Malik se trouve dans une position intermédiaire[166].

165 Nous regrettons de ne pas pouvoir apporter une analyse plus fine prenant en compte la trajectoire de ces deux syndicalistes. En effet, il a été très difficile d'établir un rapport de confiance avec elles, qui n'ont accepté d'être interviewées que après plusieurs mois après la fin de notre observation. Nous avons fixé plusieurs rendez-vous auxquels elles ne se sont jamais présentées. C'est pourquoi, nous avons pu traiter que partiellement de situations plus délicates concernant la sphère familiale et de la vie privée.

166 Nous avons décidé de ne pas insérer l'approche de Julien dans cette typologie à cause de sa

* * *

Pour conclure, nous souhaitons présenter les éléments qui, tout en étant issus de l'analyse des permanences, n'ont pas pu être présentés dans la partie précédente pour des raisons de cohérence.

Un premier élément concerne la question spatiale et temporelle. Nous avons vu que les permanences se déroulent dans un lieu précis (le premier étage de la bourse du travail), dans un temps qui est aussi délimité (les jeudis après-midi). Toutefois, le dysfonctionnement et le manque d'organisation engendrent des attentes parfois longues pour les salariés qui s'adressent aux permanences. L'approche ethnographique nous a conduit à passer plusieurs heures à attendre avec ces salariés qui, pendant ce temps, en profitent pour échanger et discuter entre eux. Le lieu et le temps (d'attente) de la permanence jouent un rôle important puisqu'ils contribuent à générer des rencontres entre salariés qui dans leurs chantiers n'arrivent à se côtoyer que rarement. Ainsi, ce moment « d'attente » peut être interprété comme une première étape de socialisation pour des salariés qui, autrement, n'ont que rarement la possibilité de se rencontrer. L'échange et la discussion continuent parfois à l'intérieur de la salle de permanence où, comme nous l'avons remarqué plus haut, plusieurs salariés se retrouvent très souvent ensemble à l'intérieur de la pièce. Avec les délégués, ils y discutent de leurs problèmes devant tous les personnes présents qui deviennent autant d'acteurs d'une interaction multiple. La permanence constitue de même le lieu et le moment de formes de « réconfort » pour les salariés les plus isolés sur leur chantier, qui lors des permanences peuvent obtenir des conseils et du soutien. Par ailleurs, pour ce qui est des seuls délégués, la permanence est un lieu fondamental pour leur socialisation, ils profitent de cette occasion pour échanger sur leurs propres stratégies syndicales.

Ainsi, bien que l'acteur syndical ne soit pas à l'origine d'une stratégie précise dans ce sens, le lieu de la bourse du travail, au moment des permanences, joue un rôle crucial dans la socialisation et l'échange entre salariés et délégués de la propreté. D'une certaine façon, la bourse du travail en revient partiellement à jouer son rôle initial, selon lequel elle constitue un lieu de rencontre et de production de solidarités caractérisée par la proximité géographique (Mouriaux 1983; Leroy 1913; Pelloutier 1902).

« spécificité ». L'attitude de Julien est trop particulière pour pouvoir être intégrée et les éléments de sa trajectoire qui nous échappent sont trop nombreux. Par ailleurs, il a été impossible de conduire un véritable entretien avec lui.

Un deuxième élément que nous avons repéré est dans ce que nous avons qualifié de manière générale le « dysfonctionnement » de cette UD. L'organisation est souvent lacunaire, ce qui peut être mis en évidence par le fait que les délégués qui animent les permanences n'ont pas les coordonnées téléphoniques des autres délégués CGT. Il n'existe aucun fichier listant les contacts téléphoniques des délégués. Ainsi, il peut arriver que lorsqu'il faut qu'un salarié soit mis en contact avec un délégué, les délégués qui animent la permanence se retrouvent à employer une bonne partie de leur après-midi à chercher un numéro de téléphone.

Le dernier élément que nous souhaitions intégrer à ce cadre d'analyse concerne la relation entre la recherche d'une reconnaissance professionnelle et la construction genrée de l'activité de propreté. À ce propos, l'analyse du secteur de l'aide à domicile proposée par T. Angeloff, qui parle de « répertoire professionnel de stigmates féminins » (Angeloff 2005) conserve également sa valeur heuristique pour l'étude du secteur du nettoyage. En effet, il est possible d'établir un lien entre féminisation de l'emploi et type de reconnaissance professionnelle. La question de la professionnalisation doit alors être analysée au prisme d'une activité considérée comme féminine, ce qui conduit à garder à l’esprit l'importance de la prise en compte de l'existence de « métiers de femmes » (Perrot 1987). Par cette qualification, on désigne des métiers qui se situent dans le prolongement des tâches effectuées dans l'univers domestique et qui sont habituellement accomplies par les femmes. « Prolongement du travail domestique non rémunéré sur le marché du travail salarié, le nettoyage est considérée comme une “faculté naturelle” de la femme, et compte au nombre des activités mal payées » (Wichterich 1999, 95). La construction genrée des compétences produit des effets sur l'ensemble des acteurs sociaux. Dans ce sens, aussi bien les employeurs que les employées (femmes) (Daune-Richard et Devreux 1992) contribuent à cette définition de la compétence basée sur le genre.

L'extrait suivant illustre bien à quel point la construction et la reconnaissance d'une profession sont liées à une perception genrée du métier d'agent de nettoyage :

> Une salariée qui se présente à la permanence pour la résolution d'un autre problème, explique que lorsque son employeur n'achète pas les produits nécessaires pour nettoyer, elle les achète en dépensant son propre argent. De plus, il peut lui arriver de travailler aussi en dehors de son propre horaire de travail pour pouvoir atteindre l'objectif préfixé. Une fois, par exemple, il lui est arrivé de travailler

> pendant deux mois sans rémunération. Elle appelle même parfois son fils pour qu'il l'aide à terminer le travail. » [Notes du 27/01/2011]

Les exemples de salariées (femmes) qui achètent elles-mêmes les produits pour nettoyer sont nombreux dans ce secteur[167]. Certes, étant donné le niveau de pression auquel est soumise la main-d'œuvre de cette branche, nous pouvons imaginer que pour un agent de nettoyage, il ne soit pas de toute évidence de choisir de travailler exclusivement pendant le temps prévu par son contrat lorsque cela implique de ne pas atteindre les objectifs préfixés. Cependant, nous avons remarqué que les salariés qui achètent directement les produits sont exclusivement des femmes. L'enjeu est donc résumé par le choix entre travailler pour le résultat ou pour le salaire. En effet, tout en considérant que la profession d'agent de nettoyage jouit d'un très bas niveau de reconnaissance professionnelle et sociale, nous pouvons faire l'hypothèse que l'attention portée au résultat constitue une composante fondamentale de la ressource identitaire de ces salariés (Dubar, Tripier, et Boussard 2011). Néanmoins, nous pouvons pousser ce raisonnement plus loin, jusqu'à affirmer que la ressource identitaire qui est en jeu dans le cas des femmes va au-delà de la simple sphère professionnelle[168]. Autrement dit, pour les femmes, le fait de faire du « bon travail » (de bien nettoyer) a des répercussions importantes à la fois sur la sphère professionnelle et sur la vie privée. Une femme qui ne se préoccupe pas du résultat de son travail est une femme qui, en se montrant négligente dans l'exécution des tâches de nettoyage, n'est pas « à la hauteur » d'une compétence prétendue féminine. Un homme en revanche, en se limitant à travailler avec les produits qu'il a (à l'eau si nécessaire) ne se préoccupera que d'être jugé que dans la sphère professionnelle.

À partir d'un tel contexte, quelles sont les pratiques et les stratégies mises en œuvre par le syndicat ?

Saïd est le plus attentif à cette question. En particulier, sur la question des produits pour nettoyer, il mène un travail constant de persuasion sur les salariées qui achètent elles-mêmes les produits lorsque l'employeur ne leur fourni pas le matériel : « Ce n'est pas ton affaire. Tu n'as pas les produits ? Très bien, tu travailles à l'eau ! ». De manière

167 Saïd nous en a même parlé lors de son entretien.

168 Sur la dimension genrée et le rapport au travail "bien fait", voir les travaux de C. Avril sur les travailleuses dans l'aide à domicile : Avril, Christelle. 2012. « Ressources et lignes de clivage parmi les aides à domicile ». *Actes de la recherche en sciences sociales* n° 191-192 (1) (mars 1): 86-105.

générale, l'ensemble des syndicalistes de la CGT nettoyage 13 tiennent la même posture visant à atténuer le sens de la responsabilité qui amène les salariés à travailler au-delà de l'horaire de travail rétribué et cela pour obtenir le résultat préfixé.

De manière générale, il n'y a aucune stratégie de la part du syndicat sur arguments avancés. Les délégués se limitent à dire aux salariés qu'ils ne doivent pas travailler au-delà de leur horaires, mais n'étant que très peu présents sur le lieu de travail, ils ne parviennent pas à véhiculer les bases pour la construction d'une identité professionnelle de l'agent de propreté qui aille au-delà de l'obtention du résultat (Dubar, Tripier, et Boussard 2011, 158).

II.2.6 Les syndicalistes à la Filcams CGIL : des employés de bureau éloignés des agents de propreté

Au sein de la Filcams-CGIL de Bologne, Fabio et Sonia (au moins jusqu'au moment où elle a été élue secrétaire de la fédération) sont ceux qui ont en charge la gestion du secteur du nettoyage. Toutefois, le suivi individuel se pratique au niveau de la fédération, ce qui induit que les permanents qui animent les permanences le font pour l'ensemble des travailleurs de la Filcams. Pourtant, à côté des permanences animées par Emma (qui s'occupe exclusivement des agents de nettoyage), nous avons eu l'occasion d'assister aux autres permanences, ces dernières ayant comme protagonistes des travailleurs de la restauration, du nettoyage ou de l'aide à domicile.

II.2.6.1 Fabio : prise en compte de la situation globale du salarié

Comme nous avons vu de manière approfondie dans le chapitre précédent, Fabio ne fait pas de suivi individuel de manière structurée, il privilégie la pratique de l'AG[169] et est souvent en déplacement sur les chantiers pour rencontrer les travailleurs directement sur leurs lieux de travail. Lorsqu'il est à la *Camera del Lavoro*, il accueille les salariés qui demandent à le voir ou les permanents et délégués qui ont un souci concernant le cas d'un agent de nettoyage.

II.2.6.2 Emma : la seule déléguée à animer des permanences

Dans les paragraphes précédents[170], nous avons eu l'occasion de traiter du rôle d'Emma lors des permanences. Emma est une déléguée syndicale qui utilise ses heures de délégation pour animer les permanences du mardi et du vendredi, lesquelles sont dédiées avant tout à la réponse aux lettres de reproche. Italienne ayant dépassé la cinquantaine, elle est célibataire. Ses parents avaient émigré depuis la Sardaigne à Bologne (elle appartient à la deuxième génération d'immigrés de l'intérieur) et ses études se sont arrêtées à l'école obligatoire.

169 Cf. chapitre II.4, pag 349.
170 Cf. pag 196 et 219.

Cette déléguée tient beaucoup à préserver son rôle d'employée de bureau (Renou 2012). Lorsqu'elle arrive au moment du début des permanences, elle est très attentive à ranger son bureau en sortant les stylos et le tampon qu'elle garde jalousement dans un tiroir qu'elle ferme à clé. Ensuite elle allume l'ordinateur. Elle a été formée à la *Camera del Lavoro* et arrive aujourd'hui à se servir de l'ordinateur pour rédiger les lettres de reproche et pour utiliser internet. De par son rôle, rappelons qu'elle est la seule déléguée à animer les permanences au sein de la bourse du travail, où elle a acquis un statut d'employée de bureau même si ce n'est ce que pour quelques heures par semaine.

Emma rédige les lettres pour répondre aux reproches à partir de fichiers préétablis. Son parcours scolaire s'est arrêté à l'enseignement obligatoire et elle a parfois du mal à écrire de manière fluide et compréhensible. Par conséquent, elle accepte volontiers de se faire aider par nous (qui en tant qu'externe au syndicat ne risquons pas de la concurrencer dans son travail). Pour chaque salarié dont on traite le problème, Emma écrit à la main sur un cahier le nom, prénom, la nationalité, le coefficient du salarié ainsi que la nature de son problème. De cette manière, elle concourt à la création d'une archive qu'elle nous montre avec beaucoup de fierté. Une autre tâche importante qu'Emma assure est celle des « permis syndicaux » . Elle écrit et envoie aux employeurs des documents (« les permis ») attestant que des salariés, en tant que délégués, sont appelés à participer à une réunion syndicale. Après avoir accompli cette tâche, elle appelle les délégués pour leur rappeler la date et l'heure de la réunion.

Nous parlons beaucoup avec cette déléguée qui est contente de pouvoir nous « expliquer » ce qui se passe dans le syndicat et, de manière générale, sur les chantiers de nettoyage. Lorsque les salariés rentrent dans la salle de permanence, nous nous installons à côté du bureau, entre le salarié et Emma. Comme nous l'avons déjà souligné, les démarches sont très structurées, ce qui implique que la première question concerne toujours l'adhésion du salarié à la CGIL. À l'occasion de notre première permanence, une salariée marocaine rentre dans la salle, Emma lui demande sa carte, aussi pour pouvoir vérifier ce qui est marqué dessus : « Parce que tu sais – affirme-t-elle – l'autre jour, une autre personne s'est présentée avec la carte d'un autre ! ».

Une fois constaté que la salariée est effectivement inscrite à la CGIL, Emma passe à la deuxième étape : la lecture de la lettre recommandée que cette salariée vient de recevoir.

> Emma affirme d'un air de reproche en lisant la lettre : « C'est très grave. On peut être licencié pour quelque chose comme ça ». Je lis la lettre dans laquelle cette salariée est accusée de s'être disputée et battue avec une de ses collègues, chose qui va « contre l'esprit de solidarité qui devrait y être entre travailleurs d'un même groupe [...] et chose qui va contre l'image de l'entreprise de nettoyage ». Emma, très contrariée, lui fait des reproches : « Parfois vous allez vraiment chercher les problèmes vous ! ». Lorsque la salariée lui explique avoir fait appel à un policier [le donneur d'ordre est un commissariat de police] Emma répond qu'il ne faut jamais faire appel au client et qu'il faut garder ces disputes pour l'extérieur et ne pas les amener dans le lieu de travail : « Vous devez faire appel à votre chef d'équipe, pas au donneur d'ordre ! ».[Note du 8/03/2011]

La description de cette interaction nous permet de traiter un élément important de l'attitude d'Emma, comme d'une grande partie des permanents rencontrés dans cette fédération. Le « vous » qu'elle utilise en se référant à la salariée ne marque pas le vouvoiement, mais il désigne l'appartenance à la catégorie des étrangers, des immigrés. Un « vous » qui est un marqueur d'altérité qui vise à souligner la différence entre les étrangers et « nous », les Italiens.

De plus, la salariée, dont le chantier est un commissariat de police, aurait commis l'erreur de prendre à témoin un policier pour dénoncer l'action d'une collègue qui passe régulièrement avec les sacs poubelles là où la salariée concernée a déjà nettoyé. Cet épisode est un exemple de la complexité des relations qui s'instaurent dans la sous-traitance. Ici, les salariés du nettoyage, dont le travail est soumis à un rythme soutenu (et qui sont mis en compétition, entre autres, pour l'obtention des heures supplémentaires), exécutent des tâches dans des lieux fréquentés par les employés du donneur d'ordre. Ces derniers contribuent à façonner les relations professionnelles des agents de nettoyage en constituant une entrave à la formation de liens de solidarités entre salariés.

En effet, dans une telle configuration, faire appel à l'employé du donneur d'ordre peut engendrer une réaction en chaîne dans laquelle le donneur d'ordre sanctionne l'entreprise prestataire qui, de son côté, n'attendra pas à faire retomber une sanction sur ses propres salariés. De plus, grâce au système de sous-traitance par lequel le salarié est également soumis au contrôle du donneur d'ordre et de ses employés, l'entreprise prestataire est en mesure de multiplier les contrôles sur ses employés. Face à cette situation, le syndicat, dans la personne de Emma, se borne à conseiller de garder les disputes entre collègues en dehors du lieu du travail, le plus loin possible du regard du

donneur d'ordre.

Un autre facteur marquant de l'attitude de Emma tient à la question de la cotisation. Nous avons déjà eu l'occasion de remarquer l'importance de la cotisation pour le contexte de Bologne. À cet égard, nous pouvons citer le cas d'une salariée congolaise qui avait déjà eu affaire à la CGIL (par la personne de Fabio) auparavant. Ce dernier ne lui avait jamais demandé la carte, ainsi au moment où Emma lui demande la carte, elle répond que Fabio l'a toujours aidée sans jamais lui demander d'adhérer à la CGIL et de « faire la carte ».

> Emma contrôle la fiche de paye de cette salariée pour vérifier si elle cotise[171] pour le syndicat. D'après Emma, Fabio devait penser qu'elle était inscrite. La salariée, pour sa part, ne souhaite pas adhérer. Elle nous explique qu'avec le salaire de ce mois, elle atteindra les 400 euros. Emma est très claire. Sans la carte elle ne peut pas répondre au reproche.
> « Je n'ai pas l'autorisation de répondre à la lettre si tu n'es pas inscrite au syndicat », affirme Emma. « Mais je n'aurais pas besoin du syndicat tous les mois, donc pourquoi payer quatre euros par mois ? » Emma rétorque : « Ça marche comme ça, tout le monde paye pour avoir un service, moi aussi ! ». [notes du 29/03/2011]

Cette interaction permet de rendre compte du rôle que joue la cotisation au sein de ce contexte sociétal (nous pouvons dans ce sens élargir notre analyse à l'ensemble de la CGIL). La cotisation est la démarche préalable à toute autre et, pour convaincre une salariée qui, touchant 400 euros par mois ne trouve pas d'intérêt à adhérer au syndicat, Emma met en avant deux questions qui sont révélatrices. Tout d'abord le fait qu'elle n'a pas d'« autorisation » et, en deuxième lieu, le fait que ce qu'on paye c'est le « service », ce qu'elle démontre en disant qu'elle aussi paye sa carte. Emma revêt le rôle d'une employée du syndicat qui est obligée de respecter certaines règles définies au préalable. Ainsi, si le salarié n'est pas adhérent, elle ne serait pas autorisée à rédiger une réponse à une lettre de reproche. Autrement dit, l'organisation syndicale demeure une institution prestataire de services qui, pour cette fonction, doit être rémunérée.

En lien avec la représentation qu'a Emma du rôle et des fonctions du syndicat, nous pouvons prendre pour exemple le cas d'un salarié bengali ex-adhérent CGIL qui adhère aujourd'hui à un syndicat dont un seul de ses collègues est le représentant. C'est pourquoi, son collègue étant absent, ce salarié est obligé de s'adresser à nouveau à la

171 En Italie, c'est l'employeur qui retient 1 % du salaire des employés inscrits au syndicat. C'est toujours l'employeur qui le verse, par la suite, au syndicat. C'est pourquoi, en regardant la fiche de paye, on sait si la retenue est faite et donc si le salarié est inscrit.

Filcams pour obtenir la réponse à une lettre de reproche.

> « La CGIL n'a rien fait pour moi pendant deux ans, alors que Luca [son collègue] m'a fait augmenter mon coefficient ! ». Emma réplique : « Ça veut dire que tu méritais ton coefficient et que l'entreprise avait déjà décidé de l'augmenter...et que tu le méritais. Le syndicat ne peut pas faire augmenter le coefficient ! ». [Note du 10/05/2011]

Parmi les salariés que nous avons observés lors des permanences, seuls ce salarié et son collègue (qui se présentera plus tard à la même permanence avec une lettre de reproche identique) ont un coefficient de *troisième niveau*. Nous avons déjà souligné que la non reconnaissance du coefficient est une problématique transversale aux deux cas de notre étude. Cependant, cette question ne parvient pas à constituer une véritable revendication ni pour les travailleurs (raison qui nous a amené à la classer du côté des « problématiques tolérables »), ni pour le syndicat. Le cas de ce travailleur est donc emblématique, étant donné qu'il affirme que c'est par le biais des pressions de son collègue syndicaliste qu'il est parvenu à se faire reconnaître un coefficient supérieur.

Mais ce qu'il est intéressant de remarquer est le contenu de la réponse de la déléguée de la Filcams. Ainsi, tout en tenant compte que le discours de Emma n'est pas représentatif de l'ensemble de la CGIL, mais que malgré cela elle représente ce syndicat devant les salariés, nous pouvons affirmer que pour Emma, la frontière de la sphère de l'action syndicale s'arrête avant des questions telles que la revendication de la reconnaissance du coefficient. Pour elle, le syndicat n'est pas censé traiter de cette question qui concerne exclusivement la relation salarié-employeur. Si l'employeur a accordé à ce travailleur un coefficient qui correspond aux tâches accomplies et à son niveau de responsabilité, c'est parce qu'il le « méritait ». Comme nous l'avons également observé pour une partie des syndicalistes de la CGT de Marseille, le comportement de Emma participe à creuser un fossé entre le syndicat et les travailleurs. Les représentants qui, surtout dans le cas de la CGIL constituent une bureaucratie syndicale, sont de par leur expérience éloignée de celle des salariés du secteur, éloignés de ceux qu'ils sont censé représenter[172] (Mischi 2011).

172 Sur la bureaucratie syndicale, la « dépossession par la délégation » et l'impact d'un transfert de pouvoir à des mandataires qui parlent à la place des mandants voir Bourdieu, Pierre. 1984. « La délégation et le fétichisme politique ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 52 (1): 49-55 ; Bourdieu, Pierre. 1981. « La représentation politique ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 36 (1): 3-24.

Pour prolonger l'analyse du comportement d'Emma, nous pouvons fournir un exemple concernant une interaction ayant eu lieu entre cette déléguée et un jeune homme originaire du sud de l'Italie[173]. Ce dernier voudrait intégrer des revendications au contenu de la réponse à sa lettre de reproche, ce qui contrarie Emma qui lui explique que la permanence n'est pas destinée à la formulation des revendications. Ici, on se borne à la rédaction des réponses et, peut-on ajouter, de justifications.

> Emma est très sèche lorsqu'elle affirme qu'il faut absolument éviter d'« énerver encore plus » le patron. Par ailleurs, elle suggère de terminer la lettre par la phrase suivante : « Je m'engage à mieux travailler à l'avenir, etc. ». Confronté à cette proposition, le salarié n'en peut plus et réplique : « Si on écrit ça, ça signifie que je considère que leurs reproches sont vrais ! Que je les accepte ! ».
> Même si ce n'est pas affiché de manière nette, ce travailleur semble vouloir appeler l'organisation syndicale à intervenir par le biais d'une action qui aille au-delà de la simple réponse à une lettre. Le cœur de la question est, encore une fois, la question de la charge de travail. En discutant ensuite avec Emma, elle me confiera que ce salarié n'a sans doute pas envie de travailler, car la responsable, qu'elle connaît bien, est quelqu'un de bien. [Notes du 10/05/2011]

Ce cas est très intéressant car ici le fait (supposé) que le travailleur ne fasse pas correctement son travail apparaît comme une condition suffisante pour ne pas prendre en compte son envie de réagir par rapport à son employeur. Emma ne veut pas croire ce jeune homme qui nous parle d'une augmentation effrénée des cadences de travail ce qui, par ailleurs, n'a rien d'extraordinaire dans le contexte actuel des dynamiques qui traversent le secteur du nettoyage.

Comme pour nombre de situations observées à la CGT de Marseille, ne pas croire à la parole de (certains) salariés conduit cette déléguée à mettre en œuvre une sorte de sélection des cas à suivre. Cela peut être illustré par l'extrait suivant :

> On reçoit une salariée nigériane (née en 1978) qui est femme de chambre dans un hôtel. Son contrat de travail est un *contratto a chiamata* (*un contrat sur appel*[174]) et sa dernière journée de travail date d'il y a une semaine. Emma est en train de lire sa lettre de reproche quand, d'un air contrarié, elle déclare: « Pour répondre à cette lettre tu dois faire la carte, sinon je ne réponds pas ! ». Alors que la salariée n'a même pas eu le temps de demander des renseignements sur la question de l'adhésion, Emma se dirige vers le bureau de Fabio en lui disant, après lui avoir illustré le problème, que cette salariée ne veut pas adhérer au syndicat. Dans la lettre de reproche, la salariée est accusée d'avoir agressé une de ses collègues.
> Elle prend alors le temps de nous expliquer que son patron lui fait des pressions

173 Cf. pag 196.
174 Par ce contrat le travailleur se met à disposition de son employeur qui l'appelle seulement dans les cas de besoin.

> depuis longtemps et qu'elle n'a pas agressé sa collègue. Emma n'est pas disposée à la croire, alors que Fabio laisse entendre que ce n'est pas rare que des employeurs agissent de cette manière juste pour faire des pressions. Emma, de son côté, refusera de répondre à cette lettre.

Cette interaction, dont une des protagonistes est une femme nigériane avec un statut d'emploi des plus précaires (un contrat sur appel), constitue un autre exemple de sélection des cas à suivre, choix qui s'appuie sur la mise en doute de la parole de la salariée. Comme il a déjà été souligné pour le cas de la CGT Nettoyage 13, les syndicalistes ne sont pas en mesure de prouver si ce qu'affirme le salarié est vrai ou non et cela dans tous les cas. Ce qu'il importe ici c'est de mettre en lumière comment la remise en question de la parole d'un salarié permet aux syndicalistes d'opérer des choix pour eux relevant du rationnel. Les salariés dont on remet la parole en question ou, de manière plus simpliste, dont on n'a pas envie de s'occuper sont, comme à Marseille, les salariés ethnicisés et les immigrés[175].

Ce dernier exemple conduit à questionner le rapport qu'Emma entretient avec les travailleurs immigrés. Un premier élément de ce rapport concerne l'appellation sous laquelle Emma rassemble sans distinction tous les immigrés : le pronom « vous »[176]. Vous, c'est les immigrés. Par cette expression Emma, comme beaucoup d'acteurs du contexte sociétal italien, signifie l'opposition d'un « nous », les Italiens, à un « vous », les immigrés.

Néanmoins, et dans ce sens nous retrouvons une similitude importante avec la situation observée dans le contexte marseillais, ce qui fait la différence est toujours le lien d’inter-connaissance. Lorsqu'on connaît bien un travailleur immigré, l'attitude change. C'est le cas des collègues d'Emma. En effet, quand elle parle de ses collègues philippins, elle ne manque jamais d'en faire l'éloge en reconnaissant aussi qu'ils sont parmi les plus exploités au sein de son chantier.

De plus, nous avons pu constater comment les préjugés sur l'islam conduisent à stigmatiser les immigrés de culture musulmane. Une femme voilée est ainsi souvent perçue comme une femme qui subit une violence de la part d'un mari qui l'oblige à

175 Nous rappelons au lecteur, que dans le contexte sociétal italien, les immigrés du sud ont toujours été stigmatisés comme des travailleurs n'ayant pas envie de travailler.

176 Nous rappelons qu'en Italie le vouvoiement se fait avec la troisième personne du singulier féminin (*lei*), raison pour laquelle on ne peut confondre l'utilisation du pronom personnel « vous » avec une forme de vouvoiement.

porter le voile[177]. En effet, comme l'affirme S. Farris « un peu partout en Europe, la différence entre “nous” et “eux” tient aujourd’hui à la manière dont les uns et les autres sont réputés se conduire avec les femmes. ».

> Par ailleurs, dans plusieurs pays européens, l’hypermédiatisation en particulier des femmes et des jeunes filles musulmanes à travers la question du voile, des mariages “forcés” ou des violences intrafamiliales, questions “exotisées” alors qu’elles touchent l’ensemble des femmes, participe d’une construction sociale de figures féminines caricaturales qui les enferment et les stigmatisent (Ouali 1995). Cette médiatisation a une portée idéologique et politique qui contribue à la stigmatisation d’un groupe entier à travers la construction d’une image de femmes victimes d’un système de domination qui n’existerait plus que chez les musulmans (Guénif-Souilamas 2006). (Miranda, Ouali, et Kergoat 2011, 10)

Par ailleurs, il est important de souligner que le secteur du nettoyage est caractérisé par une forte présence féminine et, pour le cas de Bologne, par beaucoup de femmes issues de l'immigration marocaine. Dans un tel contexte, la relation entre salariés et syndicalistes (Blancs, Italiens, de culture catholique et n'ayant jamais travaillé dans le secteur) doit être lue en prenant en compte les stigmatisations liées aux représentations de la religion musulmane telle qu'elle est véhiculée par les médias et par les partis politiques.

II.2.6.3 Giovanna : une employée de bureau dans une institution prestataire de service

> Un mardi matin, après avoir demandé s'il 'était possible de suivre le déroulement de la permanence, nous nous installons à côté de Giovanna, une permanente qui a dépassé la cinquantaine. Une partie de la salle cloisonnée lui est dédiée. Nous nous installons du même côté du bureau et nous commençons par le premier rendez-vous. L'accueil des salariés se fait sur la base d'une feuille sur laquelle, à côté d'une liste des personnes, est marqué s'ils sont adhérents ou non. [Notes du 3/05/2011]

L'attitude de cette permanente est celle d'une employée de bureau pour qui tout ce qui relève des spécificités des situations de chaque salarié ne fait pas sens. Les

177 S. Farris emploie le concept de « fémonationalisme » pour rendre compte des instrumentalisations de la rhétorique de l'égalité entre hommes et femmes à des fins racistes. Cf. Farris, Sara. 2013. « Les fondements politico-économiques du fémonationalisme ». *Contretemps*. http://www.contretemps.eu/interventions/fondements-politico-%C3%A9conomiques-f%C3%A9monationalisme.

permanences de Giovanna sont dédiées à tous les salariés de la fédération ayant préalablement fixé un rendez-vous. Dans le souci de rendre compte de la complexité de nos résultats, nous avons considéré qu'il était pertinent de traiter aussi son attitude lors des interactions qui ne regardent pas les agents de nettoyage. Un exemple marquant de l'attitude de cette syndicaliste concerne une jeune Italienne âgée d'une vingtaine d'année. Son père est invalide et sa mère au chômage[178].

> Cette jeune Italienne travaille depuis deux mois dans une pizzeria. Elle n'a aucun contrat, aucune fiche de paye et elle est payée quatre euros de l'heure. Elle s'adresse au syndicat car, depuis que l'INPS (*Istituto Nazionale di Previdenza Sociale ;* l'Institut National de Sécurité Sociale)[179] a fait une inspection dans cette pizzeria, son employeur lui a fait signer une feuille dans laquelle elle s'engage à se démissionner, feuille qu'il compte utiliser dans le cas où il aurait besoin de la licencier. La jeune fille est bouleversée et stressée.
>
> Giovanna pour sa part est très froide et mène l'interaction sans jamais prendre en considération le contexte difficile de cette salariée, qui n'ose même pas prononcer le nom de son employeur par peur de perdre son travail.
> « Et alors ? Nous qu'est ce qu'on peut faire ? Tu ne vois pas comment marche ce monde ? Si tu ne veux pas le dénoncer, le syndicat qu'est ce qu'il peut faire ? ». Giovanna lui conseille alors de s'adresser à l'inspection du travail. « Mais, dans ce cas, je pourrai garder l'anonymat ? » se soucie la jeune fille. Giovanna lui répond que oui. [Notes du 3/05/2011]

Cette interaction permet de mettre à jour des éléments marquants de la relation entre syndicaliste et salarié au sein de la Filcams. En particulier, ce qui éveille le plus notre attention est le rapport que Giovanna entretient avec ce qui demeure son principal instrument de travail : les papiers. Sans des papiers qui, faisant fonction de support physique (une lettre de reproche, une fiche de paye etc.), témoignent du problème à résoudre, le syndicaliste CGIL n'est plus en mesure d'accomplir sa fonction bureaucratique. Sur quoi Giovanna peut-elle s'appuyer pour résoudre le problème de cette salariée qui travaille au noir et ne possède donc aucun support papier ?

Cet épisode illustre bien à quel point les stratégies syndicales telles qu'elles se déploient lors des permanences demeurent inadaptées à une partie importante de la classe laborieuse qu'une fédération syndicale du tertiaire aspire à représenter. Les travailleurs au noir n'ont pas droit à l'existence dans cette organisation syndicale.

178 Nous tenons à rappeler qu'être au chômage, pour le contexte sociétal italien, signifie dans la majorité des cas être sans emploi et sans indemnités. On différencie ainsi ceux qui, en ayant les indemnités, « prennent le chômage » (*prendono la disoccupazione*), de ceux qui « sont au chômage » (*sono disoccupati*).

179 Cf. « Glossaire des sigles et des cohérences sociétales » pag 405.

À aucun moment la permanente n'essaye de raisonner à propos de la possibilité d'une stratégie impliquant l'acteur syndical. Elle est en train de faire de la *tutela individuale* (suivi individuel), le reste ne la concerne pas. Peu importe si cette salariée a fait l'effort de prendre un rendez-vous et de s'adresser à une organisation syndicale qui, quant à elle, est complètement absente pour tout ce fragment du monde du travail.

Cette interaction se révèle quelque peu paradoxale si elle est interprétée au prisme de ce qu'est un raisonnement visant à souligner la difficulté rencontrée par les organisations syndicales dans la syndicalisation des précaires (Béroud et Bouffartigue 2009). En effet, l'incapacité du syndicat à assumer la défense de cette jeune salariée nous invite à prendre du recul par rapport à un discours syndical s'appuyant sur les éléments qui, dans les secteurs les plus précaires, constituent des entraves au syndicalisme. Ce discours ne prend pas un compte un deuxième volet de la question qui concerne plus directement le syndicat et ses stratégies (Turner 2004), le renouvellement de la stratégie syndicale (Béroud 2009b).

En effet, s'il est indéniable que la plupart des secteurs du tertiaire – à cause de leur structure et de la fragmentation du collectif de travail – posent des véritables problèmes à l'action syndicale, cela ne doit pas constituer un élément derrière lequel on cacherait les relations qui s'instaurent entre l'acteur syndical et les salariés de ces secteurs. Seulement à travers cette perspective, nous pouvons aspirer à questionner une interaction comme celle ayant pour protagoniste cette jeune salariée, sans pour autant nous contenter de constater la fermeture d'esprit de cette permanente. L'étude de l'interaction conduit plutôt à parler d'incapacité, de la part du syndicat, à intercepter des travailleurs qui, en dépit de leur statut de précaires, parviennent à prendre la décision de s'adresser au syndicat. Face à une salariée qui s'adresse à la *Camera del Lavoro*, l'organisation syndicale fait un choix : elle choisit de ne pas s'en occuper.

> Je suis intervenue à plusieurs reprises tout au long de cette interaction pour poser des questions supplémentaires à cette salariée, ainsi qu'à Giovanna. Le but étant de faire émerger quelques détails utiles à la résolution de la situation. Lorsque la jeune fille quitte la salle, je suis troublée. Étant donnée ma position dans l'espace (du même côté du bureau que Giovanna), il est évident que j'ai été perçue comme un membre de la CGIL. Mon trouble est probablement dû en partie à cela. Je ravale ma salive et me dirige vers la petite salle où Giovanna m'attend pour une pause café. Elle est déconcertée car elle ne comprend pas comment une jeune de cet âge-là n'ait pas pensé à se renseigner sur internet ![Note du 3/05/2011][180]

180 Voir chapitre I.1, pag 47.

Mais les exemples de ce genre ne s'arrêtent pas à ce cas. Lors d'une autre interaction, Giovanna se trouve confrontée à un étudiant italien de 21 ans qui travaille avec un *contratto d'inserzione* (contrat d'insertion) de 18 mois en tant que surveillant assistant baignade auprès d'un centre de fitness qui fait partie d'une chaîne internationale. Il a un temps partiel de 20 heures par semaine et son salaire s'élève à 655 euros par mois. C'est un de ses collègues, un adhérent que Giovanna a suivi auparavant, qui lui a conseillé de s'adresser à la Filcams.

> Il se rend à la Filcams parce qu'il lui arrive très souvent de devoir travailler plus longtemps que prévu sans être rémunéré. Giovanna n'a pas de véritable solution, mais elle n'arrête pas de l'inviter à rester aux côtés d'Emilio, le collègue de ce jeune dont elle s'était déjà occupée. [Note du 4/05/2011]

Ce jeune salarié a pris connaissance de l'existence de cette permanence grâce à son collègue. Ce dernier, Emilio, a eu affaire à Giovanna qui l'a aidé à résoudre des problèmes dont on ignore la portée. Alors que le salarié qui se rend à la permanence le fait pour des raisons précises (obtenir que son employeur ne le fasse pas travailler en dehors de ses horaires), Giovanna ne semble pas intéressée et vise à protéger « son » syndiqué. Aucune stratégie est envisagée pour amener ce salarié à créer avec Emilio une présence syndicale sur son lieu de travail. Les permanents sont le syndicat, et leur fonction se réduit à celle de représentants des salariés. Lors de cette interaction, Giovanna adresse des critiques à ce salarié dont elle dit que lui et ses collègues ne soutiennent pas suffisamment « son » syndiqué.

> « Il faudrait que là-dedans vous vous inscriviez à la CGIL – affirme-t-elle – en vous inscrivant à la CGIL, vous donneriez de la force à Emilio ». L'acte de l'adhésion symbolise un soutien à un collègue. Par ailleurs, ce salarié se montre disposé à faire participer certains de ses collègues qui, affirme-t-il, semblent favorables à une adhésion à la CGIL. [Note du 4/05/2011]

Pour cette permanente (Blanche, Italienne et ayant dépassé la cinquantaine) et pour nombre de syndicalistes CGIL, il n'est pas prévu que des salariés – surtout si jeunes ou immigrés – puissent parvenir à participer au syndicat. Le syndicat est une institution dont le but principal est la représentation et non pas la participation. Dans se sens, la division entre représentés (les salariés) et représentants (les syndicalistes) se recoupe avec la distinction entre les caractéristiques sociales des permanents (Blancs, Italiens,

employés de bureau au sein du syndicat) et des salariés de la Filcams (Jeunes, Noirs ou Arabes, immigrés et avec des emplois précaires).

> Cette interaction se termine avec une tentative d'exhortation, de la part de Giovanna, à participer à la grève interprofessionnelle qui aura lieu le vendredi suivant : « Vendredi il y a une grève [référence à la grève générale du 6 mai 2011], si vous voulez vous la faites, sinon je vous comprends ». Elle prononce ces mots en lui remettant le tract. [Note du 4/05/2011]

L'analyse de notre matériau d'enquête met en exergue de quelle manière ces salariés (qui partagent avec ceux du nettoyage des formes d'emploi précaire) mettent à l'épreuve un syndicalisme de service dont l'instrument principal de travail demeurent les « papiers ». Mais Giovanna a également affaire à des travailleurs de la propreté. C'est le cas d'une interaction ayant pour protagoniste un homme marocain qui s'adresse à la permanence pour la résolution d'un problème concernant sa femme.

> Dès les premiers échanges, Giovanna se montre froide et détachée avec cet homme. C'est seulement dans un deuxième temps, une fois que ce dernier a quitté la salle, que nous découvrirons qu'elle est persuadée du fait qu'il empêche sa femme de sortir de chez elle.
>
> « Je veux parler avec ta femme ! » dit Giovanna, à plusieurs reprises, en le tutoyant. « Mais elle travaille toute la journée ! Elle n'a pas le temps de venir ici ! » réplique l'homme qui a amené avec lui les papiers attestant du problème de sa femme.
>
> Sa femme n'a pas envoyé le dossier pour la *detrazione d'imposta*[181] (déduction d'impôt) qui lui permet d'obtenir le remboursement de l'excès d'impôt. De ce fait, son employeur lui a appliqué une retenue sur salaire d'un montant de 67 euros. Le mari s'est donc adressé au syndicat pour voir s'il était possible d'appeler l'employeur et lui demander d'annuler cette retenue. [Note du 11/05/2011]

Le fait que la salariée concernée par le problème ne se soit pas rendue personnellement à la *Camera del Lavoro* paraît constituer une raison valable pour que Giovanna décide de ne pas s'occuper de ce cas. Par ailleurs, sa demande de voir la femme est d'autant plus étonnante que pour les autres cas, sa démarche vise la prise en compte des « papiers » sans s'attarder sur des questions d'ordre plus général.

Comme nous l'avons évoqué pour le cas d'Emma, la manière de gérer la relation avec les immigrés est aussi pour Giovanna caractérisée par la méfiance. Ainsi un homme marocain, supposé de religion musulmane, est perçu avant tout comme

181 Cf. encadré ci-dessous.

quelqu'un qui dépossède sa femme du droit de se rendre au syndicat en le faisant à sa place. L'attitude de ces syndicalistes participe ainsi à la construction d'une représentation de l'immigré arabe basée sur « la rhétorique de l'égalité entre hommes et femmes qui débouche ainsi sur des formes de racisme ». (Farris 2013). La méfiance qui caractérise la relation à l'immigré de religion musulmane est un élément-clé qui est le symptôme d'une forme d'éloignement et de distance supplémentaire entre salariés et syndicalistes.

Les modalités d'imposition en Italie

Tout contribuable doit évaluer et déclarer annuellement ses revenus auprès de l'administration fiscale.

1 – Les déclarations de revenus et l'évaluation

Il existe à ce jour deux types de déclaration d'impôt sur le revenu : une déclaration simplifiée concernant les bénéficiaires de salaires, de pensions, de revenus immobiliers ayant des charges déductibles, l'imprimé 730, et une déclaration normale unifiée concernant les personnes physiques bénéficiaires d'autres revenus, l'imprimé UNICO.

La déclaration doit comprendre les indications des éléments d'actif et de passif nécessaires pour la détermination des montants imposables. Les revenus pour lesquels manquent ces indications sont considérés comme non déclarés.

L'Italie applique en principe un système d'auto-évaluation qui donne aux redevables davantage de contrôle et de responsabilité. L'administration a cependant le droit de taxer d'office les redevables qui n'ont pas rempli la déclaration d'imposition ou dont la déclaration de revenu n'a pas été établie conformément à la loi. Les autorités fiscales pourront alors évaluer unilatéralement le revenu sur la base des informations qu'elles détiennent. Précisons tout de même que les redevables auront bien entendu la possibilité de contester cette évaluation.

Par ailleurs, la déclaration doit comprendre, outre les revenus propres du contribuable, ceux des enfants à sa charge ainsi que les revenus imposés séparément.

2 – Le paiement de l'impôt

Une fois le montant de l'imposition calculé, les contribuables ont l'obligation de verser deux paiements anticipés de l'impôt sur le revenu pendant l'année fiscale. Le solde de l'impôt dû, basé sur les résultats inscrits dans la déclaration de revenu annuelle, doit être payé avant le 16 juin de l'année suivante. Tout excès d'impôt est remboursable.

Le rôle du syndicat

La CGIL ainsi que les autres Confédérations italiennes, le CISL et l'UIL, a développé des services aux citoyens, avec le soutien de l'État. C'est le cas notamment des centres d'aide fiscale, les *Centri autorizzati di assistenza fiscale* (CAAF), qui fournissent de l'aide aux contribuables pour remplir leurs déclarations

d’impôt. Néanmoins, à la différence des *patronati*, il existe de nombreux autres CAAF qui ne sont pas rattachés à des syndicats. Les CAAF sont constitués sous forme de sociétés à responsabilité limitée, au conseil d’administration desquelles siègent des représentants syndicaux. Les CAAF perçoivent un financement forfaitaire de l’État pour chaque déclaration fiscale (dit modèle 730 et 740) qu’ils ont transmis pour le compte du contribuable. Dans ce sens, le citoyen qui passe par le biais d'un CAAF donne mandat à celui-ci pour accomplir la démarche.

Dans le prolongement de cette réflexion, il se révèle intéressant d'illustrer le cas d'une salariée érythréenne qui s'adresse à la CGIL pour résoudre un problème concernant ses impôts.

Comme nous avons eu l'occasion de le remarquer dans les paragraphes précédents (II.2.4.) la déclaration et les déductions d'impôts constituent un ensemble de raisons pour lesquelles les salariés s'adressent à la CGIL. Même si la fédération n'est pas directement concernée par ces questions[182], elle se retrouve cependant impliquée pour deux raisons principales. Tout d'abord, pour pouvoir accéder à ce service, il faut être adhérent et donc avoir en sa possession la carte syndicale émise par la fédération d’appartenance. C'est pourquoi un salarié qui travaille dans la restauration ou dans le nettoyage et qui veut bénéficier du service lié aux impôts doit d'abord s'adresser à la Filcams pour obtenir sa carte de la CGIL. En deuxième lieu, étant donné que l'employeur fait fonction d'intermédiaire entre le salarié et l'État pour tout ce qui concerne le payement et le remboursement des impôts, la fédération est censée jouer un rôle important lorsque les employeurs manquent à leur devoir en « oubliant » de verser au salarié un remboursement de l’excès d'impôt. C'est pour cette dernière raison que cette salariée érythréenne, qui travaille dans une entreprise de nettoyage, s'adresse à la Filcams.

> Elle s'est déjà rendue auprès des employés de la CGIL qui s'occupent de la déclaration des revenus, lesquels l'ont renvoyée à sa fédération d’appartenance, la Filcams. Son employeur, qui fait l'intermédiaire entre le salarié et l'état, aurait du lui rembourser trente euros mais ne l'a pas fait.
> Giovanna déclare d'un air irrité : « Et nous qu'est ce qu'on peut faire ? ». Le pronom « nous » sert ici à qualifier la fédération en la distinguant des services qui s'occupent des impôts[183]. Giovanna est très contrariée. Elle se lève et s'adresse à une collègue pour lui demander un avis. Sa collègue lui suggère d'appeler

182 À ce propos, cf. pag 89 et encadré ci-dessus où nous avons expliqué qu'il existe une institution de la CGIL, appelée CAAF, qui s'occupe exclusivement de ce service.

183 Au sein de la CGIL, on fait une distinction entre les permanents qui travaillent dans les fédérations, qui appartiennent à l'*appareil politique*, et ceux qui s'occupent des autres services.

> l'employeur pour voir avec lui. Toutefois Giovanna a décidé qu'elle n'appellera pas l'employeur. C'est pourquoi elle propose à la salariée de déclarer cet argent dans sa prochaine déclaration de revenus (ce qui signifie attendre une année). [Note du 11/05/2011]

Nous pouvons supposer que pour Giovanna, ces trente euros ne valent pas la peine de consacrer du temps à appeler un employeur et s'engager dans une discussion avec lui. Par ailleurs, son irritation semble liée au fait qu'elle perçoit cette tâche comme quelque chose qui dépasse la sphère de ses compétences. La fiscalité concerne un autre bureau de la CGIL, elle n'est pas supposée s'en occuper. Ainsi, interpréter cet épisode au prisme des frontières de l'action syndicale permet de contextualiser le choix opéré par cette permanente qui décidera finalement de renvoyer cette salariée chez ceux qui s'occupent de la fiscalité en affirmant :« Mitunencoop [l'entreprise de cette salariée] n'y peut plus rien maintenant ! ». Cet épisode est un nouvel exemple d'une sélection des situations à (ne pas) traiter.

Toutefois, la salariée érythréenne en profite pour poser une nouvelle question concernant les *assegni familiari* (des aides pour les familles avec un bas revenu)[184] dont le montant, nous explique-t-elle, a diminué.

> Cette salariée demande pourquoi, depuis quelques mois, elle reçoit moins d'allocations familiales. Face à cette question, Giovanna se met en colère et répond encore avec irritation: « Tu as dû faire la demande en retard ! », en renvoyant toute la responsabilité sur le dos de la salariée. [Note du 11/05/2011]

Les allocations familiales doivent apparaître sur le bulletin de salaire des salariés, c'est pourquoi le fait que cette salariée pose une telle question à cette syndicaliste ne devrait pas poser de problème, car cela relève d'une tâche que les syndicalistes de la CGIL sont habitués à accomplir : la lecture des fiches de paye.

> La salariée nous explique qu'aujourd'hui son mari et elle gagnent respectivement 1000 et 900 euros par mois et qu'ils ont un enfant. On découvre alors que le salaire de son mari était inférieur aux 1000 euros sur ses dernières fiches de paie, raison pour laquelle on peut supposer que les allocations ont baissé pour atteindre 72 euros par mois. [Note du 11/05/2011]

Nous parvenons à obtenir ces informations en discutant avec la salariée, alors que

184 Nous rappelons qu'en Italie, il n'y a pas l'équivalent de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), mais que les aides pour les familles aux bas revenus sont versées directement sur les salaires.

Giovanna, très irritée, n'a pas pris le temps d'essayer d'en comprendre en peu plus sur ce cas. Ensuite elle semble se convaincre et demande à la salariée de lui laisser ses fiches de paye pour qu'elle puisse les vérifier à en autre moment.

> La salariée ne veut pas lui laisser ses fiches de paye et lui demande de faire des photocopies. Elle a besoin des originaux pour renouveler son titre de séjour. Irritée, Giovanna réplique : « Tu ne me fais pas confiance alors ? Tu penses que je vais perdre tes fiches de paye ? »

Pour Giovanna, il s'agit d'un manque de reconnaissance de sa compétence dans le travail. En effet, les permanents de la Filcams-CGIL sont des « professionnels » du syndicalisme[185] dont les compétences principales sont liées à un travail de type bureaucratique. De ce fait, la reconnaissance de sa compétence est, pour cette permanente, plus importante que le renouvellement d'un titre de séjour qui constitue le papier le plus important pour tout salarié immigré. Par ailleurs, cet extrait illustre bien le décalage qui existe « en termes de niveau de vie, entre des salariés en situation de précarité et leurs représentants [...] généralement en CDI ou en emploi statutaire » (Béroud 2009c, 43).

II.2.6.4 Giuseppe : un employé de bureau dans une institution prestataire de services

Giuseppe n'a pas encore la quarantaine, c'est un immigré de l'intérieur puisqu'il est né en Sardaigne, il s'est installé à Bologne où il a d'abord travaillé dans le secteur de la sécurité (branche d'activité dont s'occupe la Filcams-CGIL). Aujourd'hui, il est permanent à la Filcams où il s'occupe principalement du suivi individuel. Pour ce qui est de sa trajectoire, il est intéressant de considérer l'enjeu du passage du poste d'agent de sécurité à celui de permanent syndical (salarié par le syndicat et travaillant exclusivement pour la CGIL). En effet, en considérant les conditions pénibles du métier d'agent de sécurité – surtout dans le contexte italien où le personnel de sécurité est obligé de faire son service avec une arme qui ne lui est même pas fournie par

185 Sur la « professionnalisation du syndicalisme » cf. Ubbiali, Georges. 1997. « La professionnalisation des directions syndicales à la CGT et à la CFDT : éléments pour une socio-histoire ». Paris: Université Paris 1 et Guillaume, Cécile, et Sophie Pochic. 2009. « La professionnalisation de l'activité syndicale talon d'Achille de la politique de syndicalisation à la CFDT ? » *Politix* n° 85 (1) (mars 30) : 31-56.

l'entreprise – , nous pouvons interpréter ce passage comme une forme d'ascension sociale. Mais passons maintenant à l'analyse de sa pratique syndicale ainsi qu'elle s'est déployée lors des interactions que nous avons observé.

Les interactions que nous nous apprêtons à examiner dans les pages suivantes ont pour protagonistes un agent de nettoyage égyptien et une *badante* (salariée travaillant dans l'aide à domicile) roumaine. Le salarié égyptien, ne maîtrisant pas bien la langue italienne, est accompagné par un collègue (lui aussi égyptien). Il a reçu une lettre de reproche dans laquelle l'employeur l'accuse d'avoir insulté son chef d'équipe. Si le salarié ne répond pas à cette lettre, l'employeur peut le licencier.

> Il déclare avoir trouvé cette lettre dans sa boîte aux lettres, alors que normalement les lettres de reproche doivent être envoyées en recommandé. Giuseppe pour sa part ne croit pas qu'il est possible que l'employeur ait envoyé une lettre non-recommandée. De plus, les cinq jours (le délai imposé par la convention collective pour répondre aux lettres de reproche) sont déjà écoulés, ce qui signifie que l'employeur a le droit de procéder au licenciement. Ainsi, pour Giuseppe, ce n'est même pas la peine de répondre. À la limite, une fois que le licenciement aura eu lieu, le syndicat pourra entamer une procédure pour faire recours. [Note du 9/05/2011]

Ce salarié, qui est né en 1972, semble avoir dépassé la cinquantaine. Il a été reconnu comme invalide suite à un cancer de l'œsophage pour lequel il a été opéré. D'un air très fatigué, il écoute ce que Giuseppe lui dit sans s'exprimer. Son collègue, qui est un peu plus jeune et s'exprime mieux en italien, essaie de pousser Giuseppe à intervenir auprès de l'entreprise pour les convaincre à abandonner l'idée du licenciement, mais le syndicaliste ne prend même pas en considération cette éventualité.

Le permanent est détaché et remet en discussion la parole de ce syndiqué, il ne le croit pas. À certains moments, il semble même approuver l'attitude de l'employeur. Finalement, si ce salarié a insulté son chef d'équipe, il est tout à fait compréhensible que son employeur décide de le licencier ! Giuseppe semble ne pas être au courant des dynamiques qui traversent le secteur du nettoyage et des pressions que cette main-d'œuvre subit de manière constante[186].

Encore une fois, ce qui nous importe ce n'est pas de parvenir à comprendre si la lettre a effectivement été envoyée en recommandé ou non. En revanche, il est important

186 Nous pouvons d'ailleurs supposer que le fait que le salarié souffre d'importants problèmes de santé pourrait contribuer à expliquer l'attitude patronale visant son exclusion.

de mettre en exergue comment, à aucun moment de l'interaction, ce syndicaliste imagine que l'employeur ait tort et qu'il soit en train de faire des pressions à ce salarié pour pouvoir le licencier. Le comportement patronal ne fait jamais l'objet d'une réflexion critique de la part de ces syndicalistes qui agissent comme si les pratiques managériales appliquées pour contrôler la main-d'œuvre du secteur de la propreté étaient un cadre immuable (qui ne peut être transformé) à partir duquel intervient leur travail de professionnels. Un élément qu'il ne faut pas mettre en question et qui dessine les contours de la sphère de l'action syndicale. De plus, la relation salariés-syndicat est encore une fois révélatrice de l'importante fragmentation qui touche les travailleurs du nettoyage et pour laquelle les salariés les plus démunis sont relégués aux rangs les plus bas de l'échelle et, au même temps, délaissés par le syndicat.

Le deuxième cas concernant les interactions avec Giuseppe est celui d'une salariée roumaine qui travaille dans le secteur de l'aide à domicile. Elle travaille depuis sept ans tous les dimanches de 7h à 10h et de 18h à 21h et cela aussi pendant le jour de Noël et de Pâques. Son employeur quant à lui ne lui a jamais rémunéré ces heures de travail que, selon lui, elle n'aurait pas effectuée.

> Elle nous illustre son problème d'un ton très calme et posé. D'après son employeur, elle n'aurait jamais travaillé le dimanche et aucun papier ne peut attester le contraire. Elle est troublée et scandalisée par le comportement de son patron et elle paraît vouloir partager ce mécontentement avec le syndicaliste. Elle n'arrête pas de nous dire que depuis quelques temps la relation avec son employeur est très tendue et qu'elle a l'impression de ne pas arriver « à s'en sortir ». Cette interaction représente pour elle un espace pour se laisser aller, pour parler et raconter librement sa situation et trouver un soutien, voire être réconfortée :
>
> - Salariée :« Imagine-toi – en s'adressant à Giuseppe – je suis devenue folle à cause de ce boulot ! ».
>
> - Giuseppe en ironisant sur sa situation : « Tu n'es pas folle ! Parce que sinon, en Italie, tu aurais eu droit à une *pension* ! ».
>
> - Salariée : « Je ne veux pas la pension pour les fous, mais la retraite pour la vieillesse ! »[187]. [Note du 18/05/2011]

Étant donné qu'aucun papier ne peut attester la véridicité de ce que cette *badante* affirme, Giuseppe ne semble pas se sentir concerné par la situation. Le syndicat n'y peut rien du moment que cette femme ne peut rien apporter pour prouver ce qu'elle dit. En d'autres termes, pour lui, la parole de cette salariée vaut autant que celle de son employeur. À aucun moment il ne semble prendre en compte de la situation de travail

187 En Italie avec le terme *pensione* on fait référence à la retraite.

des salariées de l'aide à domicile, secteur pour lequel F. Scrinzi parle de rapports professionnels de « type para-servile » (Scrinzi 2004).

Ce syndicaliste, à défaut d'un « papier justificatif », est enclin à prendre comme telle la version de l'employeur. Un employeur qui partage avec lui la nationalité italienne. À ce propos, la subtile référence que Giuseppe fait à l'Italie comme pays où l'on reconnaîtra (même !) une pension pour les « fous » est éloquente si l'on tient compte qu'il est en train de se référer à une salariée étrangère. Cette affirmation, prononcée avec ironie, sonne comme une provocation et vise à faire apparaître l'Italie comme un État qui se situerait à un niveau supérieur par rapport à d'autres pays.

Il n'est en effet pas rare pour ce qui est de la situation de Bologne, de constater une sorte de réaction de la part des syndicalistes ou syndiqués italiens à l'égard des salariés immigrés qui, en se plaignant de leur situation de vie et de travail en Italie, tiennent une posture qui parfois peut prendre l'allure d'une revendication. Des attitudes de ce genre de la part des Italiens ont été également constatées dans le cas des mobilisations menées par des salariés immigrés (et en partie) italiens[188]. L'attitude contestataire et la revendication ne sont pas acceptées lorsqu'elles émanent des étrangers. Ainsi, comme le montre le cas de Giuseppe, l'appartenance nationale et ethnique (qui se trouve imbriquée avec l'appartenance de classe) devient une base pertinente pour la construction de l'altérité qui peut même conduire certains syndicalistes à se ranger du côté des employeurs lorsque ces derniers sont Italiens. L'opposition entre « nous » (les Italiens) et « vous » (les immigrés) se révèle à nouveau pertinente pour appréhender les dynamiques qui façonnent la construction des solidarités au sein de cette organisation syndicale.

Un autre exemple mettant en lumière le détachement de ce syndicaliste à l'égard des salariés les plus précaires est le cas d'une jeune italienne qui travaille en tant que vendeuse dans un magasin de chaussures en contrat d'*apprendistato* (contrat de première embauche).

> Elle travaille depuis 2008 sans jamais avoir bénéficié d'aucune formation. Elle est très stressée et nous explique ses difficultés à maintenir les rythmes de travail qui lui sont imposés. « Je fais de tout et je travaille dans deux magasins ! ». Elle voudrait dénoncer son employeur et demande à Giuseppe ce qu'il pourrait lui arriver si elle le dénonçait en démissionnant au même temps.

188 Cf. pag 307.

Le syndicaliste ne comprend pas pour quelle raison elle veut démissionner étant donné que son contrat prend fin au mois d'août.

> Salariée: « Moi j'en peux plus, je ne vais pas y arriver jusqu'au mois d'août, dans des telles conditions ! »
> Giuseppe : « Et alors ? ». [Note du 9/05/2011]

Giuseppe est très détaché et passe son temps à lire les papiers que cette fille lui a amené. La seule proposition qu'il lui fait est de se rendre à l'inspection du travail. « Tu sais – dit-il – le syndicat ne peut rien faire ! ». La salariée est très tendue, et Giuseppe quant à lui ne prend pas du tout en compte le stress auquel cette fille est constamment confrontée sur son lieu de travail. Une fois de plus, faute de papiers écrits, le syndicat se révèle impuissant.

Conclusion

Comparer la pratique du suivi individuel telle qu'elle s'effectue à la CGT de Marseille et à la Filcams-CGIL de Bologne, nous a permis de saisir les spécificités de chacun de ces deux cas. Ainsi, par exemple, pour ce qui est du cas de la CGIL, deux facteurs importants ont pu être appréhendés dans toute leur ampleur grâce à la comparaison avec la CGT. Le premier concerne le **fonctionnement très structuré** des permanences. En effet, alors qu'à Marseille il n'est pas rare de devoir attendre longtemps avant l'arrivée d'un délégué qui ouvre la salle des permanences, à Bologne, des permanents salariés du syndicat s'occupent à temps plein des travailleurs en suivant une procédure très standardisée.

Le deuxième élément tient au fort degré de **professionnalisation des syndicalistes CGIL**. Ces permanents, « employés de bureau », sont de véritables professionnels du syndicalisme. Pour conforter cette analyse, nous pouvons citer le cas de la seule déléguée du secteur du nettoyage qui anime les permanences adressées aux travailleurs de la propreté. Pour cette syndicaliste non permanente, le fait d'occuper un poste d' « employée de bureau », ne serait-ce que pour quelques heures par semaine, participe de la construction de son rôle social et de son identité syndicale. Une professionnalisation, donc, qui s'exprime avant tout par le rapport à l'écriture (Renou 2012) et à l'instrument du « papier ». Cependant, ce genre de professionnalisation n'est pas sans effet sur la relation entre syndicalistes et travailleurs du nettoyage qui se

caractérise fortement par la prise en compte des problèmes attestés par l'**instrument « papier** » qui conduit une considération partielle des problématiques des salariés du nettoyage. La professionnalisation du métier du syndicaliste est alors révélatrice de la distance qui caractérise le rapport entre le groupe des représentants et celui des représentés (Mischi 2011). En ce qui concerne le contexte de la CGT de Marseille, nous assistons en revanche à une procédure beaucoup moins standardisée et basée essentiellement sur les dispositions à l'oral des syndicalistes qui sont ici beaucoup plus valorisées que celles de l'écrit[189]. À ce propos, toujours dans le contexte marseillais, le **rapport à l'oral** participe de l'**établissement du rapport de force** avec l'employeur. Appeler l'employeur pendant la permanence en lui montrant que « la CGT est présente et combative » constitue l'une des ressources principale de ce syndicalisme[190]. Par ailleurs, nous avons pu remarquer à quel point ce registre d'action contribue à façonner la relation entre syndicalistes et salariés. En effet, pour un salarié du nettoyage, invisibilisé dans le travail, le fait d'entendre un syndicaliste prendre sa défense devant son employeur constitue une base importante pour l'établissement d'un rapport de confiance avec le syndicalisme et par conséquence avec la CGT. Au contraire, à la CGIL, pour ce qui est des permanents et de la déléguée qui s'occupent des permanences, l'idée d'entrer en confrontation directe avec l'employeur est écartée. À cet égard, on peut citer une phrase emblématique prononcée par Giuseppe lors d'une interaction avec une jeune esthéticienne : « Tu ne dois jamais t'affronter avec l'employeur parce que c'est toujours toi qui perds ! ». Si à Marseille ce qui compte le plus est l'établissement d'un rapport de force avec l'employeur, à Bologne, la pratique du suivi individuel semble plus caractérisée par **le recours au droit.** Dans ce sens, nous avons souligné en traitant des interactions que les syndicalistes CGIL (en dehors de Fabio) n'envisagent jamais la possibilité de mener un conflit capable de réunir un groupe de salariés. Ce qui est privilégié est la résolution des problèmes individuels de chaque salarié, ce qui conduit à privilégier le recours au droit.

> « On entendra ainsi par judiciarisation *d'un* conflit son déplacement dans l'enceinte judiciaire et sa transformation en litige, et, plus largement, par judiciarisation *des*

189 On rappelle qu'en l'absence de Saïd, aucun des délégués présents lors des permanences n'a été en mesure de rédiger un tract à l'aide d'un ordinateur.

190 Sur les différences de conception de l'action militante des syndicalistes voir Mischi, Julian. 2013. « Savoirs militants et rapports aux intellectuels dans un syndicat cheminot ». *Actes de la recherche en sciences sociales* n° 196-197 (1) (mars 1): 132-151.

> *conflits*, un phénomène désignant un recours *accru* à l'institution judiciaire pour régler les conflits. » (Pélisse 2009, 74)

Mais les permanences sont aussi à saisir comme **le lieu** où se produisent les interactions entre salariés et syndicalistes, ce qui nous conduit à parler, à des degrés différents selon qu'il s'agisse de la CGT ou de la CGIL, de la sociabilité comme d'un élément marquant des permanences. Il s'agit tout particulièrement de la sociabilité entre syndicalistes (Renou 2003), entre salariés et entre salariés et syndicalistes qui trouvent lors des permanences l'occasion de discuter et d'échanger. Ce facteur est issu d'un raisonnement comparatif par lequel les différentes formes de sociabilité que nous avons observées à la CGT de Marseille sont apparues dans toute leur ampleur après avoir observé les permanences du contexte de Bologne où une procédure très standardisée et structurée ne laisse que peu de place aux possibilités d'échange. Ainsi, à la bourse du travail de Marseille, les salariés sont souvent libres d'exprimer leurs mécontentements et ils sont parfois soutenus par d'autres salariés et délégués[191]. Par exemple, pendant le déroulement de la permanence, certains salariés troublés et stressés à cause du rythme de travail qu'ils n'arrivent pas à suivre, se présentent à l'UD pour parler avec d'autres collègues, pour leur demander conseil, pour être écoutés.

De plus, la permanence peut se transformer en un moment de **formation et échange pour les délégués.** À la CGT Nettoyage 13, les permanences deviennent souvent l'occasion de discuter d'un problème inhérent à un chantier particulier ou de comment s'est déroulée une grève ou une négociation. Bien que cela ne soit que peu structuré et intentionnel de la part de l'organisation syndicale, dans les faits, les jeunes délégués présents aux permanences peuvent profiter des expériences des autres délégués, poser des questions ou être formés (comme le fait de manière constante le secrétaire). C'est grâce à une approche ethnographique que nous avons pu saisir ce phénomène qui ne relève pas d'une stratégie intentionnelle de la part du syndicat. Il est important de la saisir comme le produit et le résultat d'une « pratique en train de se faire ». Ces résultats nous conduisent à mettre en évidence l'absence d'un tel type de sociabilité au sein de la CGIL bolognaise. Pour cette ville en effet, la permanence est le lieu où le syndicat met **un service** à disposition de ses adhérents. Dans une situation où les salariés sont accueillis sur rendez-vous et où l'interaction se déroule entre un salarié et un

191 Comme par exemple dans le cas de la salariée algérienne victime de harcèlement, pag 211.

syndicaliste « employé de bureau », le champ de possibilités pour échanger et discuter avec quelqu'un d'autre est assez restreint. Le fonctionnement hautement structuré et standardisé ne laisse donc pas la place au « hasard » et à la possibilité de voir les salariés échanger entre eux sur leurs expériences respectives.

Si l'on se situe du côté des salariés, l'analyse comparée met en évidence la présence d'une même question pour les deux cas : **la désinformation des salariés**. S'il est vrai que l'entrée particulière de notre recherche, le syndicat, ne permet pas de traiter de l'ensemble des salariés du nettoyage, mais seulement de ceux qui s'adressent au syndicat, nous pouvons néanmoins supposer que ces derniers sont parmi les plus « informés » (ils sont par exemple au courant de l'existence du syndicat). Aussi bien à Marseille qu'à Bologne, les salariés du nettoyage ne sont pas au courant des droits les plus élémentaires concernant leurs relations professionnelles et leurs droits au sein du chantier (Denis 2009c; Denis 2008a). La désinformation de cette partie la plus démunie des travailleurs (les moins intégrés au niveau du tissu social, tels que les travailleurs ethnicisés et/ou immigrés) se trouve souvent imbriquée avec des situations de crainte et de désespoir.

C'est par exemple le cas de ces femmes qui, ayant toujours accompli leur travail sans jamais recevoir de lettre de reproche ou d'avis disciplinaire, se trouvent malgré elles incorporées dans des processus de réaménagement du personnel (ce qui n'est pas rare en cette époque de crise économique dans un secteur comme celui de la propreté). Licenciées ou avec l'interdiction d’accéder à leur chantier, elles se retrouvent complètement désorientées face au choix de s'adresser pour la première fois au syndicat. Face à des **salariés désespérés**, pour qui le syndicat constitue leur dernier espoir, une partie des syndicalistes CGT et CGIL (à l’exception de Saïd et Fabio) ont des réactions d'irritation et de rejet. Ces épisodes conduisent à questionner la relation qui s'instaure entre syndicalistes et salariés du point de vue du décalage existant entre le groupe des salariés et ceux des syndicalistes (Béroud 2009c) qui, même lorsqu'ils sont encore au travail comme ceux de la CGT, sont des travailleurs protégés du fait de leur statut de syndicalistes. Ces situations sont perçues, aussi bien par la CGT que par la CGIL, comme des exceptions qui ne nécessitent pas de réfléchir à une stratégie syndicale particulière et appropriée, ce qui encore une fois est révélateur de ce que ces syndicats ne sont pas en mesure de répondre aux défis posés par l'éclatement de la main-d'œuvre

en question. Ce raisonnement nous mène à traiter de ce que nous avons qualifié de une **stratégie de « sélection des cas à suivre »**. Stratégie mise en œuvre par une bonne partie des syndicalistes CGT et CGIL et qui constitue une autre raison de la non prise en compte des problèmes qui touchent l' « échelle la plus basse » de ces salariés « du bas de l'échelle ».

Pour appréhender les dynamiques qui sous-entendent cette « sélection » des cas, il est nécessaire de considérer le rôle joué par les réseaux d'inter-connaissance (professionnels et ethniques), lesquels constituent un indicateur important de l'intégration sociale et professionnelle de ces salariés. Nous faisons l'hypothèse que les salariés insérés dans un réseau d'inter-connaissance ont plus de possibilité de se faire écouter. En d'autres termes, le fait de connaître directement un syndicaliste rend plus simple l'interaction et la prise en compte du problème à traiter.

Mais les réseaux ethniques, de résidence et de travail ont peu de possibilité de fonctionner dans un contexte comme celui de la CGIL où les syndicalistes n'ont jamais travaillé dans le secteur, sont Blancs, Italiens et, dans la plupart des cas, n'habitent pas les mêmes quartiers que ceux qu'ils représentent.

Mais qui sont donc les salariés qui appartiennent au rang le plus bas de l'échelle ? Pour la CGT, nous pouvons considérer comme appartenant à cette catégorie les femmes comoriennes (qui sont aussi les plus anciennes), les salariés ayant une condition de santé précaire et les immigrés. Pour la CGIL, il s'agit de manière générale des immigrés et des travailleurs ethnicisés (les Noirs et les Arabes - musulmans), mais aussi les jeunes Italiens avec un statut d'emploi précaire.

Le degré de précarité dans l'emploi et le niveau d'intégration sociale (travailleurs ethnicisés, immigrés, femmes immigrées etc.) influencent donc la relation qui s'instaure entre salariés et syndicalistes, en particulier pour ce qui est de l'attitude des syndicalistes ayant une vision partielle et moins globale de l'activité syndicale. De manière générale, on peut affirmer que pour les deux cas objets de cette étude, l'imbrication des rapports de domination liés aux différents facteurs tels que la classe, le genre, l'ethnie et le statut juridique (Falquet 2009) ne contribuent pas à une réflexion sur le renouvellement des stratégies syndicales de la part de l'organisation syndicale. À ce propos, nos analyses mettent en exergue une sous-représentation des femmes parmi les salariés qui se rendent aux permanences. Les horaires éclatés de ce travail ainsi que la division sexuelle du

travail – faisant que les femmes accomplissent à la fois le travail domestique (chez elles) et le travail salarial – devraient constituer un élément incontournable de la réflexion pour le renouvellement de l'action syndicale. En effet, le syndicat qui aspire à s'implanter dans ce secteur ne peut pas se dispenser de la prise en compte des **temporalités de genre.**

Un autre facteur qui émerge de l'analyse comparée de la pratique du suivi individuel relève des implications du système de sous-traitance. Les salariés du nettoyage sont des **salariés sous-traités** qui travaillent dans des chantiers qui ne leur permettent que rarement de se côtoyer et de se rencontrer. Dans un tel contexte, la bourse du travail peut être réinvestie de son rôle historique (Leroy 1913) basé sur la proximité géographique et contribuer aussi à dépasser l'un des obstacles constitués par le système de sous-traitance.

De manière générale, pour continuer cette réflexion, nous pouvons ajouter qu'appréhender les interactions à travers le **concept de frontière de l'action syndicale** permet de mettre en exergue les éléments qui caractérisent les comportement des syndicalistes et de les inscrire dans un cadre plus large. En particulier, il s'agit de saisir les dispositions des syndicalistes comme le résultat de l'imbrication entre apprentissage militant (capital militant), trajectoire, capital scolaire et situation professionnelle (être ou non dans le milieu du travail) (Mischi 2013b; Matonti et Poupeau 2004) et sur quelles bases elles s'expriment dans les interactions avec les salariés.

En conclusion, les interactions étudiées sont révélatrices de l'incapacité du syndicalisme CGT et CGIL à s'engager pour mettre en œuvre des stratégies syndicales capables de retravailler des objectifs issus d'une pratique cristallisée à l'époque de l'état keynesien.

Dans un tel contexte s'inscrivent des stratégies comme celle de la « sélection des cas à traiter » et une attitude syndicale qui s'attache à traiter de ce qui relève de la surface des problèmes. C'est pourquoi, dans le cas de la CGIL, faire des « papiers » l'instrument fondamental de l'action syndicale permet à l'organisation syndicale de survivre (en gardant toujours un taux d'adhésion relativement élevé) sans pour autant être obligée à s'investir dans la conception de nouvelles stratégies visant la prise en compte plus globale de la situation et des problématiques des salariés de la propreté. À la CGT, le fonctionnement peu structuré et anarchique (Piotet 2009) du syndicat du nettoyage est le

résultat d'une forte autonomie syndicale qui s'exprime avant tout par le fait que les salariés du nettoyage parviennent à accéder à des postes de responsabilité au sein du syndicat. Toutefois, cette autonomie doit aussi être appréhendée à la lumière de l'isolement dans lequel le syndicat des agents de nettoyage se trouve par rapport à sa structure fédérale de référence (les Ports et Docks). L'autonomie peut être conçue alors comme une force qui toutefois s'accompagne d'une faiblesse, car la CGT ne semble pas envisager de mettre des moyens organisationnels spécifiques et permanents tournés vers la syndicalisation de cette partie de la classe laborieuse.

Chapitre II.3
L'ACTION COLLECTIVE

Les grèves et les mobilisations sont loin de constituer des événements fréquents dans le secteur du nettoyage industriel. Nombreuses sont les recherches qui, tout en traitant de cas de mobilisation, attestent des difficultés posées à l'action collective dans ce secteur[192]. Le secteur du nettoyage peut en effet être considéré comme un champ dans lequel s'expriment des difficultés relevant des formes historiques du syndicalisme (Bouffartigue 2008). À partir d'un tel contexte, nous nous voyons obligés d'étudier finement les cas de conflictualité pour en saisir les éléments qui en sont à la base. À l'instar de Dufour et Hege (Dufour et Hege 2005), on peut parler de deux catégories de facteurs qui font entrave à l'engagement collectif des agents du nettoyage. D'un côté, les formes hétérogènes d'exercice de l'emploi, et de l'autre, la composition de la main-d'œuvre qui, dans ce secteur, est constituée majoritairement de femmes immigrées ou issues de l'immigration.

La méthodologie employée pour ce travail de recherche ne rend pas possible une analyse exhaustive des pratiques propres à l'action collective dans le secteur du nettoyage, car notre cadre analytique se borne aux moments de mobilisation survenus durant notre période d'observation. Par conséquence, le fait d'avoir circonscrit notre enquête à un moment précis conduit à contextualiser dans un cadre temporel défini la faible ou, au contraire, la relativement forte présence de conflits. Ayant fait de

192 À ce sujet nous renvoyons aux travaux suivants : Denis, J.-M., 2009. « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! ». Politix 85, 105 ; Connolly, Heather 2010. Organizing and Mobilizing Precarious Workers in France: The Case of Cleaners in the Railways. *In* Globalization and Precarious Forms of Production and Employment: Challenges for Workers and Unions Pp. 182–198. Cheltenham: Edward Elgar ; Scandella, F., 2009. Tel un phénix renaissant des poussières : renouveau syndical dans le secteur du nettoyage. Analyse de la campagne londonienne "Justice for cleaners", in: Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives? Eff, C., 2003. Journal d'une femme de chambre/1. La lutte improbable des salariées d'Arcade. Vacarme ; Mazières-Vaysse, A., 2010. « La propreté, ça a un prix ! » Stratégies des travailleurs grévistes du nettoyage à Berlin pour se rendre visibles ; Puech, Isabelle. 2004. « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre ». *Sociologie du Travail* 46 (2) (avril): 150-167 ; Wierink, Marie, and Luciano Pitzalis 2010 Pays-Bas Neuf semaines de grève dans le secteur du nettoyage. IRES, Chronique internationale (124) ; Aguiar, Luis L. M., et Andrew Herod. 2006. *The dirty work of neoliberalism: cleaners in the global economy*. Malden, MA: Blackwell.

l'observation directe, notre méthodologie privilégiée, le facteur « hasard » a eu un impact important pour ce qui est du nombre et de la variété d'expériences de mobilisation dont nous avons été témoin lors de notre enquête de terrain. Toutefois, compte tenu des spécificités de notre objet de recherche – construit sur la relation qui se développe entre salariés du nettoyage et syndicalistes – l'analyse des mobilisations et des grèves se doit d'être questionnée indépendamment de l'impossibilité à cerner le phénomène d'un point de vue quantitatif. Ce qui importe alors est d'appréhender les éléments qui façonnent la relation entre salariés et syndicalistes au moment de la préparation et de la mise en œuvre d'une mobilisation (Mischi 2011; Broqua 2009). Par conséquent, les cas d'action collective que nous traitons ici sont à entendre comme un espace d'observation du développement de la relation qui fait l'objet de notre recherche[193].

La sociologie des mobilisations a, depuis quelques années, privilégié les mobilisations en dehors de la sphère du travail[194], délaissant ainsi l'étude des conflits au travail (à l'exception de ceux qui ont une visibilité médiatique). Cependant, comme le démontre B. Giraud, l'étude des conflits au travail ne doit pas rester cantonnée à la seule sphère considérée historiquement et médiatiquement la plus incline à l'action collective (la fonction publique), mais elle gagnerait à se pencher sur les conflits qui ont lieu dans le privé et qui ne prennent pas toujours la forme des grèves classiques de la période keynésienne[195].

193 Sur les espaces des mouvements sociaux destinés à appréhender l'action protestataire comme une action historiquement et socialement située cf. Mathieu, Lilian. 2002. « Rapport au politique, dimensions cognitives et perspectives pragmatiques dans l'analyse des mouvements sociaux ». *Revue française de science politique* Vol. 52 (1) (mars 1) : 75-100.

194 Pour un cadre plus général d'analyse de ce phénomène, voir : Giraud, B., 2009. Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique. Politix 86, 13 ; Béroud, Sophie, Jean-Michel Denis, Guillaume Desage, Baptiste Giraud, et Jérôme Pélisse. 2008. *La lutte continue? Les conflits du travail dans la France contemporaine*. Collection Savoir/Agir de l'Association raisons d'agir. Bellecombe-en-Bauges: Éditions du Croquant. Denis, Jean-Michel. 2005. *Le conflit en grève? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*. Paris: La Dispute. Giraud, B., 2009. Faire la grève. Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne ; Sawicki, Frédéric, et Johanna Siméant. 2009. « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français ». *Sociologie du Travail* 51 (1) (janvier): 97-125 ; Join-Lambert, Odile, Michel Lallement, Nicolas Hatzfeld, Jean-Emmanuel Ray, Isabelle Sommier, Michel Offerlé, et Jérome Pelisse. 2011. « Au-delà du conflit et de la négociation ? » *Sociologie du Travail* 53 (2) (avril): 160-193.

195 Sur les mobilisations « improbables » et leurs ressorts lire : Boumaza, Magali, Philippe Hamman, Association française de science politique, et Groupe de sociologie politique européenne. 2007. *Sociologie des mouvements de précaires: espaces mobilisés et répertoires d'action*. Logiques sociales. Paris: Harmattan ; Collovald, Annie, et Lilian Mathieu. 2009. « Mobilisations improbables et apprentissage d'un répertoire syndical ». *Politix* n° 86 (2): 119-143 ; Perrin, Évelyne, et Frédéric

Dans ce chapitre, nous nous attachons à présenter les dynamiques qui ont permis le déclenchement des conflits dont nous avons été témoin lors de notre période d'observation à la CGT Nettoyage 13 et à la Filcams de Bologne. Il s'agit tout particulièrement de questionner la manière dont syndicalistes et salariés ont interagi en se basant sur les étapes qui ont conduit au déclenchement de telles mobilisations.

Autour de quelles questions ou revendications ces conflits se sont-ils produits ? Quel rôle ont eu les responsables syndicaux dans la construction et le « cadrage » (Snow et al. 1986) de ces conflits ? Autour de quelles dimensions s'est constituée la « communauté pertinente de l'action collective » (Segrestin 1980) ? Néanmoins, avant de procéder dans ce sens, il est indispensable de revenir sur l'enjeu que revêt l'action collective et le concept d'engagement militant pour une étude sur le syndicalisme dans la branche d'activité du nettoyage.

Le concept d'engagement militant, par lequel on fait référence à « toute forme de participation durable à une action collective visant la défense ou la promotion d'une cause » (Sawicki et Siméant 2009), se révèle faiblement heuristique pour ce qui concerne notre étude. Nous avons déjà souligné la faible présence de profils militants, même si à des degrés différents selon qu'il s'agisse de la CGT de Marseille ou de la CGIL de Bologne. Dans des contextes syndicaux où le suivi individuel demeure la pratique principale, les formes de militantisme doivent être constamment questionnées. Il demeure alors fondamental de distinguer le capital militant (Matonti et Poupeau 2004) de la fonction qu'un acteur recouvre au sein d'une organisation syndicale[196].

Il en va de même de l'action collective, qui doit faire l'objet d'une réflexion au même titre que les autres pratiques, et ne pas être considérée comme allant de soi lorsqu'on est confronté à l'étude du syndicalisme. Les études sur les mouvements sociaux ont tendance à traiter surtout des formes de mobilisation collective, alors que ce n'est qu'une forme de protestation possible (Giraud 2009; Join-Lambert et al. 2011; Offerlé 2008). Dans le cas spécifique de notre étude par exemple, la configuration qui caractérise le secteur du nettoyage met en exergue que dans cette branche d'activité, l'action syndicale

Péroumal. 2009. « Ça ne passera plus comme ça chez McDonald's ». In *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, by Sophie Béroud et Paul Bouffartigue, 223-236. Paris: La Dispute.

196 Sur le niveau d'implication différenciée des adhérents syndicaux dans leur organisations cf. Labbé, Dominique, et Maurice Croisat. 1992. *La fin des syndicats?* Logiques sociales. Paris: L'Harmattan. Adam, Gérard. 1983. *Le pouvoir syndical*. L'Œil économique. Paris: Dunod.

passe par bien d'autres leviers.

Dans ce sens, il a été capital de prendre du recul par rapport à chacun des deux contextes sociétaux. Pour ce qui est du contexte sociétal français, par exemple, le mot syndicalisme fait écho aux formes de l'action collective, souvent considérée comme l'un des ses attributs essentiels. En Italie en revanche, l'objet syndical renvoie souvent, avec autant d'automatisme, à la question de la « syndicalisation »[197].

Utiliser une approche comparative visant à traiter les objets dans leurs cohérences sociétales permet de déconstruire ces « impensées » et de reconsidérer l'action collective par rapport au rôle qu'elle revêt dans le contexte spécifique du nettoyage industriel pour les deux cas objets de de notre étude. Pour cette raison, nous privilégions une approche de l'action collective « en train de se faire » (Combes et al. 2011; Mischi 2011 ; Contamin et Delacroix 2009) , ce qui permet d'appréhender les modalités concrètes d'accomplissement de l'action.

Dans ce chapitre, nous entendons retracer les éléments structurant les mobilisations observées, en interrogeant notamment les dynamiques qui ont rendu possible la formation et le déclenchement des différentes formes d'action collective dont nous avons été témoins à la CGT de Marseille et à la CGIL de Bologne. Par une approche ethnographique des pratiques[198], il s'agit d'appréhender les facteurs qui ont motivé les protagonistes de ces actions en les saisissant sur la base des interactions qui se sont déployées entre syndicalistes et salariés.

II.3.1 La CGT Nettoyage 13 – entre conflit réel et menace de conflit

Bien que la grève revienne assez souvent dans les récits des délégués rencontrés, aucune grève ne s'est produite pendant notre période d'observation à l'UD Nettoyage CGT 13. Néanmoins, nous avons eu l'occasion de participer à une action menée, dans les locaux du siège d'une entreprise de nettoyage par un groupe de délégués CGT du département des Bouches-du-Rhône, qui se sont mobilisés en soutien d'un délégué qui travaille auprès de cette entreprise.

Ce délégué syndical, Khalid, a été pris pour cible par son entreprise qui lui a envoyé

197 Pource qui est des études sur la syndicalisation en France, voir : Labbé, Dominique. 1996. *Syndicats et syndiqués en France depuis 1945*. Collection Logiques politiques. Paris: L'Harmattan ; Andolfatto, Dominique, Daniel Labbé, et Antoine Bévort. 2007. *Les syndiqués en France*. Paris: Liaisons.

198 Cf. pag 47.

de nombreuses lettres de convocation. Dans la dernière, il était convoqué pour un entretien en vue du licenciement. Il était accusé d'avoir maltraité un responsable de l'entreprise qui, sans se qualifier, avait essayé de le suivre en le chronométrant alors qu'il exécutait son travail.

II.3.1.1 La période précédant la mobilisation

Ce n'était pas la première lettre de ce genre que Khalid recevait, étant donné que la semaine précédente, Saïd était déjà intervenu auprès de l'employeur et avait obtenu le retrait de cette lettre et, en conséquence, l'annulation de la première convocation. Néanmoins Saïd s'était servi de cette occasion pour commencer à réunir les autres délégués dans le but de préparer une action au siège de l'entreprise dans les jours à venir.

> Nous sommes le 1er février quand, alors que nous nous trouvons avec Saïd dans les locaux de la Bourse du Travail, nous recevons un fax signé par l'entreprise de Khalid. La veille, Saïd était intervenu auprès de l'employeur pour faire annuler une énième convocation, raison pour laquelle l'arrivée de ce fax le surprend. Dans ce fax, la responsable de l'entreprise, qui ne fait pas mention à la convocation précédente, parle d'une « mise en garde » de Khalid, accusé de s'être comporté de manière inadéquate sur son poste de travail.
> Après avoir lu le fax, Saïd me le passe pour que je puisse en prendre connaissance. Posément, il appelle le responsable régional de l'entreprise, qu'il connaît bien car il est aussi son employeur (et qui occupe par ailleurs un poste plus élevé dans la hiérarchie par rapport à la responsable qui a signé la lettre). Saïd fait cet appel téléphonique avec le haut-parleur pour que je puisse entendre clairement ce qu'ils se disent.
> Le secrétaire du syndicat ne manifeste aucun signe d'impatience et, parlant d'une voie ferme, affirme: « Ces attitudes [de l'entreprise] fragilisent les rapports contractuels » et il continue :« Vous avez touché à toute la CGT en touchant Khalid. À partir de maintenant vous aurez affaire à toute la CGT départementale et c'est dommage parce que les choses commençaient à aller très bien... ». [Note du 01/02/2011]

Comme nous l'avons déjà remarqué à propos des interactions lors des permanences, le discours des délégués CGT est fortement marqué par la mise en avant d'une sorte de « causalité irrémédiable » entre l'action patronale et la réaction syndicale. En effet, ayant fréquenté la Bourse du Travail, nous avons plusieurs fois assisté à ce genre de discours. On rappelle, par exemple, le discours que Saïd avait tenu à son employeur lors du CE, quand, toujours aussi calmement, il avait souligné qu'il ne pourrait rien faire si

ses collègues décidaient de réagir à la décision de l'employeur (qui était celle de reporter de quelques jours la date de la paye). Du même genre sont les situations où les délégués animant les permanences ont recours à des stratégies discursives empruntées à la menace du conflit. Ainsi les menaces d' « aller aux prud'hommes » ou de bloquer le chantier sont présentées, dans la discussion avec les employeurs, comme des choix nécessaires : les résultats irrémédiables d'une attitude patronale qui en a été la cause.

II.3.1.2 L'action

Le 2 février, une caravane d'une dizaine de voitures part de la bourse du travail en direction du siège de l'entreprise de Khalid. L'objectif étant de pénétrer dans les locaux et d'obtenir que la direction retire la mise en garde visant le délégué CGT.

> J'arrive à l'UD peu avant 9h30. Devant la Bourse du Travail, Fatima et deux autres délégués attendent. Au fur et à mesure que les autres (délégués et quelques adhérents) arrivent, nous montons les escaliers de la Bourse du Travail pour nous retrouver dans la grande salle du premier étage. Je connais déjà la plupart des délégués car ils participent souvent aux permanences même s'ils ne les animent pas directement. Une partie des participants est constituée par des femmes qui travaillent toutes dans la même entreprise de nettoyage, mais le groupe le plus important (une quinzaine de personnes) est celui des hommes dont le chantier est la plus grande gare de la ville de Marseille. Leur délégué – Mohammed – est un des plus combatifs au sein de cette UD, j'en ai déjà entendu parler à plusieurs reprises et aujourd'hui je le verrai en action. [Note du 2/02/2011]

Dans la grande salle du premier étage de la Bourse du Travail, Saïd – dont le rôle de responsable et d'organisateur n'est jamais remis en question par les personnes présentes – planifie l'action de manière très détaillée. En travaillant auprès de cette même entreprise, où il est également membre du CE (Comité d'Entreprise), il connaît aussi bien les lieux que les personnes y travaillant.

> D'après ce que Saïd nous dit, les délégués CGT de l'entreprise que j'avais rencontré lors du CE se trouveraient déjà dans les bureaux. Il s'agit de 4 personnes. À notre arrivée, ils nous ouvriront la porte pour nous permettre d'accéder dans les locaux.
> Avant de quitter la Bourse du Travail, on s'organise pour que tout le monde ait une place dans la voiture, ma place sera dans la voiture de Saïd. Nous sommes une dizaine de voitures qui se suivent sur l'autoroute qui relie Marseille à Aix-en-Provence. Nous nous saluons par les vitres, ça klaxonne et tout le monde manifeste son excitation pour cette action. Saïd ouvre la file des voitures et, de temps à autre, appelle ceux qui sont dans les autres voitures pour organiser l'arrivée sur le site. [Note du 2/02/2011]

La plupart des participants sont des délégués, mais il y a aussi de simples salariés. Il est intéressant de constater que des participants à cette action, seuls les délégués qui nous attendent dans les locaux et Saïd sont des salariés de cette entreprise. Les restants sont tous des délégués et adhérents CGT qui se mobilisent en faveur d'un délégué CGT, tout en travaillant ailleurs.

Cet aspect rend ce conflit assez particulier car il relève de dynamiques qui demeurent externes par rapport aux relations professionnelles qui se déroulent dans un chantier particulier ou qui se rattache à un employeur commun[199]. Ce qui fait sens pour l'ensemble des participants à l'action est une même appartenance syndicale et professionnelle. De plus, du point de vue des coûts de la lutte, le fait de s'en prendre à un patron qui n'est pas le sien permet d'évacuer toute possibilité de représailles futures, tout en arrivant à souder efficacement le groupe des mobilisés.

> Nous comptons 40 participants, tous d'origine nord-africaine, malgache et comorienne.
> Khalid est accompagné par Mohammed qui fait fonction du délégué assistant le salarié lors de sa convocation. Ils rentrent en premier, ce que Saïd avait déjà envisagé lorsque leur avait conseillé de se garer directement dans le parking de l'entreprise. Les autres voitures s'arrêteront plus bas, l'idée étant d'arriver à pied, une fois Khalid à l'intérieur, et d'occuper les locaux.
> « Il faut pas qu'ils nous voient entrer tous ensemble ! Sinon, ils vont bloquer l'accès et fermer toutes les portes ! » ordonne Saïd dans le silence général. Nous cachons les banderoles et les drapeaux de la CGT, qu'il faudra sortir une fois dedans. Durant le trajet que nous faisons du parking jusqu'au siège, Saïd et Fatima s'occupent de distribuer les autocollants CGT Nettoyage 13 qu'ils commencent à coller sur les panneaux de signalisation, sur les poteaux et sur tout ce qu'ils rencontrent dans cette sorte de citadelle qui héberge exclusivement les sièges des activités tertiaires du département. [Note du 2/02/2011]
> Saïd est très posé et il explique très sérieusement que, une fois dedans, il ne faudra toucher à rien : « Il ne faut pas casser quoi que ce soit ! » affirme-t-il alors que tout le monde se tait et l'écoute. Le ton avec lequel il prononce cette phrase fait supposer qu'à d'autres occasions, la situation a dégénéré.
> Lorsque nous entrons, accueillis par une déléguée qui nous attendait, nous passons par un couloir sur lequel donnent les portes des bureaux. Au bout du couloir, une salle plus grande héberge les bureaux avec les ordinateurs et les fauteuils des employés de l'entreprise. Comme une vague, les délégués et adhérents CGT entrent dans les locaux en les occupant. Ils font du bruit et ils tapissent les écrans des ordinateurs, les fauteuils, les bureaux et les murs avec les autocollants de la CGT nettoyage 13. Tous les lieux sont désormais occupés quand Mohammed prononce

199 De ce point de vue, il s'agit d'une configuration de mobilisation classique pour ce qui est des mobilisations des précaires où la mobilisation des acteurs extérieurs revêt un rôle fondamental pour la mise en œuvre du conflit. Cf.(Abdelnour et al. 2009; Perrin et Péroumal 2009; Boumaza et Pierru 2007; Boumaza et al. 2007; Collovald et Mathieu 2009)

> une phrase qui vise à la fois contenir les participants à l'action et à établir le rapport de force face aux employés et aux dirigeants. « On ne touche rien ! Pas d'appels au bled s'il vous plaît ! », dit-il en s'adressant aux « occupants ». Il prononce cette phrase à haute voix pour être sûr de se faire entendre par les employés, qui sont ainsi indirectement mis au courant de la possibilité que l'action dégénère.

Le moment de l'occupation du bureau de la responsable est emblématique pour appréhender de quelle manière se déploie tant l'interaction entre délégués-militants et employeur, que l'impact de cette interaction sur les simples adhérents. En effet, les participants à l'action n'appartiennent pas à une même catégorie. On peut placer d'un côté les délégués expérimentés, qu'on désignera sous le terme de délégués-militants. Ils connaissent bien ce genre d'action ainsi que les stratégies à adopter. De l'autre côté, on est face à un groupe d'adhérents qui prend part à ce type d'action pour la première fois.

Si l'on raisonne en termes de processus relationnel et d'interaction, on peut observer deux dynamiques distinctes. La première concerne l'interaction entre délégués-militants et représentants de l'entreprise, alors que la deuxième est liée à ce que la première dynamique produit sur le groupe des simples adhérents.

Mais revenons sur les faits de l'occupation du bureau :

> Alors que Saïd garde constamment le contact téléphonique avec le responsable régional, une partie des participants entre dans le bureau de la responsable. Mohammed est le protagoniste de l'action, il fait lever la responsable en s'asseyant à sa place et en prenant ses aises.

L'attitude des délégués-militants se doit d'être cernée avec précision. Il agissent de manière à s'imposer aux dirigeants tant verbalement que physiquement. Dans un tel contexte, prendre la place de la dirigeante et « virer » des employés de leur bureau est un élément structurel d'un registre d'action qui a les aspects d'une mise en scène théâtrale. Les agents de nettoyage, en s'installant derrière le bureau, s’emparent de la position de leur employeur, qui est le dominant. Au-delà de cette gestion de l'espace, le langage dans lesquels ils s'expriment a lui aussi éveillé notre attention.

> Un autre dirigeant, un homme en costard-cravate, rejoint sa collègue dans cette petite salle qui est désormais bondée de participants. Mohammed est très irrité et en se prenant au dirigeant, il déclare :« Soit vous nous écoutez, soit on vous prend pour la cravate et on vous fout dehors ! » et Saïd rebondit: « Et allez porter plainte si vous voulez ! Vous avez affaire à la CGT ! ».
> La tension monte et le deux dirigeants, sidérés, n’osent plus rien dire.
> Mohammed, qui semble doser son irritation conformément à la situation, continue

> d'un air rassurant : « On n'est pas ici pour vous menacer vous [s'adressant au dirigeant], ni madame. […] Mais ça [d'envoyer la lettre de convocation à Khalid], vous le faites pas monsieur ! Il y a des visages que vous allez retenir ici. Oh ! Mais attendez ! Vous vous croyez où là ! ». Le tour de Fatima est arrivé : « La dernière fois que je suis venue avec lui [Khalid] vous avez dit : "on arrête" et ça continue, ça continue, ça continue !! » dit-elle, en s'adressant toujours à ces deux dirigeants.

La tension est montée et maintenant, les autres participants commencent eux aussi à se lâcher en insultant les dirigeants, mais toujours sous les yeux vigilants de Mohammed et de Saïd. L'attitude de ces derniers est très intéressante car tout en étant conscients de leur rôle de metteurs en scène, ils laissent les autres se défouler sur ces patrons qui, de plus, ne sont pas leurs employeurs, tout en veillant à contenir l'action dans certaines limites. Le reproche le plus récurrent tient à la manière dont les employeurs traitent les agents de nettoyage: « Mais vous vous prenez pour qui ? ».

L'interaction qui se déploie principalement entre des délégués-militants et ces employeurs a des conséquences importantes sur le groupe des simples adhérents. Ces derniers, tout en prenant part à cette mobilisation, jouent le rôle de spectateurs actifs dans un spectacle où les protagonistes demeurent les délégués CGT et les dirigeants de l'entreprise. Toutefois, ils prennent progressivement du courage et très souriants lorsqu'on leur adresse la parole, ils ne perdent pas d'occasion pour nous manifester leur étonnement et leur fierté de voir un patron traité d'une telle manière.

Dans cette mobilisation se joue une mise en scène du renversement du rapport de domination, ayant des répercussions importantes sur le rapport de force dont se nourrit le syndicalisme CGT. Effectivement, de par cette mise en scène, les délégués-militants parviennent à démontrer aux adhérents CGT (moins familiers à ce genre d'actions), que c'est possible. C'est possible de s'imposer face à un employeur que l'on a l'habitude de voir comme le seul détenteur de pouvoir, comme un dominant.

> De temps à autre, dans la grande salle, les salariés chantent et dansent en faisant des youyou. Les employés ont quitté les bureaux et l'atmosphère est décidément festive. À tel point qu'à un moment donné, des salariés trouvent du champagne et s'apprêtent à l'ouvrir dans une autre salle pour ne pas gêner les musulmans pratiquants qui participent à l'action.
> Une salariée comorienne, complètement recouverte d'autocollants CGT, danse et chante en utilisant les paniers poubelles en guise de tambour.

C'est comme s'ils profitaient, chacun à leur manière, de cette occasion pour

participer, même si pour quelques heures, à ce renversement de pouvoir. Saïd, de son côté, sait bien que ce genre de mobilisation permet à la CGT de gagner le consensus des adhérents les moins engagés tout en ayant utilisé un faible investissement d'énergies (aucune grève n'a été déclenchée). À cet égard, nous avons pu constater l'effet de cette mobilisation sur certains syndiqués comme une jeune déléguée algérienne qui, lors d'un entretien, nous parlera avec émotion de cette mobilisation.

> L'action se termine deux heures plus tard lorsque les dirigeants communiquent à Saïd la décision de retirer la mise en garde. Saïd informe les participants et déclare ensuite : « On s'en va, on part ». En sortant du siège, tout le monde commence à chanter et une partie des salariées recommence à faire des youyous.

L'analyse de cette mobilisation met en lumière le rôle important joué par Saïd qui demeure la personne clef de cette expérience de mobilisation. C'est lui qui a pris la décision de mener cette action et qui décide de quelle manière il faut la conduire. De manière plus générale, nous avons vu comment la personne de Saïd joue un rôle fondamental aussi bien dans le contexte des permanences (où il est le seul à avoir une vision globale des problèmes des salariés) que pendant les conflits. Dans un secteur d'activité dont les salariés syndiqués ne sont pas nombreux et ont un faible capital militant (ils maîtrisent à peine les instruments de mobilisation et savent rarement concevoir ou écrire un tract), les pratiques et les stratégies du secrétaire sont déterminantes pour le fonctionnement de l'ensemble du secteur CGT de cette branche d'activité.

Comme pour le cas de Bologne – ce qui nous conduit à identifier une similitude entre nos deux cas d'étude – l'activité du secrétaire se révèle primordiale dans la mise en œuvre des stratégies syndicales, surtout lors des conflits. Dans ce sens, le chercheur qui s'engage dans l'étude du syndicalisme dans ce secteur, ne peut pas faire abstraction de l'examen du travail de ces acteurs, ce qui amène à rendre compte des savoir-faire militants appropriés qui sont déployés par ces entrepreneurs de mobilisation (Giraud 2009; L. Mathieu 2002; McCarthy et Zald 1977).

Néanmoins, nous pouvons apporter quelques réflexions conclusives sur le rapport du syndicat CGT nettoyage aux pratiques de conflits. La menace de la grève apparaît à plusieurs reprises dans les interactions entre délégués et employeurs, alors que cette menace correspond très rarement à une mobilisation effective. Saïd accorde pour sa part

beaucoup d'importance au fait de réussir à garder sous le coude une deuxième possibilité qui, lors d'un conflit, permettrait de s'en sortir sans avoir épuisé les revendications initiales. D'après lui, lorsqu'on comprend qu'une grève n'aboutira à rien et que les salariés commencent à se démoraliser, le syndicaliste doit être en mesure de trouver un moyen pour mettre fin à la grève, sans pour autant démoraliser les grévistes qui seraient blasés par le fait de n'avoir rien obtenu. Car il peut se révéler catastrophique, pour le moral des travailleurs, de commencer un conflit sans rien obtenir.

De manière générale, nous pouvons affirmer que le conflit et sa menace sont l'un des moteurs principaux permettant d'expliquer les pratiques qui se déploient au sein de la CGT nettoyage de Marseille, où le rapport de force demeure central. La stratégie discursive basée sur la menace de la grève vise à présenter le déclenchement d'un conflit comme une fatalité, ce qui en fait retomber les causes sur l'employeur. De plus, ce discours est souvent mené en présence d'autre salariés qui en deviennent, de quelque manière, la cible, ce qui contribue à leur fournir une image combative du syndicalisme CGT. Il s'agit alors d'un discours qui doit être constamment alimenté pour garder haut le moral et la confiance des salariés, mais aussi pour préserver, auprès des employés du département, une image combative du syndicat CGT. La « menace du conflit » peut alors être désignée comme un répertoire d'action (Tilly 1984; Offerlé 2008) propre au syndicalisme CGT nettoyage de Marseille. Mais pour que ce répertoire d'action soit actionné et fonctionne aussi bien vis-à-vis des employeurs que des salariés moins engagés que l'on essaie de « convaincre », il a fallu qu'un certain nombre de luttes soient menées avec succès dans le passé. Pour confirmer cette hypothèse, on peut remarquer que pour la majorité des délégués rencontrés à l'UD, l'entrée dans le syndicat s'est effectuée par la participation à un mouvement de grève. Les souvenirs de ces luttes, qui bien que peu nombreuses ont été victorieuses et importantes, sont entretenus dans le discours des délégués. C'est ainsi que ces souvenirs contribuent à façonner un répertoire d'action largement symbolique par lequel la menace de la grève ne correspond que rarement à la possibilité de mener un conflit.

En effet, du point de vue de l'observatrice que nous étions, le décalage entre le discours et les possibilités pratiques nous a paru évident puisqu'il ne faut pas négliger que les conditions favorables au déclenchement d'un « conflit menacé » sont, dans la

plupart des cas, très réduites pour ce secteur d'activité, à cause d'un faible capital militant (Matonti et Poupeau 2004) et d'un faible nombre de salariés effectivement disposés à s'engager dans de telles actions.

II.3.2 Les grèves résultantes de l'engagement personnel du responsable nettoyage

Nous avons déjà vu, dans la partie consacrée à la méthodologie, que le choix de mener une enquête de terrain à la Filcams-CGIL de Bologne a été, en partie, dicté par une facilité d'accès au terrain. Dans ce contexte, grâce à une combinaison de circonstances et à l'investissement très important de Fabio, nous avons eu l'occasion de prendre part à nombreuses situations de conflit. La période en question a été traversée par quatre mobilisations importantes (dont trois ont été des grèves), ce qui est un cas assez rare dans ce secteur , compte tenu des pratiques et stratégies syndicales propres au syndicalisme CGIL.

II.3.2.1 Un piquet de grève devant un hôtel[200] de la banlieue de Bologne

> Je suis arrivée à Bologne dimanche soir. Lundi j'ai visité pour la première fois les locaux de la Bourse du Travail et mardi voici à ma première grève ! Il est huit heures h du matin quand, avec Fabio, nous nous dirigeons vers la *Camera del Lavoro* pour prendre les banderoles, les parapluies CGIL, les drapeaux et les tracts[201].
> Le rendez-vous avec les salariées (ce sont toutes des femmes) a été donné au terminus de la ligne de bus 35, non loin de l'entrée de l'hôtel dans lequel l'entreprise Pulizia[202] œuvre comme sous-traitant. Fabio est un peu tendu et il est très scrupuleux dans l'organisation de chaque phase de la mobilisation. Il n'en a pas organisé très souvent et il est conscient de l'enjeu qu'une réussite pourrait avoir aussi bien pour les grévistes que pour l'image du secteur du nettoyage au sein de la fédération Filcams.
> Pendant le trajet, il m'explique qu'il prévoit de maintenir un piquet de grève devant l'entrée de l'hôtel pendant la matinée pour participer ensuite à la manifestation qui se tiendra dans l'après-midi, dans les rues du centre ville de Bologne, en faveur des travailleurs immigrés[203].

200 Sur la situation des travailleurs du nettoyage dans l'hôtellerie Cf. Seifert, Ana Maria, et Karen Messing. 2006. « Cleaning up after globalization: an ergonomic analysis of work activity of hôtel cleaners ». In *The dirty work of neoliberalism: cleaners in the global economy*, by Luis L. M. Aguiar et Andrew Herod, 129-149. Malden, MA: Blackwell.

201 Cf. le tract dans les annexes.

202 Les noms des entreprises de nettoyage ont été changés.

203 Depuis quelques années, le 1er mars est une date de mobilisation sur le thème des travailleurs immigrés. « Une journée sans nous » vise à mobiliser les travailleurs immigrés en les rendant visibles dans la place publique.

Un premier élément concerne le choix stratégique de la date pour mener la grève. Fabio a choisi le premier mars pour espérer obtenir une visibilité médiatique (Champagne 1984) [204]. Il envisage notamment d'attirer l'attention des médias (qui s'intéressent rarement à ce genre de questions), lors de cette journée de mobilisation nationale sur les immigrés.

Nous verrons par la suite qu'il s'agit d'une stratégie propre au registre d'action de ce permanent syndical. La construction du conflit passe par l'étape obligée de la visibilité médiatique dont le but consiste dans le fait de créer une forme de pression sur l'employeur mais aussi, comme on le verra, sur le donneur d'ordre (l'hôtel). Toujours en lien avec la médiatisation du conflit, nous pouvons pointer la décision prise par Fabio d'appeler un journaliste d'une importante radio indépendante locale faisant partie d'un réseau national. Le journaliste, qui suivra le piquet pendant presque toute la matinée, posera des question à Fabio, aux grévistes, au directeur de l'hôtel et, par téléphone, à l'employeur. Avec Fabio, nous prenons des photos que par la suite il s'occupera d'envoyer aux journaux locaux, (même si finalement on rentrera trop tard et les photos ne seront publiées que deux jours plus tard, quand dans certains journaux les unes seront consacrées à cet événement). La médiatisation recouvre également un rôle important vis-à-vis du donneur d'ordre qui ne souhaite surtout pas faire la une des journaux à cause d'une grève menée par des jeunes femmes de chambre immigrées.

> Nous arrivons en voiture à l'arrêt de bus où nous retrouvons les gréviste, six filles sénégalaises et deux Nigérianes. Nous nous dirigeons ensuite vers l'entrée de l'hôtel sans avoir l'intention d'y entrer , où nous commençons à distribuer les tracts à tous ceux qui entrent ou sortent. Les grévistes se positionnent exactement devant l'entrée en déployant la banderole du syndicat (*lavoratori e lavoratrici della filcams*[205]) pour se rendre visibles aux clients de l'hôtel.
> En soutien aux huit grévistes, on retrouve des délégués du nettoyage CGIL :Emma[206], une Roumaine, un jeune Polonais, une Italienne et deux hommes due sud de l'Italie. « Nous sommes aussi des immigrés ! », tient à rappeler l'un d'eux.
> Deux jeunes Italiennes qui appartiennent à la « coordination des immigrés » sont aussi présentes en soutien à ce piquet de grève. Elles ne semblent pas apprécier l'engagement et la présence du syndicat dans cette mobilisation mais contribueront à la médiatisation du conflit en permettant aux salariées d'être interviewées par un journaliste d'une radio indépendante.

204 Au sujet du rapport entre médias et mouvements sociaux cf. Neveu, Erik. 1999. « Médias, mouvements sociaux, espaces publics ». *Réseaux* 17 (98): 17-85.

205 Travailleurs et travailleuses de la Filcams

206 Que nous avons retrouvé souvent à la *Camera del Lavoro* où elle tient deux fois par semaine une permanence.

En effet, à côté de la médiatisation, la construction d'un réseau de solidarité et de soutien aux grévistes est un élément clé que l'on retrouve dans nombre de mobilisations ayant pour protagonistes les immigrés[207] (ASPLAN 2011; Hmed 2007; Siméant 1994). Même si dans le cas qui nous occupe, on ne peut pas parler de véritable lutte d'immigrés pour des revendications en lien avec le statut des immigrés (dont la plus classique est celle de la régularisation), le fait que la totalité des grévistes soient des immigrées est un élément de réflexion important pour cerner les dynamiques de cette mobilisation. En effet, alors que l'on est confronté à une grève de quelques heures pour des questions qui demeurent strictement liées à la sphère du travail, la stratégie de Fabio – consistant à « se servir » de l'origine étrangère des grévistes comme levier pour conquérir le soutien des groupes militants basés sur un registre humanitaire et de défense des droits des étrangers – est très éloquente. Pour expliquer cette stratégie, on peut se référer au capital militant de ce jeune syndicaliste dont, on le rappelle, la socialisation militante s'est d'abord produite en dehors du syndicat, dans une période caractérisée par l'expansion des mouvements altermondialistes en Italie[208]. Cet élément contribue à expliquer un registre d'action qui vise à élargir les soutiens à la lutte en dehors de la seule sphère syndicale et qui ne constitue pas le registre le plus récurrent au sein de la fédération à laquelle Fabio appartient. À cet égard, J. Siméant affirme qu'« on ne peut séparer les mouvements immigrés de leurs soutiens » et que « comme dans la plupart des mouvements de dominés, la mobilisation [est] rendue possible par l'injection de ressources externes » (Siméant 1994, 57).

L'introduction de cet élément conduit inévitablement à pousser le raisonnement au delà de la simple considération de l'importance que ces groupes de soutien revêtent dans ce genre de mobilisation. Plus précisément, il s'agit de cerner quel est le seuil à partir d'où les « injections de ressources externes » – dont Siméant parle en se référant à la transmission du capital militant, du groupe de ceux qui soutiennent vers les immigrés mobilisés – prennent la forme d'une domination. Une domination qui peut se traduire de

207 Comme d'ailleurs dans d'autres exemples de mobilisations de précaires dans le nettoyage et ailleurs Cf. Scandella, Fabienne. 2009. « Tel un phénix renaissant des poussières : renouveau syndical dans le secteur du nettoyage. Analyse de la campagne londonienne 'Justice for cleaners' ». In *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives?*, by Sophie Béroud et Paul Bouffartigue, Paul, La Dispute ; Perrin, Évelyne, et Frédéric Péroumal. 2009. « Ça ne passera plus comme ça chez McDonald's ». In *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, by Sophie Béroud et Paul Bouffartigue, 223-236. Paris: La Dispute.

208 Nous faisons ici référence à l'impact important joué par les mobilisations de Gênes en 2001 pour la génération d'appartenance de ce permanent syndical.

différentes manières, telles le choix des mots d'ordre et des revendications, mais aussi des répertoires d'action (Tilly 1984). Étant donné l'objet de cette thèse, qui ne cible pas de manière directe les luttes d'immigrés et qui aborde seulement de manière collatérale l'action collective, nous ne pouvons pas nous engager pleinement dans la voie que nous venons d'esquisser. Néanmoins, la nécessité de questionner les rapports entre autochtones (dans notre cas les Italiens) et salariés immigrés demeure un angle d'analyse privilégié pour appréhender les éléments qui structurent la relation entre les grévistes (immigrés) et les syndicalistes (Italiens).

Il s'agit alors de comprendre de quelle manière le fait qu'il s'agisse d'immigrés contribue à façonner les rapports qui s'instaurent avec les deux jeunes militantes et avec les autres délégués CGIL présents au piquet de grève. À ce propos, nous avons déjà eu l'occasion de souligner, dans les chapitres précédents, à quel point l'approche de la « différence culturelle des immigrés » par rapport aux Italiens est aussi bien répandue dans les discours que dans les pratiques de l'ensemble des permanents Filcams rencontrés[209]. Il est alors intéressant de garder à l'esprit l'existence de cette représentation des immigrés comme des personnes « culturellement différentes de nous » pour rendre compte de cette mobilisation dont, on le rappelle, les grévistes sont des immigrées africaines et les deux groupes de soutien (les délégués CGIL et les deux jeunes militantes) des Italiens[210].

> [Les Italiennes de la « coordination pour les immigrés »] Elles sont deux et il est évident qu'elles ne voient pas d'un bon œil le syndicat CGIL (elles n'adressent jamais la parole ni aux autres délégués, ni à Fabio, ni à nous). Elles resteront en position décalée par rapport aux grévistes à qui elles adressent la parole très ponctuellement le long de la matinée. Une fois c'est pour entamer un débat sur les mobilisations de la « deuxième génération »[211]. Elles racontent à ces femmes, dont la plupart sont aussi des mères, leur stupéfaction d'avoir vu ces jeunes (qui sont des enfants d'immigrés!) se mobiliser pour leurs droits. Les grévistes ne montrent guère d'intérêt pour leur discours. Il fait froid et elles sont ici pour mener une grève contre leur employeur.

209 Sur la question de l'approche culturelle qui vise à stigmatiser les immigrés comme culturellement différents du fait de leur origine Cf. Miranda, Adelina, Nouria Ouali, et Danièle Kergoat. 2011. « Les mobilisations des migrantes : un processus d'émancipation invisible ? » *Cahiers du Genre* n° 51 (2) (décembre 1): 5-24.

210 Parmi les délégués, on compte une Roumaine et un Polonais vivant en Italie depuis plusieurs années que, de par leur statut d'européens et leur couleur de peau, nous ne faisons pas rentrer dans la même catégorie que les femmes nigérianes et sénégalaises protagonistes du conflit.

211 En Italie, en ce qui concerne le droit des immigrés, est en vigueur ce qu'on appelle le droit du sang. Les enfants d'immigrés peuvent demander la nationalité italienne seulement après leurs 18 ans et sous certaines conditions.

Les salariées immigrées qui animent ce piquet de grève ne semblent guère attirées par les arguments apportés par les militantes de la « coordination des immigrés » qui ne paraissent voir dans cette mobilisation que le fait que cette lutte soit menée par des immigrées (noires par dessus le marché), sans prendre en compte les raisons qui les ont amenées à se mobiliser[212]. À aucun moment ces deux militantes ne traiteront la question du travail, leur intérêt étant suscité par le simple fait de voir des immigrés se mobiliser pour leurs droits. L'assignation au statut d'immigré n'étant pas ouvertement rejetée, elle n'est néanmoins pas acceptée par ces grévistes dont l'objectif demeure la résolution de leurs problèmes liés aux conditions de travail. Le fait qu'elles soient des immigrées ne suffit pas pour qu'elles « se pensent » comme des immigrées en lutte (Pitti 2001).

Cette réflexion s'imbrique avec la question de la disposition spatiale. En effet, les deux militantes resteront à l'écart des grévistes en se rapprochant seulement deux fois de manière ponctuelle pour nourrir le débat d'arguments précis. Un soutien qui se révèle écarté autant du point de vue de la disposition spatiale, que des arguments apportés dans le débat. On peut aussi affirmer la même chose du groupe des délégués du nettoyage CGIL, qui eux aussi font le choix de ne pas se mettre avec les grévistes alors qu'ils appartiennent au même syndicat. Un soutien dont l'extériorité s'exprime aussi par l'espace.

> Nous sommes le 1er mars, mais la température aujourd'hui n'a pas dépassé la barre des 0°. Il fait très froid et les grévistes se disposent devant l'entrée de l'hôtel, mais de manière à ne pas entraver le passage. Le piquet est « orienté » vers l'entrée de l'hôtel et tous ceux qui sortent ou rentrent sont obligés de voir les grévistes.
> Pour rester à l'abri du froid, les délégués CGIL forment un petit groupe sur le côté droit de l'entrée, alors que les militantes italiennes se mettent du côté gauche. Le groupe des grévistes est alors bien reconnaissable aussi du point de vue ethnique. Huit femmes noires avec les banderoles de la Filcams.

La disposition dans l'espace joue un rôle important dans l'étude des mobilisations[213], c'est pourquoi l'organisation spatiale des participants à la mobilisation doit être

212 Sur les représentations et les étiquetages des travailleurs immigrés engagés dans des mobilisations ouvrières en France dans les années 1960-1970, lire Pitti, Laure. 2006. « Une matrice algérienne ? » *Politix* n° 76 (4) (décembre 1): 143-166. De même, sur la tendance à qualifier les luttes d'usine des années 1970 – où les ouvriers étrangers ont joué un rôle fondamental – de « luttes d'immigrés » lire : Pitti, Laure. 2001. « Grèves ouvrières versus luttes de l'immigration : une controverse entre historiens ». *Ethnologie française* Vol. 31 (3) (septembre 1): 465-476.

213 À ce propos Cf. Neumann, C., Paldacci, M., 2000. Rassemblement de chômeurs à Marseille : un mouvement entre innovation et tradition. Terrains & travaux n° 1, 6–31 et Auyero, Javier. 2005. « L'espace des luttes ». *Actes de la recherche en sciences sociales* n° 160 (5) (décembre 1): 122-132.

questionnée et analysée. Dans le contexte de cette mobilisation en particulier, la répartition spatiale des trois groupes traduit une forme de distance sociale (Combes et al. 2011, 21) qui se recoupe avec la distinction autochtones-immigrés. Les Italiens (ou les blancs) – qui constituent deux groupes politiquement opposés – ne se mêlent pas aux grévistes immigrées (noires). Cette attitude est d'autant plus intéressante si l'on considère la relation entre délégués et grévistes pour lesquels la même appartenance syndicale ne semble pas faire sens.

> Je reste surtout avec les grévistes (les autres délégués restent là où il fait moins froid, attitude mettant en exergue leur soutien discret à cette lutte). Les grévistes sont six Sénégalaises et deux Nigérianes et elles communiquent donc principalement en italien. Leur groupe semble très soudé et leurs discours expriment toute la colère qu'elles ressentent vis-à-vis de leur employeur qui devient la cible de leurs insultes. De même, la question des conditions de travail pénibles est très présente dans leurs discours.
> C'est la façon dont les traitent et dont leur parlent le patron et « le chien » qui les mettent le plus en colère. « Mais maintenant c'est fini, basta ! ». Maluana, une déléguée CGIL sénégalaise (déléguée pour une autre société, mais dont le deuxième chantier est cet hôtel) est la plus aguerrie et de par les mots qu'elle adresse aux autres grévistes, on peut constater un savoir-faire militant qui la distingue du reste du groupe.

Les discours portent essentiellement sur celui qu'elles appellent « le chien », un employé de cette société qui s'occupe du travail administratif. C'est lui qui fait le lien entre les salariés et leur employeur et c'est lui qui établit les plannings et les fiches de paye. Nous pouvons constater une attitude raciste aussi bien de la part de cet employé qui, à son arrivée, sans même adresser un regardaux grévistes, parlera directement avec Fabio, mais aussi de la part du directeur de l'hôtel. Ce dernier, lorsqu'il sort pour voir ce qui se passe, demande tout de suite à parler avec « le responsable ».

> On reste dehors toute la journée par 0°et c'est Maluana qui entretient le moral de toutes les autres. Elles rigolent beaucoup et elles sont très festives, ce qui aide à combattre le froid qui se révèle insupportable lorsqu'on reste debout pendant plusieurs heures sans bouger. J'ai moi-même des moments de faiblesse à cause du froid. L'une d'entre elles me dit : « On est comme ceux qui traversent les frontières. Moi je ne l'ai pas vécu mais pour ce que j'ai entendu dire, j'imagine que c'est comme ça » et elle rigole. Pour ce qui est de leur attitude à mon égard, elles ne semblent avoir aucune difficulté à m'accepter. Je suis arrivée avec Fabio, à qui elles portent une grande estime et le fait d'avoir passé des heures à leurs côtés doit avoir eu une influence positive sur leur manière de m'appréhender. [Note du 01/03/2011]

Mais pourquoi se sont-elles mises en grève ?

Elles sont des membres associés, en tant que femmes de chambre, d'une coopérative qui assure le service de propreté de cet hôtel[214].

Encadré – les systèmes coopératifs en Italie

L'article 45 de la Constitution italienne affirme : « La République reconnaît la fonction sociale de la coopération poursuivant des buts mutuels et non lucratifs. La loi vise à promouvoir et encourager le développement coopératif par les moyens les plus appropriés et à garantir ses caractéristiques et ses objectifs par des contrôles adéquats [...] ».
Cet article, ayant le louable objectif de créer un espace économique de production en dehors des règles du marché qui nous seront par la suite imposées par des législations néolibérales, est aujourd'hui à la base d'une partie grandissante des marchés qui ont recours au système de sous-traitance dans le secteur des services. Le système coopératif permet, du fait du statut du travailleur qui de salarié devient un associé, d'opérer des réajustements d'effectifs sans pour autant devoir se tenir à la réglementation prévue par le Droit du travail italien. Dans un tel contexte, le système coopératif avantage aussi la pénétration de franges importantes du crime organisé dans les marchés soumis aux appels d'offre, surtout dans le Nord de l'Italie.
À ce propos, voir l'article paru dans le journal italien *La Répubblica* : Carlucci, D., De Riccardis, S., 2010. Schiavi e caporali a Natale scandalo false cooperative. La Repubblica.

La demande étant en baisse, il peut leur arriver de ne travailler qu'une semaine par mois[215]. Cependant elles nous expliquent qu'il y a toujours deux salariées qui y travaillent à temps plein. En discutant avec Fabio, il ressort que le problème n'est pas tant le manque de travail mais plutôt le fait qu'il n'est pas réparti. Les deux salariées marocaines travaillent à temps plein tous les jours, alors que les autres ne sont appelées qu'en cas de besoin.

> Elles sont très irritées et s'en prennent beaucoup aux deux salariées marocaines.
> « Cette marocaine de merde ! » dit l'une d'entre elles.

Même si nous ne sommes pas en mesure de confirmer ce que les grévistes affirment à propos des salariées marocaines, le phénomène de la différenciation ethnique faite par les employeurs des entreprises de nettoyage – la tendance à choisir les blanc-he-s pour

214 Le système des coopératives sociales dans les services de propreté est assez répandu en Italie. À ce propos voir l'encadré sur les coopératives sociales en Italie.
215 Nous rappelons qu'en Italie le RSA n'existe pas.

les tâches les plus visibles par le donneur d'ordre en délaissant les noir-e-s aux postes moins visibles – est un élément qui a été remarqué par des chercheurs dont l'objet est le racisme au travail (Chaib 2006 ; Bataille 1997)[216]. Toutefois, le racisme ne se borne pas aux frontières des relations entre patrons et salariés, mais se répand aussi dans les rapports entre collègues : collègues immigrés issus de pays différents. Il s'agit d'un élément clé pour la compréhension du contexte sociétal italien où avec la catégorie de travailleurs immigrés, l'on fait référence à des immigrés dont les situations sont fortement hétérogènes et dont la distinction principale réside dans les origines et le statut juridique. Pour ce qui est de la lutte qui nous occupe, il semble clair que la critique adressée par les grévistes aux salariées – qui, travaillant à temps plein, sont accusées de leur enlever une partie du travail – se base sur la stigmatisation ethnique. De par l'insulte raciste « Marocaine de merde ! », on voit se déployer une forme de racisme où ce qui est mis en avant est une appartenance nationale ou ethnique devenant un stigmate de l'infériorité de l'autre[217].

Encadré – les *marocchini* d'Italie

Notre approche comparative issue de l'analyse sociétale nous invitant à reconstituer les cohérences sociétales dans lesquelles notre objet s'inscrit, nous avons jugé pertinent de faire comprendre au lecteur français la signification de l'appellation *marocchino* dans le contexte italien.
L'Italie a été un pays d'émigration jusqu'aux années 1980, date à laquelle elle a commencé à devenir une destination importante pour les immigrés, principalement issus à l'époque des pays de l'Afrique septentrionale (Einaudi 2007). Ces premiers immigrés, dont une bonne partie étaient des commerçants ambulants, furent baptisés *marocchini* (marocains). Cette appellation, faisant initialement référence à l'appartenance nationale, est devenue l'appellation par laquelle on désignait tous les commerçants ambulants immigrés. Les immigrés sénégalais ou égyptiens qui parcourent les plages italiennes en été, en Italie, sont encore aujourd'hui appelés *i marocchini*. La stigmatisation se révèle alors doublement négative, car elle désigne à la fois des immigrés et des commerçants ambulants (qui travaillent illégalement).

216 Sur la question plus générale du racisme au travail, voir : Bataille, P., 1997. Le racisme au travail. La Découverte ; Chaib, S., 2006. Femmes immigrées et emploi : le bas de l'échelle pour propriété ?, in: le bas de l'échelle. pp. 146–165. ; Scandella, F., 2009. Le travail invisible de nettoyage de bureaux ; Ouali, N., 2009. Le racisme au travail à Bruxelles et à Londres: un effet de la précarisation. Les mondes du travail 7, 87–101 ; De Rudder, V., Vourc'h, F., 2006. 9. Les discriminations racistes dans le monde du travail. Cahiers libres 175–194.

217 Sur l'appellation de « Marocains » voir l'encadré « les *marocchini* d'Italie ».

À cet égard nous pouvons reprendre la définition du racisme proposée par Nouria Ouali, qui affirme :

> « Le racisme est défini comme un rapport social qui, comme pour le genre et la classe, s'incarne dans une relation de pouvoir à la fois de domination et de subordination. Cette relation s'accompagne d'une essentialisation de traits physiques supposés héréditaires et d'une volonté de stigmatiser l' « Autre inférieur » à travers son ethnie, sa culture ou son origine » (Ouali 2009, 94)

Les grévistes qui animent le piquet de grève, en tant qu'immigrées et noires, sont quotidiennement confrontées au racisme. Du fait de leur position sociale, ethnique et juridique, il est indéniable qu'elles appartiennent à la catégorie des dominées. Toutefois, en traitant les immigrées issues d'Afrique du nord de « Marocaines de merde », elles mettent en avant un racisme anti-arabe qui peut trouve son explication à la fois dans les relations historiquement difficiles[218] entre populations issues d'Afrique sud-saharienne et d'Afrique du nord et par l'appropriation d'un langage issu du discours des dominants (les Italiens), visant à affirmer leur appartenance à la sphère des dominants[219].

Aborder la question du racisme sous cet angle nous amène à considérer ces attitudes racistes comme une forme d'intégration à la société italienne, une intégration qui passe aussi par le racisme[220].

La question de la répartition inégale des heures de travail entre salariés n'est pas le seul facteur qui explique le mécontentement de ces grévistes. En effet, toutes les problématiques qui ressortent de leurs discours résultent d'une décision patronale qui consiste à diminuer le temps prévu pour le nettoyage, tout en augmentant les tâches à accomplir. Il s'agit là d'un élément pivot des choix managériaux opérés par les employeurs du nettoyage dont nous avons pu constater la tendance aussi bien lors des observations des permanences que des mobilisations (Nizzoli 2012).

218 Nous remercions l'autrice somalo-italienne Kaha Mohamed Aden qui, lors d'une conversation privée sur ce sujet, nous a invitées à déconstruire, une fois de plus, l'ethnocentrisme dont nous faisions inévitablement preuve.

219 Sur cette question l'on peut faire un parallèle avec les travaux sur les rapports sociaux de sexe et du genre appliqués à l'étude du militantisme et des mouvements sociaux. Cf. Dunezat, Xavier. 2007. « La fabrication d'un mouvement social sexué : pratiques et discours de lutte ». *Sociétés & Représentations* n° 24 (2) (novembre 1): 269-283 ; Kergoat, Danièle. 2001. « Le rapport social de sexe. De la reproduction des rapports sociaux à leur subversion ». *Actuel Marx* (30): 85-100.

220 À ce propos, de l'analyse de plusieurs récits émerge une intégration de la stigmatisation raciste des Italiens du nord envers les Italiens du sud (qui sont appelés *terroni*). Il nous est, par exemple, arrivé d'entendre des immigrés parler d'autres immigrés en disant« ils sont pires que les *terroni* » etc.

Pour ce qui concerne les grévistes protagonistes de ce piquet, le temps imparti pour nettoyer chaque chambre est passé de 23 à 20 minutes. À cela il faut ajouter l'augmentation de la charge de travail, soit les tâches qu'elles sont censées accomplir, en plus de celles qu'elles accomplissaient auparavant, durant les 20 minutes qu'elles ont à disposition :

- Enlever les couettes et en remettre de nouvelles. Ce qui augmente le temps nécessaire par rapport à la période précédente où elles avaient juste à changer des draps.
- Ranger les coussins en leur donnant une forme précise, comme il est requis pour les travailleurs spécialisés dans l'hôtellerie[221].
- Plier les serviettes selon les exigences de l'hôtellerie, ce qui exige plus de temps qu'auparavant.
- Amener des bouteilles d'eau et des verres dans les chambres, tâche qui normalement n'est pas confiée au personnel qui s'occupe de refaire les chambres.

Dans le souci de parvenir à accomplir l'ensemble de ces tâches, elles se rendent au travail plus tôt en travaillant plus que les cinq heures qui leur sont rémunérées. De plus, six mois plus tôt, l'employeur avait déjà apporté des modifications à leur contrat en les faisant passer de six à cinq heures par jour. Par ailleurs, elles ne reçoivent plus de fiches de paye depuis plusieurs mois, elles ont toujours pas perçu le treizième mois[222] et, pour terminer, l'employeur a essayé de transformer leurs contrats de CDI en CDD.

> Une des grévistes me raconte que quand le « chien » l'a appelée pour qu'elle signe un nouveau contrat,une fois dans le bureau, elle a signé tous les papiers sans s'occuper de les lire attentivement. Quand elle est rentrée chez elle, en relisant les termes de ce nouveau contrat, elle s'est rendue compte qu'elle avait signé le passage d'un CDI à un CDD. Elle m'explique qu'elles ont néanmoins réussi à intervenir auprès de l'employeur pour qu'il accepte de revenir aux conditions contractuelles précédentes.

En revenant sur le déroulement de l'action, il est intéressant de remarquer en quelle mesure la posture de Fabio coïncide avec celle du représentant de ces grévistes. Dès qu'on arrive par exemple, c'est lui qui rentre dans l'hôtel (en y restant très longtemps)

221 Sur la relation entre qualité de la prestation et externalisation du service dans le secteur de l'hôtellerie voir Michèle Descolonges qui affirme que « seules les directions des hôtels "haut de gamme" privilégient la stabilité des salariées, favorisant ainsi la qualité de la prestation. » (Descolonges 2011, 125)

222 En Italie, le treizième mois est prévu par l'article 20 de la Convention Collective de la propreté.

pour discuter avec le directeur qui, par la suite, sortira pour convaincre les grévistes de s'en aller.

> Le directeur de l'hôtel n'arrête pas de se justifier en disant que lui aussi est un salarié et qu'il ne prend aucune décision à cet égard. Dans son discours, il vise à délégitimer les grévistes en faisant entendre que rien de ce qu'elles disent n'est vrai et qu'elles ont tout inventé : « Je crois que la vérité est au milieu ! ».

Nous avons pu remarquer que cet employé du donneur d'ordre ne s'adresse jamais directement aux grévistes, mais il parle d'elles à Fabio et aux autres Blancs (nous comprise) sans pour autant adresser la parole aux intéressées. À un seul moment, il prendra à part une des salariées, avec une attitude paternaliste dans ses mots et ses gestes, pour essayer de la convaincre à arrêter la grève.

> Les heures passent sur notre piquet. Le soleil ne se montrera pas de toute la journée et nos pieds sont désormais congelés. Les filles sont toujours très motivées et on attend l'employeur qui s'est mis en route depuis Turin pour nous rejoindre.

L'arrivée de l'employeur est un moment clé pour comprendre les dynamiques de ce piquet de grève. Il arrive à bord d'un taxi qui le dépose exactement devant la porte coulissante de l'hôtel par laquelle il rentre sans daigner regarder les grévistes. Une fois qu'il est entré, Fabio se précipite pour aller à l'intérieur (attendre quel'employeur lui-même sorte voir ses salariés, ce qui aurait signifié une reconnaissance de cette lutte de sa part, est une question qui ne se pose même pas).

Le permanent CGIL voudrait amener à l'intérieur la déléguée sénégalaise toute seule (qui on le rappelle n'est pas déléguée pour ce chantier), mais elle et les autres filles refusent catégoriquement. Tout ce passe en quelques secondes et en faisant rentrer tout le monde dans l'hôtel, l'employeur décide de mener cette négociation avec l'ensemble des participants au piquet de grève, probablement motivé par le souci d'enlever un piquet de grève trop visible au donneur d'ordre et à ses clients.

> Nous entrons (les grévistes, Fabio, les autres délégués CGIL et moi) dans le hall de l'hôtel pour descendre des escaliers qui nous amènent dans une sorte de grand garage au sous-sol. Pas de carrelage au sol, ni de chaises pour s’asseoir. Il fait très froid. Alors que l'employeur s'adresse exclusivement à Fabio, Emma (la déléguée italienne qui s'occupe aussi des permanences) lui fait remarquer que nous aussi sommes là : « Déjà on dit bonjour monsieur ! ».

Cet employeur tutoie tant Fabio que les grévistes et les autres délégués. Son attitude

est méprisante vis-à-vis de ces filles qu'il traite avec une attitude paternaliste et raciste. Il leur reproche leur attitude (la grève) alors qu'il considère avoir tout fait « pour les aider ». Sa stratégie discursive est entièrement empruntée à la délégitimation du discours des grévistes. Il ne reconnaît pas ces femmes immigrées et noires comme ses interlocutrices et tout d'abord il essaie de le faire comprendre à Fabio, pour essayer de l'amener de son côté (homme, blanc et Italien). Cette négociation se déroule ainsi sous le signe de la délégitimation de la position des grévistes, considérées comme des ingrates.

Quelques heures avant le début de la négociation, les grévistes nous avaient mentionné que des salariées sans-papiers étaient employées dans cet hôtel sans aucun contrat. L'employeur fera allusion à cette question quand, en s'adressant à une des filles, il dira d'un air déconcerté : « Je ne suis pas fâché, non, je suis attristé parce que l'on aide les gens et après on est traité de salaud». En signifiant par là que faire travailler des sans-papiers au noir est une action pour « aider les autres ». Toujours dans le même registre, il continuera à citer maints exemples pour démontrer à quel point il a aidé ces immigrées.

Fabio fera ensuite part aux grévistes de son envie de connaître ces sans-papiers pour les convaincre à témoigner contre cet employeur, mais les grévistes sont certaines que ces sans-papiers ne s'approcheront pas du syndicat[223].

L'appartenance au syndicat est vécue, par l'ensemble des salariés rencontrés à la Filcams-CGIL, comme une adhésion à un monde qui demeure extérieur à ce qu'ils vivent quotidiennement dans la sphère du travail. Les rapports qui s'établissent alors entre salariés et syndicalistes sont des rapports qu'avec A. Collovald et L. Mathieu, on peut qualifier de « peu syndicalisés ».

> Prestataire de services, ressource institutionnelle à activer en cas de difficultés personnelles, le syndicat est d'abord pour eux un instrument à disposition pour régler les griefs individuels lorsque les solutions plus informelles et pacifiées se sont révélées insuffisantes ou insatisfaisantes. Il est aussi un domaine qu'ils ne s'imaginent pas investir eux-mêmes et qui leur semble être réservé à une catégorie particulière de collègues reconnus comme les seuls à même de défendre la cause des salariés. Cette délégation du *travail de défense des salariés* trahit les contraintes et les contradictions qu'ont intériorisées ces salariés. Résultat pour une part de leur domination politique liée à leur faible capital militant, elle découle

223 L'inverse de ce qui s'est vérifié dans quelques situations en France, notamment lors des mobilisations des travailleurs sans-papiers en 2008 (ASPLAN 2011; Nizzoli 2010), l'organisation syndicale n'envisage pas la moindre initiative visant la participation des travailleurs sans-papiers.

> pour une autre part du *double bind* dans lequel les place leur capital culturel " déclassé ". (Collovald et Mathieu 2009, 142)

Fabio doit alors, comme on le verra dans le chapitre consacré aux assemblées[224], créer un processus relationnel lui permettant de gagner et maintenir la confiance des salariés. Dans ce contexte, il est reconnu par l'ensemble des grévistes comme le représentant qui est censé conduire la négociation. Il reprend soigneusement l'ensemble des points soulevés par les femmes en lutte (les fiches de paye, les salaires, la charge de travail en augmentation et le temps insuffisant pour accomplir les tâches) et il s'adresse aux salariées pour leur demander s'il faut ajouter d'autres éléments. C'est ainsi que ces grévistes, par le biais de leur représentant syndical, avancent de manière indirecte leur demande à l'employeur (qui est toujours présent).

> Elles contestent le manque de pulls pour se couvrir lorsqu'elles sortent pour jeter les poubelles et d'un air de supériorité, l'employeur répond qu'il lui paraît inutile de se couvrir « juste pour sortir jeter les poubelles ».
> Elles essayent ensuite de demander des chaussures de sécurité. Il répond en disant que cela n'est pas nécessaire car il y a de la moquette partout. « C'est seulement dans la salle de bain qu'il n'y a pas de moquette ! » affirme à confirmation de sa position. Et il ne change pas d'attitude lorsqu'une des grévistes explique comment, une de ses collègues s'est cassé un pied en opérant dans une salle de bain, sans chaussures de sécurité.

Quand Fabio lui propose de faire des plannings pour que la charge de travail puisse être répartie entre les salariés, l'employeur ainsi que son employé (celui que les grévistes appellent « le chien ») sont contrariés. « À ce moment-là, qu'est-ce qu'on va faire si l'une d'entre elles nous appelle en disant qu'elle est malade ou qu'elle doit garder son enfant ? ». Toujours en utilisant une stratégie visant à discréditer une fois de plus les salariées, en souilgnant le fait qu'on peut pas leur faire confiance. Fabio est assez net sur ce point et il répond très calmement que quelqu'un qui ne paye pas les salariés ne peut pas prétendre à ce que ses salariés, en toute réponse, agissent dans le complet respect des normes.

L'attitude de ce permanent syndical est bien différente de celle des responsables du syndicat CGT rencontrés sur le terrain marseillais. Tout d'abord, du fait de son statut de permanent n'ayant jamais travaillé dans le secteur, sa posture est celle d'un extérieur au collectif des travailleurs. Il représente les salariés, élément qui est en ce sens conforme

224 Cf. pag 349.

au registre d'action des permanents CGIL, mais peu d'espace est laissé aux décisions des salariés. Lors de la négociation, sa position est celle d'un représentant de salariés qui ne s'expriment jamais en s'adressant directement à l'employeur.

D'un point de vue plus général, comme on le verra aussi dans les conflits dont on traitera plus loin, l'un des éléments structuraux de la pratique de l'action collective au sein de la CGIL consiste dans la faible autonomie accordée tant aux salariés qu'aux délégués. De plus, il ne faut pas négliger, comme nous l'avons explicité par ailleurs, que le profil militant de Fabio n'est pas caractéristique de l'ensemble des permanents syndicaux rencontrés à la Filcams CGIL. En grande partie, son engagement dans ce genre d'action se fait à l'écart des décisions prises au sein de la fédération, autrement dit, l'engagement de ce permanent doit être interprété comme étant davantage dicté par des convictions personnelles que par une pratique partagée par l'ensemble de la fédération. Pour prolonger cette réflexion, nous pouvons faire référence au mécontentement suscité auprès des délégués et des salariés par la mutation de Fabio, l'année suivant notre période d'observation, à la fédération de la métallurgie. Tous les salariés qui avait eu affaire avec Fabio nous ont fait part de leur mécontentement, ils comptaient beaucoup sur lui, le considérant comme la seule personne au sein de la CGIL capable de les écouter et de s'engager pour eux[225].

Pour ce qui est de l'image qu'il entretient auprès des salariés, l'exemple de cette mobilisation et des suivantes permet de constater à quel point Fabio est apprécié par les grévistes[226]. Le responsable du nettoyage est perçu comme une exception au sein de la Filcams à la fois pour sa manière d'être avec elles et pour le fait que son engagement va jusqu'au déclenchement de grèves. À cela,on peut ajouter que Fabio est toujours présent pour ces salariés qui peuvent l'appeler de 8h du matin jusqu'à tard dans la nuit.

> Une fois la négociation terminée et ayant fait accepter la mise en place d'un planning de la part de l'employeur, Fabio et l'employeur remontent les escaliers pour aller écrire et signer cet accord sans qu'aucune des grévistes soit présente. Plus tard, Fabio nous racontera avoir réussi à empêcher que l'employeur, dans

225 C'est démontré par ce que Maluana nous dira l'année suivant notre période d'observation, lors d'un entretien, quand très déçue par le comportement de la nouvelle responsable CGIL nettoyage, elle dira à plusieurs reprises que « Fabio était le seul à la Filcams à se battre vraiment » en leur faveur.

226 Nous sommes d'ailleurs conscientes que le fait d'avoir été présentées directement par Fabio a pu influencer la manière dont les salariés nous ont parlé de lui. Cependant, une fréquentation répétée dans le temps de ces salariés nous a permis d'amorcer des rapports allant au-delà de la présence de Fabio. Dans ce sens, alors que nous n'avions fait aucune réflexion ou posé aucune question à cet égard, les salariés nous ont parlé plusieurs fois de Fabio avec beaucoup d'estime et de fierté.

> l'organisation du planning, divise les salariées selon leur origine : les Sénégalaises d'un côté et les Nigérianes de l'autre[227].

D'autrepart, nous avons vu comme Fabio gère soigneusement toute étape menant à la grève, ainsi que la négociation pendant laquelle il n'oublie aucune des revendications des grévistes. Néanmoins, son rôle de médiateur émerge clairement lorsqu'il veut éviter d'amener toutes les grévistes à la négociation avec l'employeur. Probablement parce qu'il craint un comportement peu conforme avec une « négociation CGIL » de la part de certaines filles.

Cette attitude est emblématique dans la mesure où elle constitue un élément clé de la relation salariés-syndicalistes. Le syndicaliste qui incarne le syndicat CGIL lors de l'action collective est aussi le détenteur de la « bonne » pratique syndicale. Le registre d'action ne peut donc pas être modifié par la pratique, demeurant le domaine des seuls permanents syndicaux. Nous pouvons d'ailleurs supposer que dans ce secteur d'activité – peu reconnu par le reste du syndicat et caractérisé par une main-d'œuvre immigrée – ce gendre de fermeture par rapport à la participation effective des « simples salariés » est plus pertinente que dans des secteurs historiquement caractérisés par une forte présence syndicale. D'une certaine manière, ouvrir les portes du syndicat aux salariés du nettoyage revient à accepter des formes d'actions portées par une population stigmatisée comme différente. Des immigrés, des femmes, des travailleurs peu qualifiés, n'ayant qu'une faible connaissance de leurs droits et « n'ayant pas une culture de lutte », comme Fabio l'affirmera plusieurs fois lors de notre entretien, sont alors perçus comme une menace pour le fonctionnement de la structure syndicale.

Le registre de l'action collective doit rester une prérogative des syndicalistes, ce qui contribue à creuser le fossé de partage entre syndicalistes et syndiqués[228]. Les permanents syndicaux tendent – surtout dans un contexte comme celui de la Filcams-CGIL de Bologne où aucun des permanents n'a jamais été occupé de poste

227 Sur les « clivages de races » dans le nettoyage Cf. Seifert, Ana Maria, et Karen Messing. 2006. « Cleaning up after globalization: an ergonomic analysis of work activity of hôtel cleaners ». In *The dirty work of neoliberalism: cleaners in the global economy*, by Luis L. M. Aguiar et Andrew Herod, 129-149. Malden, MA: Blackwell ; pag 132.

228 Sur le décalage entre syndicalistes et salariés, A. Collovald et L. Mathieu soulignent à juste titre que dans le cas qu'ils ont étudié, la connaissance des délégués « qui sont aussi des collègues de travail » a été une compensation au faible capital militant des participants à la grève qui, « même éloignés de l'univers syndical et étrangers aux pratiques de délégation, […] sont dans un rapport de proximité avec les délégués présents sur le lieu de travail. » (Collovald et Mathieu 2009, 130)

d'agent de propreté – à privilégier les conditions de reproduction de l'organisation plutôt qu'à bouleverser les pratiques syndicales (Béroud et al. 2009, 150). Il n'est donc pas permis de sortir du chemin tracé par le syndicat.

II.3.2.2 Un rassemblement devant la Préfecture – lutter, mais jusqu'où ?

La deuxième mobilisation à laquelle nous prenons part est celle des salariées qui assurent la propreté de la Préfecture et des casernes de police. Il s'agit d'un cas emblématique pour la compréhension de la manière dans laquelle sont attribuer les marchés publics en Italie. Au début, la Préfecture (et donc l'État) a lancé un appel d'offre auquel aucune entreprise n'a répondu à cause du budget proposé, qui n'atteignait même pas la moitié de l'appel d'offre précédent. Or, nous sommes confrontés à une situation où l'entreprise précédente, avait deux ans plus tôt déjà baissé le quota d'heures de ses salariés (qui travaillent donc moins par rapport à ce qui est prévu par leur contrat), de même elle n'envoyait pas les fiches de paye et ne reconnaissait pas coefficients.

Au bout d'une certaine période, une nouvelle entreprise remporte enfin le marché en faisant retomber sur les 85 salariés les coûts de la diminution du budget. Ainsi ces 85 salariés, dont le temps de travail avait déjà subi une baisse de 20 %, se retrouvent confrontés à une politique managériale qui réduit leurs heures de travail de 50 %.

Le lien de causalité entre la baisse de la dépense publique et la dégradation des conditions de travail des salariés du tertiaire prend ici une forme éclatante. En effet, il n'est pas difficile d'imaginer qu'un employeur qui parvient à remporter un marché fortement en baisse, ne peut que le faire à travers une réduction drastique du coût du travail, à savoir en faisant retomber le coût sur ses travailleurs.

La mobilisation menée ici par des salariées majoritairement issues du Maroc n'a pas le statut d'une grève car le passage de marché n'a pas encore été signé par les syndicats et que sur le papier, elles n'ont pas d'employeur. Elles s'absentent de leur lieu de travail, ce qui a une double implication : une rémunération manquée (ce qui, étant donné la situation, n'est pas leur souci principal) et le fait de se retrouver le lendemain avec deux fois plus à faire.

> Fabio et moi nous retrouvons à la *Camera del Lavoro* pour imprimer les tracts pour aujourd'hui. Avec les tracts et les drapeaux de la CGIL – Filcams nous nous dirigions vers la Préfecture pour rejoindre les grévistes qui occupent déjà le coin de rue devant la Préfecture. Elles sont toutes des femmes, pour la plupart Marocaines,

> mais l'on rencontrera aussi trois Italiennes, deux Nigérianes , une Turque, une Érythréenne et, pendant la matinée, deux femmes d'Europe de l'est. [Notes du 04/04/2013]
> Les participants à ce rassemblement sont entre 15 et 25 pendant toute la matinée (9h – 12h30). Les grévistes marocaines constituent le noyau principal des participantes, ce qui soulèvera quelques réactions de la part des Italiennes.
> L'une des salariées italiennes, m'ayant prise pour une immigrée, me met sans rien dire les tracts dans les mains, sous entendant de manière quelque peu impolie qu'il faut que je les distribue. Je prends les tracts volontiers en souriant et seulement après quelques instants elle me demande d'où je viens. Devant ma réponse : « Je suis italienne », elle rebondit d'un air déconcerté en me disant que je suis trop « foncée ». Ensuite, lorsqu'elle découvre que je suis étudiante, elle me demande pardon et s'excuse de m'avoir donné les tracts. Je lui réponds que je suis là pour ça et que ça ne me dérange absolument pas.
> Les salariées marocaines qui appartiennent à des classes d'âges différentes (entre 25 et 55 ans) et dont le nombre est entre 12 et 15 personnes au cours de la matinée, m'adressent au début la parole en arabe. Je leur explique que je suis italienne et que je vis à Marseille. Et même une fois découvertes mes vraies origines, elles se montrent très ouvertes envers moi, ce qui me permettra de m'intégrer dans leur groupe sans aucun problème. Je reste beaucoup avec elles, j'essaie de comprendre ce qu'elles disent à partir du contexte, des quelques mots en italien qu'elles utilisent et du peu de mots d'arabe que je connais.

Nous connaissons déjà une des salariées, car nous l'avions rencontrée lors d'une permanence et que nous avions été chez elle à l'occasion d'une fête dans son nouvel appartement HLM. Il s'agit de Fathia qui, à partir d'aujourd'hui, aura un contrat de 4 heures par semaine.

Encadré – Fathia, un visage de cette mobilisation

Fathia est arrivée en Italie à l'âge de 29 ans, en 1999. Issue d'une famille de cinq enfants, elle est née en 1970 à Casablanca où, après son baccalauréat, elle a suivi une formation pour devenir infirmière. Elle a travaillé en tant qu'infirmière dans un cabinet médical jusqu'à son mariage, date à laquelle elle a cessé le travail. Sa formation n'étant pas reconnue en Italie, elle a trouvé du travail dans le secteur du nettoyage.

À Bologne, elle a commencé à travailler en 2003 pour une entreprise de nettoyage. Elle a plusieurs chantiers parmi lesquels l'aéroport de Bologne où « la responsable est très contente de moi, du coup dès qu'il y a quelqu'un absent elle m'appelle. »

Son contrat pour le chantier de la Préfecture était à l'origine de 10 heures par semaine, qui sont devenues 8 heures en 2010 (« Depuis qu'il y a la crise », commente-t-elle).

La première entreprise qui avait emporté le marché de la Préfecture a fait faillite et n'a jamais payé les 2 derniers salaires à ses employés. Les policiers qui travaillaient à l'époque dans cette Préfecture « me disaient de laisser tomber, de ne pas faire le ménage, mais moi je savais qu'au moment où la nouvelle entreprise aurait pris le chantier, je devrais récupérer tout le travail qui me revenait ».

Avec la déléguée marocaine CGIL, elles se sont adressées au syndicat où Fabio s'est occupé de ce cas en les conduisant à se mettre en grève. Avec le syndicat, elles ont aussi entamé des procédures auprès d'un avocat : « Ils auraient dû me donner 5000 euros, mais finalement j'en ai eu que 2000 ; mais maintenant ça me coûterait trop cher de chercher un avocat pour me récupérer le reste ». C'est ainsi qu'en 2004 elle adhère à la CGIL.

Son travail consiste dans le ménage des chambres de ceux qui, dans la caserne, travaillent la nuit. De même, elle nettoie les toilettes, les salles de bain, passe la serpillière et s'occupe de « faire les vitres ». Elle travaille – toujours dans la période précédent celle de la mobilisation – de 9h à 11h du matin, mais ce temps ne lui suffit pas pour accomplir toutes ces tâches correctement. Jusqu'à présent elle arrivait à toucher 600, 700 euros par mois (avec les heures supplémentaires), alors que suivant le contrat, elle ne devrait avoir que 139 euros par mois.

Elle habite avec son mari et ses quatre enfants à Caldarera del Reno, un petit village à dix km de Bologne. Elle a 683 euros d'allocations familiales par mois et son mari gagne 600 euros qu'il ne perçoit cependant pas régulièrement.

Son mari est en Italie depuis 1989, où il a commencé par travailler à Caserta dans le secteur de l'agriculture. Depuis 2009 il est en *cassa integrazione*, après avoir travaillé seize ans dans une boucherie où il abattait les animaux. Aujourd'hui son mari ne cherche plus de travail, il est très fatigué et dépressif. Je lui demande si elle se plaît en Italie. « Oui », car ça lui a permis de quitter la maison de son mari où elle vivait depuis qu'elle s'était mariée. Elle a une sœur aussi qui habite à Milan et un réseau de connaissances qu'elle s'est construite à partir de son lieu de résidence. Fathia qui est en Italie depuis plus de dix ans doit toujours renouveler son titre de séjour. À ce propos, elle nous raconte que l'année dernière, ils ont réussi a obtenir (avec son mari et ses enfants) un titre de séjour valable 6 mois.

Son mari étant en *cassa integrazione,* ils n'ont pas un revenu assez élevé pour espérer avoir des titres de séjour plus longs. Au 31 décembre 2010, toute la famille se trouvait donc sans papiers, mais ils ont entamé depuis la procédure pour l'obtention du titre de séjour indéterminé.

Nous sommes lundi et depuis vendredi, jour de la nouvelle prise de marché, les salariées se rendent tous les jours devant la Préfecture pour protester.

À la tête de ce groupe,retrouve cette fois une déléguée CGIL, très aguerrie et qui travaille pour cette entreprise. Il s'agit de Nabila, une Marocaine qui a dépassé la trentaine. Elle ne porte pas le voile et elle est divorcée avec deux enfants à charge. Elle est très bien habillée et semble savoir gérer une situation de conflit. C'est elle qui parle à haute voix en encourageant ses collègues à réagir devant cette situation.

> Elle semble assez bien connaître les règles du passage de marché et des problèmes les plus récurrents dans le secteur. Nabila s'adresse en italien à très haute voix envers toutes ses collègues. Elle est claire. Pas de concession. Elle ne veut plus reprendre le travail pour « se casser le dos et gagner 100 euros ». Elle proposera à plusieurs reprises aux autres d'aller voir un inspecteur du travail et commencer les procédures pour la *cassa integrazione*[229].

Fabio de son côté, en tant que représentant syndical, est au courant de cette situation depuis quelques jours. Après avoir appris le nom de la nouvelle entreprise et le fait que les salariées allaient être « reprises » avec une baisse de 50 %, il leur avait conseillé de commencer à envoyer elles-mêmes à l'entreprise entrante les papiers que l'ancienne entreprise était censée transmettre, de façon à raccourcir les délais et à accélérer la procédure en vue de la demande de *cassa integrazione.*

Fabio essaie d'expliquer pour quelles raisons il est inutile de poursuivre un tel conflit.

> Fabio : « Je veux vous dire une chose : l'entreprise n'a rien à voir là dedans ».
> Nabila : « Tant pis ! Qu'elle perde le marché alors ! ».

La déléguée, qui à travers cette lutte semble vouloir réagir de manière bien plus globale contre un système permettant à une entreprise de remporter un marché avec un

229 En effet, pour obtenir la *cassa integrazione,* il faut l'accord de l'entreprise. Pour la définition de *cassa integrazione* cf. pag 405.

tel budget, refuse tout compromis sur ce point. Fabio explique que la CGIL est déjà en train de faire des négociations pour obtenir la *cassa integrazione*, mais que pour l'avoir, il faut avoir une ancienneté de trois mois dans la même entreprise. Étant donné que le contrat n'a pas encore été signé, il est dans les faits peu probable qu'une telle éventualité se présente. Rappelons par ailleurs que les cas où les employeurs disparaissent du jour au lendemain sans régler aux salariés leur solde de fin de rapport ne sont pas rares.

L'interaction, qui prend parfois le ton d'un conflit entre la déléguée et le permanent, est très intéressante. En effet, la configuration du droit du travail italien et, en particulier, de la convention collective n'est pas favorable à ces salariées car :

1. Si elles continuent à manquer le travail, risquent de ne pas être reprises par la nouvelle entreprise (étant donné que leurs contrats n'ont pas encore été signés).
2. Elles ont besoin de cumuler trois mois avec la nouvelle entreprise pour que cette dernière puisse prendre la décision d'ouvrir la négociation pour la *cassa integrazione*.

Fabio leur explique que la *cassa integrazione* ne peut être obtenue qu'avec l'accord de l'entreprise et qu'il serait préférable d'ouvrir une négociation en passant par le syndicat.

> Nabila réagit : « Nous, on ne signe rien ! Ni demain ni après demain ! ».
> Fabio : « Mais alors vous risquez de perdre votre poste ! ».

Fabio leur conseille de commencer à travailler avec la nouvelle entreprise pour ensuite avoir le droit de se mettre en grève. Fabio : « Recommencer à travailler demain, ne signifie pas accepter leurs conditions ! ». Les salariées marocaines, soutenues par Nabila, ne sont pas d'accord, pour elles, signer aujourd'hui signifie accepter des conditions d'exploitation qu'elles refusent.

C'est sur ce point que le débat en cours entre les Marocaines et Fabio s'élargit au petit groupe des salariées italiennes.

> L'une des italiennes intervient :« Nous n'avons aucune envie de perdre notre boulot ! Je n'ai aucune envie de me faire licencier, moi ! » « Tu préfères avoir 200 euros ou en avoir zéro ? » demande-t-elle en s'adressant à l'une des Marocaines qui réplique : « Avec ce nouveau contrat ,on sera obligées de faire le travail d'une semaine en trois jours ! ».

En effet, il ne faut pas négliger que cette baisse des heures de travail ne correspond pas forcément à une baisse en termes de charge de travail. Pour ces salariées italiennes moins jeunes que les Marocaines, peu scolarisées et dont une partie est issue de l'immigration de l'intérieur, l'idée d'affronter directement l'employeur, en risquant le poste, est un élément de déstabilisation important. La situation est différente pour les plus jeunes des Marocaines (la majorité doit avoir entre 25 et 35 ans) qui de par leur origine ethnique, leur âge et leur capital scolaire, ont plus de possibilités de trouver un autre poste ailleurs ou de se faire augmenter les heures là où elles travaillent déjà. Toutefois, il ne faut pas négliger que l'on est en train de parler de femmes au travail, pour qui la question de la relation entre travail et vie familiale doit être prise en compte[230].

En particulier, pour ce qui est des salariées marocaines, nos entretiens[231] mettent en exergue une situation familiale plutôt complexe . Beaucoup d'entre elles sont divorcées, avec des enfants à charge encore jeunes ou, comme dans le cas de Fathia, elles subviennent seules aux besoins d'une famille nombreuse où le mari, après le début de la crise économique, a perdu son rôle économique dans la famille. Ce constat pourrait nous amener à conclure à une plus faible disposition à s'engager dans une action collective de la part de ces salariées. Cependant, si l'on reste attaché à l'explication du cas concret de cette mobilisation, la question doit être posée dans d'autres termes. Nous avons largement décrit la complexité de la situation d'emploi de ces salariés dans le cas de ce chantier. Nous pouvons supposer – et on peut dans ce sens expliquer la division entre salariées italiennes et marocaines – que l'offre de travail (en terme de charge et de revenu) s'est à tel point dégradée que les salariées marocaines (ayant beaucoup plus de possibilités d'être embauchées ailleurs) sont plus disposées à risquer un conflit qui pourrait aboutir à la perte de leur poste. En fin de compte, que sont-elles en train de perdre ? Ce que la déléguée syndicale exprime bien avec la phrase :« Se casser le dos pour 100 euros par mois ». En dépit d'une différence de rôle au sein de la famille, les salariées italiennes – qui dans la plupart des cas sont entrées tard sur le marché du travail, n'ont plus de jeunes enfants à leur charge et leur salaire constitue un apport

230 Le chercheur doit s'attacher à rechercher les conditions de l’action dans l’intersection des plans de l’agir individuel, familial et collectif (Miranda, Ouali, et Kergoat 2011).

231 Dans le cadre d'un ANR (Fabricamig.SA) nous avons mené des entretiens avec un panel de dix femmes marocaines inscrites au syndicat CGIL et travaillant dans le nettoyage.

supplémentaire à celui du mari – sont moins disposées à perdre ce travail. Pour les raisons explicitées plus haut, elles auront moins de possibilités de trouver un autre emploi, mais nous pouvons également supposer que l'idée d'un changement constitue une raison importante de bouleversement (de plus, elles sont moins disposées que les salariées immigrées à abandonner un chantier en plein centre ville bien desservi par les transports en commun).

Les interactions dont nous avons été témoins se déploient ainsi entre deux groupes de salariés qui, bien qu'appartenant à ce que nous avons appelé « le bas de l'échelle », ont des caractéristiques très différentes. Pour les salariées italiennes pour lesquelles le travail d'agent de propreté, bien que rémunéré, représente une continuation du travail domestique (Hirata et Kergoat 2008; Angeloff 2005), l'action collective demeure un facteur de déstabilisation très éloigné de leurs vécus personnels. Au contraire, les salariées issues du Maroc qui ont entrepris une migration (Aubarell et Roque 2000) [232] souvent seules, ont connu des importants changements dans leurs vie. D'un côté, nous pouvons faire référence au déclassement qu'elles rencontrent lorsque, en arrivant en Italie, leurs diplômes ne sont pas reconnus et l'éventail des choix possibles se réduit, pour elles, à des emplois très peu qualifiés (Chamozzi 2009). En deuxième lieu, pour ce qui est du rapport à la famille, la plupart d'entre elles a dû, dès leur arrivée en Italie, affronter un changement important par rapport au contexte familial qu'elles connaissaient dans leur pays d'origine[233], et cela qu'elles soient mariées ou célibataires. On peut ainsi supposer que, pour ces femmes immigrées pour qui l'expérience migratoire a signifié une constante prise de risque, l'idée de mener un conflit – et de se remettre partiellement en jeu – n'est pas vécue comme un bouleversement majeur de leur vie. Dans le prolongement de cette réflexion, nous pouvons citer l'intervention d'une salariée italienne qui, pour garder son emploi est prête à proposer à l'entreprise de faire des économies sur les produits de nettoyage, les uniformes et les chariots : « On est disposées à venir à la rencontre de l'entreprise si nécessaire ! ». Elles s'inquiètent également de la saleté qui se sera accumulée dans les derniers jours et à laquelle elles

232 À ce propos, on tient à rappeler que la migration féminine marocaine se fait de plus en plus en dehors de la famille. Ce qui amène des femmes célibataires, veuves ou divorcées à emprunter le chemin de la migration vers l'Italie.

233 La migration implique une transformation des liens au sein de la famille. Dans la plupart des cas, une femme mariée au Maroc habite dans sa belle famille, alors qu'une fois arrivée en Italie, elle se retrouve dans une nouvelle configuration de famille mononucléaire.

auront affaire une fois rentrées.

Nous avons déjà souligné à quel point la médiatisation du conflit est importante au sein d'une pratique syndicale dont le but principal est de s'adresser à l'opinion publique – par le biais d'un registre que l'on pourrait qualifier d' « indignation morale » (Scandella 2009b, 130), – et au donneur d'ordre pour faire pression, de manière indirecte, sur l'employeur. Pour cette mobilisation, Fabio a réussi à contacter des journalistes d'une télévision locale qui, arrivant avec leur caméra, interviewent Nabila puis Fabio.

> Les deux journalistes arrivent, mais ils ont l'air très pressés. Après avoir posé quelques questions à Nabila, ils se retournèrent vers nous en nous demandant : « Et le responsable il est où ? ». C'est à Fabio qu'ils souhaitent parler.

Cela ne doit pas être la première fois que Nabila prend la parole en public. Elle parle avant tout de la situation de l'entreprise, en expliquant la décision de la Préfecture qui a proposé une réduction de budget de 50 %, mais aussi des conditions de travail des salariés du nettoyage. Elle conclut son intervention en soulignant le problème qui touche les salariés non européens, lesquels courent le risque de ne pas pouvoir renouveler leurs papiers[234].

> À cet égard, nous entendons une des salariées italiennes affirmer à voix basse en s'adressant aux autres : « Et de notre situation ? On en parle pas ? ». Une Marocaine, l'ayant entendue, lui lance : «Vas-y parle ! ». Mais elle n'aura pas le courage d'aller devant la caméra et les journalistes semblent pressés de terminer. Il s'agit de la même salariée italienne que quelques minutes auparavant m'avait raconté une discussion qu'elle avait eu avec un Marocain sur son poste de travail. Ce dernier lui aurait dit que eux – les Marocains – ont au moins une maison au Maroc et que lorsqu'ils auront leur retraite, ils partiront chez eux. La salariée irritée et indignée me confie : « T'imagines ? Entendre ça par un Marocain ? Est-ce que moi, qui n'ai rien, je vais retourner dans les Abruzzes[235] ? »

Plus tard, en discutant de cet événement avec Fabio, il nous racontera d'avoir dû expliquer plusieurs fois à des salariés italiens que le fait de parler du problème du renouvellement des titres de séjour ne pouvait qu'aider leur lutte. En effet, d'après le syndicaliste, la stratégie visant à mettre en avant la situation la plus difficile (celle des

234 Dans la législation italienne, le renouvellement du titre de séjour, pour les immigrés, est lié au nombre d'heures travaillées dans l'année. De cette manière, l'immigré doit démontrer qu'il parvient à subvenir à ses besoins.

235 Les Abruzzes sont une région d'Italie centrale.

travailleurs étrangers) ne peut que concourir à la réussite d'une lutte.

Dans la matinée, Fabio réussira à entrer dans la Préfecture pour parler avec un responsable, l'idée étant de convaincre le donneur d'ordre à augmenter le budget prévu pour le service de propreté. Une fois sorti, il nous explique que le représentant du Préfet lui a dit que c'était « impossible ». Fabio est accablé et les salariées à qui il annonce la nouvelle une fois sorti sont écœurées et abattues. Le responsable prend la parole en expliquant que dans l'après-midi il y aura une rencontre informelle entre la CGIL et les représentants de la *provincia* (le département), en vue d'une procédure pour la *cassa integrazione**. La décision est prise, alors que le groupe des Marocaines n'est pas d'accord, pour reprendre le travail et se revoir mercredi pour une AG à la *Camera del lavoro.* Les Italiennes soutiennent l'idée de Fabio alors que les Marocaines partent sans rien dire, l'air écœuré.

II.3.2.3 Deux grèves dans une usine métallurgique – sortir de l'invisibilité

Il s'agit de deux grèves menées par un groupe de travailleurs dont le chantier est une usine métallurgique qui fabrique des machines pour produire et emballer des cigarettes, dans la ville de Bologne. Certains de ces travailleurs, déjà inscrits au syndicat CGIL, se sont adressés à Fabio, pour lui exposer le problème qui les concerne depuis quelques temps. Ils travaillent tous sur un même chantier (l'usine), mais l'employeur a décidé de leur enlever une demi-heure de leur temps de travail[236] pour que, pendant ce temps, ils puissent se rendre sur un autre chantier pour y accomplir le ménage (toujours dans cette même demi-heure). Chaque salarié aurait ainsi à travailler tous les jours, pendant une demi-heure, dans une banque différente.

Ce changement dans l'organisation suscite du mécontentement chez certains travailleurs qui ne sont pas disposés à exécuter cette tâche, et cela même dans le cas où l'employeur décidait de leur payer les déplacements (ce qu'il ne semble pas avoir l'intention de faire).

La question centrale tient à la charge de travail à effectuer dans le chantier de l'usine, qui demeurerait inchangée. « Comment peut on faire le même travail avec 30 minutes de moins ? », se demandent alors les salariés.

C'est suite à cet événement que les salariés (dont la plupart sont des femmes)

236 Ils ont tous un CDI et la plupart ont un contrat de 30 heures hebdomadaires.

s'opposent à cette décision et décident de ne pas signer l'accord. Après une semaine, elles s'adressent au responsable nettoyage CGIL pour lui demander son avis, leur crainte étant de voir leur salaire baisser à cause de leur refus des trente minutes. Plusieurs AG auront lieu[237] avant de prendre la décision de mener cette première grève. Les salariés nous avaient expliqué qu'une partie des ouvriers de l'usine débutent leur service à 6h du matin, alors qu'une autre partie et les employés de bureau commencent à 7h30. Parmi les agents de nettoyage en grève, Danielle et Rinaldo (Philippins) sont les seuls à commencer leur service à 5h30, alors que les autres commencent à 6h. Par conséquent, la veille de la grève lors de l'assemblée qui avait eu lieu dans le bar en face de l'usine, la décision avait été prise de se rencontrer à 6h devant les portes de l'usine.

La première grève

> Fabio et moi arrivons avec la banderole, les casquettes, les drapeaux et les tracts. Silvia, Ira, Danielle, Sofia, Rinaldo, Mario et une autre Philippine que je ne connais pas nous attendent juste à côté de l'entrée de l'usine.

Cette fois-ci, la plupart des grévistes sont d'origine philippine, même si l'on compte une Brésilienne[238] et une jeune salariée originaire d'Iran.

Les travailleurs (la plupart sont des travailleuses) ont très peur, à tel point qu'à un moment donné, la plus jeune des Philippines franchit sans rien dire le seuil de l'entrée pour se rendre sur son poste de travail. Silvia se montre la plus courageuse et la plus calme du groupe. C'est elle qui encourage l'ensemble des participants en leur disant : « De quoi on doit avoir peur ? ».

Encadré – Silvia, un visage de cette mobilisation

« Ce n'est pas parce qu'on nettoie le caca des autres que notre travail est moins digne »

Silvia est Brésilienne et c'est au Brésil, à l'âge de 37 ans, qu'elle a connu un Autrichien qu'elle a décidé de suivre en Italie (où il résidait pour son travail) en 2001. Arrivée en Italie, elle a tout de suite cherché à apprendre l'italien en fréquentant des cours de langue. Elle a trouvé un travail en tant que baby-sitter et en même temps elle a essayé de faire reconnaître son diplôme brésilien, mais sans succès. Au Brésil, étant titulaire d'une maîtrise en langues et littérature spécialisée en bibliothéconomie et restauration de documents, elle travaillait dans la bibliothèque

237 Cf pag 349.
238 Voir encadré ci-bas.

d'un laboratoire universitaire à Manaus, en Amazonie. Ensuite, alors qu'elle travaillait encore comme baby-sitter, elle a trouvé un emploi en tant qu'aide-cuisinière. À cette époque elle s'est séparée d'avec son compagnon qui est rentré en Autriche où elle n'avait aucune envie d'aller. Juste après, elle apprend qu'elle a un cancer du sein et en accord avec sa famille au Brésil, elle prend la décision de rester en Italie pour se soigner. Car « c'est vrai qu'au Brésil, on est en pleine croissance économique, mais au niveau de la santé etc., en Italie, et en particulier à Bologne, c'est quand même mieux ». Elle passe ainsi une période très difficile entre hôpital (elle sera opérée 4 fois en 5 ans et a subi une chimiothérapie) et travail. À l'époque, nous raconte-t-elle, elle pouvait compter sur l'aide de quatre ou cinq amis italiens qu'elle s'était faits entre temps.

> « Je travaillais à l'époque comme baby-sitter et aide-cuisinière, mais j'ai dû arrêter ce dernier travail quand j'ai commencé mon traitement [la chimiothérapie] , parce que je n'y arrivais plus. Je faisais du baby-sitting en fin d'après-midi Un peu plus tard, [...] j'allais quand même nettoyer des cages d'escalier, ce qui finalement était plus fatiguant. Je n'avais plus la cantine, mais j'avais les escaliers. Et qu'est-ce que je faisais ? Avant d'aller prendre le traitement je bossais [le nettoyage des escaliers], puis j'allais à l'hôpital, ensuite je me reposais un peu et à 16h j'allais garder l'enfant. C'était très fatiguant, mais je me disais « je ressens rien ! » et j'enlevais tout ça de mes pensées. Quand je rentrais chez moi, autour de 19h30, avec le bus, j'avais déjà envie de vomir et dès que je rentrais chez moi BUAAA [elle simule le vomissement]. Je mangeais que de la soupe, sans huile ! Je ne pouvais manger ni fromage, ni huile, ni du lait, parce que tout ce qui était gras je le vomissais. »

Une fois terminée la chimiothérapie elle reprend le travail à la cantine. Elle s'absentait un mois lorsqu'elle devait subir une opération chirurgicale et elle reprenait ensuite. À l'époque, elle arrivait à gagner autour de 2500 euros par mois. C'est avec cet argent qu'elle a acheté sa voiture. « J'ai payé la voiture en six mois car je voulais pas contracter de de dettes, un peu d'argent m'était resté et je me suis dite : "Bologne commence à me peser un peu "et j'ai quitté Bologne pour Bolzano ». À Bolzano, grâce à sa maîtrise de l'anglais, de l'italien et du brésilien, elle trouve un poste dans une coopérative en tant que médiatrice culturelle. Elle travaillait dans les hôpitaux ou dans les écoles, car, nous explique-t-elle, il y a à Bolzano une importante communauté brésilienne. Après quelques temps, encore une fois « pour suivre son cœur », elle rejoint un nouveau compagnon qui lui est de Modène (près de Bologne). Toutefois, la relation ne dure pas longtemps et Silvia se retrouve à commencer une nouvelle vie dans la ville où avait débuté son expérience d'immigration en Italie : Bologne. Elle trouve du travail dans une cantine et ensuite, lorsqu'une amie qui travaille dans une entreprise de nettoyage, lui demande de la remplacer pour un mois, elle accepte. C'est ainsi qu'elle entre en 2008 dans l'entreprise pour laquelle elle travaille au moment de la grève à laquelle nous avons participé. Il s'agissait au début de nettoyer des pharmacies (« c'était toujours propre »), ce qu'elle faisait tout en gardant son travail à la cantine. Puis le travail à la cantine, à cause des vapeurs et de la chaleur, lui est déconseillé par le médecin qui l'a suivi lors des opérations pour son cancer du sein et elle se voit obligée de quitter ce

poste. Au moment de notre entretien, elle nous confie (ce qu'elle n'a dit encore à personne pour ne pas entraver la réussite de la grève) qu'elle est en train de préparer un nouveau déplacement, aux Pays-Bas cette fois. Aujourd'hui, Silvia, avec qui nous avons gardé contact, s'est installée aux Pays Bas où elle s'est mariée.

En effet, il s'agit pour la plupart de la première grève de leur vie et ils n'ont jamais distribué de tracts. Dans un premier temps, ils ont même peur de se placer devant l'entrée de l'usine pour les distribuer.

> J'essaie de les motiver pour qu'on se déplace devant l'entrée et je prends une partie des tracts pour commencer à les distribuer aux premiers entrants. La peur de ces salariés est remarquable. Elles n'osent pas aller devant l'entrée et au début aucune d'entre elles ne prend les tracts pour les distribuer.
> Ira (la salariée iranienne) en est sûre : « La grève sera sanctionnée par l'employeur. Sans aucun doute ! » Elle n'arrête pas de le répéter. Elle n'est pas convaincue par cette action mais, aujourd'hui, elle n'ira pas faire son service à l'intérieur de cette usine.

Un aspect nouveau de cette mobilisation, que nous n'avions pas encore retrouvé lors des mobilisations précédentes, tient à la participation au piquet de grève des délégués syndicaux des ouvriers qui travaillent dans le site.

Comme nous l'avons remarqué plus haut, il faut avant tout rappeler que le chantier de ces grévistes est une usine métallurgique. Dans la branche de la métallurgie, le syndicat est traditionnellement bien implanté (surtout dans une région comme celle de l'Émilie Romagne dans laquelle se situe notre terrain). De plus, la fédération de la métallurgie de la CGIL – la FIOM[239] – est reconnue en tant que syndicat très combatif dans le panorama syndical italien.

> Après à peine une demi-heure, un petit groupe de délégués FIOM rejoint le piquet de grève. Ce sont tous des hommes, Italiens, autour de la quarantaine. Leur attitude est remarquablement différente de celle des grévistes. Laisser leur poste pour quelques heures ne les préoccupe pas et – toujours comparés aux agents de nettoyage qui n'osent même pas se rapprocher de l'entrée – ils semblent habitués à une telle pratique.
> Ils soutiendront beaucoup les agents de nettoyage, surtout par rapport à la crainte que ces derniers ont de se faire licencier. On peut lire dans leurs attitudes, leur façon de parler et de soutenir ces travailleurs, une pratique solide de la grève et de la mobilisation.
> Ils nous expliquent qu'en ce moment, il devient même difficile de mobiliser les salariés de leur secteur, pour qui se mettre en grève n'avait jamais posé de problème. Leur attitude est frappante, on peut d'ailleurs voir (dans leur regard et dans les mots d'encouragement avec lesquels ils expriment leur soutien aux

239 fédération Italienne Ouvrier de la Métallurgie.

> salariés) une sorte d'estime pour ces femmes et ces hommes qui, sans jamais avoir fait de grève, dans un secteur qui n'est presque pas syndicalisé, décident de se faire entendre pour la première fois.

C'est grâce à Fabio, qui avait appelé les syndicalistes de la FIOM pour leur demander de prévenir leurs délégués afin qu'ils puissent se rendre sur le piquet de grève, que se crée ce groupe de solidarité qui constitue une première étape dans le processus de mise en visibilité de ces salariés. En effet, il faut remarquer que les ouvriers et les agents de nettoyage ne se connaissent pas. Le piquet de grève est un moment pour la rencontre de deux catégories de salariés qui, ayant statuts et employeurs différents, travaillent dans les mêmes lieux. La stratégie du responsable du nettoyage est dans ce sens remarquable car si d'un côté, la présence physique de ces délégués a une influence directe en termes de soutien aux grévistes, elle est également fondamentale pour instaurer une forme de pression sur le donneur d'ordre. En effet, une mobilisation des ouvriers de la métallurgie continue à être perçue comme bien plus importante et déstabilisante pour l'entreprise qu'une grève menée par des femmes philippines du service de nettoyage.

Alors que dans les cas de l'hôtel et de la Préfecture, il n'avait pas été possible de mobiliser un groupe de soutien intérieur au chantier, s'agissant ici d'une usine, la forte implantation syndicale de la FIOM est utilisée stratégiquement par le responsable du nettoyage.

La stratégie de ce syndicaliste nous amène à questionner, de manière plus large, la relation étroite qui s'instaure entre la pratique syndicale et l'organisation productive, surtout lorsqu'il s'agit de travailleurs opérants dans un contexte de sous-traitance (Descolonges 2011). Le résultat le plus important lié à l'avancement de l'externalisation tient à la présence de salariés à statuts différents, sur un même lieu de travail. De ce fait, la structure syndicale multiprofessionnelle, par fédérations (celle de la CGT et de la CGIL), se révèle inadaptée à ce genre de configuration et nécessite d'être remise en question. Sur ce point, on peut citer l'analyse de M. Descolonges, qui, étudiant la sous-traitance dans le nucléaire, est amenée à reconsidérer l'importance du « site » :

> Jugé nécessaire depuis quelques années, le travail syndical sur les territoires représente une véritable conversion des regards et des pratiques pour la CGT, organisée principalement sur une base professionnelle. Le site est-il un élément plus structurant de l'action syndicale que ne l'est le syndicat multiprofessionnel ? Il

> serait un moyen d'unir des salariés aux statuts, aux conventions collectives différentes, mais aussi aux organisations syndicales relevant de différentes fédérations professionnelles : les uns de la fédération de la construction, d'autres de la fédération de la métallurgie et quelques-un des ports et docks (fédération affiliant les salariés réalisant le nettoyage). (Descolonges 2011, 120)

De ce point de vue, le cas de cette usine de machines à emballer les cigarettes est emblématique. D'un côté, nous avons les ouvriers : des hommes, Italiens pour la plupart, embauchés directement par le donneur d'ordre, en CDI à un temps plein, pour lesquels s'applique une convention collective relativement favorable par rapport à celle des agents de nettoyage et qui, d'un point de vue syndical, sont représentés par une fédération entière qui est bien implantée sur les lieux de travail (la FIOM). De l'autre côté, nous avons des femmes : immigrées pour la plupart, en CDI à temps partiel, sous-traitées, elles sont soumises à une convention collective très défavorable et représentées par une fédération très faiblement implantée qui défend plusieurs branches d'activité en même temps. Le seul point en commun de ces deux catégories de salariés est le lieu de travail.

> L’externalisation de certaines activités a largement contribué à modifier la composition du personnel, en rejetant hors de l’entreprise le personnel exécutant. Le recours massif à la sous-traitance peut induire, pour les salariés de l’entreprise donneuse d’ordre, un effet d’invisibilité des conditions de vie et de travail des salariés des entreprises sous-traitantes. (Béroud et al. 2008, 219)

Ils travaillent ensemble, mais ils se côtoient rarement car les horaires respectifs sont décalés. Dans un tel contexte, le syndicat ne semble guère s'interroger, au moins pour ce qui est des pratiques qui font l'objet de notre observation, sur son rôle au sein d'un système caractérisé par l'externalisation. Chaque fédération s'occupe de ses inscrits et aucune réflexion plus globale n'est menée si ce n'est, comme dans ce cas, à l'instigation d'une volonté individuelle, ici celle de Fabio. Sur le plan de l’action collective, l’ouverture des organisations syndicales à la diversité des statuts est un enjeu essentiel car elle permet d'envisager la construction de solidarités allant au delà de l'appartenance à un même statut. De plus, la rencontre entre salariés appartenant à des fédérations différentes pourrait constituer un important élément en vue d'un échange sur les pratiques syndicales et de lutte.

> L'un des délégués de la FIOM essaie de convaincre les salariés qui sont les plus inquiets par rapport aux répercussions que cette grève aura à partir du lendemain sur leurs relations professionnelles : « Il faut que vous le sachiez, la seule manière de faire changer les choses et faire entendre ses propres raisons c'est d'agir de cette façon ! C'est de se mettre en grève ! »

L'interaction entre ces deux groupes de travailleurs est également très intéressante du point de vue de la mise en visibilité des travailleurs du nettoyage qui, de par l'échange avec les délégués de la FIOM, parviennent à rendre visibles les problèmes qu'ils rencontrent quotidiennement sur leur lieu de travail.

> Les filles commencent alors à expliquer qu'on ne leur a donné de gants qu'une seule fois, au début de leur contrat, et que depuis elles doivent se les acheter elles-mêmes. Les délégués FIOM, évidemment ignorants de ce genre de problèmes, sont sidérés. Plus tard, ils décideront d'afficher leur solidarité en mettant leurs drapeaux (FIOM CGIL) à côté de ceux de la Filcams CGIL.

Mais les ouvriers ne sont pas les seuls salariés du donneur d'ordre à fréquenter cette usine et autour de 7h30, les employés de bureau ainsi que les dirigeants de l'entreprise commencent à affluer. Cette fois, Fabio n'a pas pris en considération le fait d'appeler les médias, puisqu'il retient qu'il sera suffisant d'obtenir de la visibilité auprès du donneur d'ordre. En effet, comme il nous expliquera plus tard, la direction de cette usine est renommée pour les bonnes relations qu'elle entretient avec les représentants syndicaux des ouvriers et pour avoir une attention particulière aux conditions de travail de ses salariés. Fabio espère que la visibilité du piquet de grève sera suffisante pour pousser le donneur d'ordre à intervenir auprès de l'entreprise prestataire[240].

> Aujourd'hui Fabio s'est limité à communiquer la grève au donneur d'ordre et à l'entreprise prestataire sans provoquer une intervention des médias. « S'ils nous obligent à faire une autre grève, alors on appellera les médias ! », affirme-t-il.

Du côté des grévistes, le tractage constitue une véritable étape de la mise en visibilité. Si dans un premier temps le courage de tracter leur manque, vers la fin de la matinée, la plupart des femmes distribuent les tracts d'un air décontracté.

> Au début, seule Silvia prend son courage à deux mains et se met à tracter avec moi, qui avais déjà commencé pour leur donner un peu de courage. Danielle, une Philippine en Italie depuis plusieurs années, parvient elle aussi à rompre la glace et

240 En Italie, la *clausola sociale* signée lors du passage de marché rend le donneur-d'ordre cor-responsable des conditions de travail des salariés sous-traités , cf. pag 97.

> à se lancer dans le tractage. « Bonjour madame ! Bonjour monsieur ! » dit-elle avec un grand sourire dès qu'une voiture se rapproche. La plupart des employés entrent en voiture, ce qui les oblige à s'arrêter et baisser les vitres pour prendre le tract.

La plupart des personnes qui entrent dans l'usine, qu'il s'agisse d'ouvriers ou de cadres, pensent immédiatement avoir affaire à une grève des ouvriers de l'usine, facteur qui jouera en faveur des grévistes en termes de visibilité. Les personnes qui entrent dans l'usine sont très cordiales avec ces travailleurs. Parmi eux, seule une petite partie connaît personnellement les agents de propreté et la plupart n'a pas la moindre idée des conditions de travail de ces salariés. Par conséquent, cette mobilisation coïncide aussi avec un moment important de visibilité pour les agents de nettoyage

> « Si l'usine n'a pas été propre ces dernières semaines, ce n'est pas parce qu'on ne fait pas notre boulot ! ». C'est comme ça qu'Ira analyse la situation en se disant : les gens nous voient enfin et en lisant le tract, ils peuvent comprendre pourquoi on ne peut pas bien travailler. « Ainsi ils arrêteront de penser que les salariés du nettoyage ne foutent rien ! ».
> Le piquet est maintenu jusqu'à 9h du matin, quand le dernier employé rentré dans l'usine a reçu son tract.

Un élément d'analyse ultérieur, issu du raisonnement comparatif entre les deux contextes de la recherche, nous est fourni par la pratique de Fabio qui, lorsque le personnel de la sécurité nous dit d'enlever les drapeaux qu'on avait fixé à la balustrade, les enlève immédiatement sans faire aucune opposition. Il se fait des soucis par rapport aux problèmes que le personnel de sécurité pourrait rencontrer s'il est accusé de ne pas avoir mené son travail dans les règles. Cet aspect trouve son explication dans une pratique qui vise à déranger le moins possible en utilisant une bonne image comme outil principal. Cela dit, le fait que ce permanent soit complètement extérieur à ces mondes du travail (le nettoyage et la sécurité), implique qu'il soit beaucoup plus attentif, dans ses pratiques, aux conséquences de ses actions (Collovald et Mathieu 2009).

Ce piquet de grève, qui était la première expérience pour beaucoup des participants, a contribué à souder ce groupe de travailleurs qui ont obtenu leur visibilité ensemble, mais aussi à leur montrer la faisabilité d'une telle entreprise qui, à leurs yeux, relevait de l'impossible.

La deuxième grève

La première grève n'ayant eu aucune conséquence du point de vue des décisions de l'employeur, Fabio, voulant profiter de la motivation des grévistes, organise un deuxième piquet de grève pour le 6 avril 2011.

> Cette fois, Fabio et moi arrivons à 5h30 du matin car le jour d'avant, les salariés ont appelé Fabio pour l'inviter à se rendre plus tôt devant l'entrée de l'usine, de façon à essayer de convaincre Sanny, un salarié philippin, à ne pas prendre son service et à se mettre en grève.
> Quand nous arrivons,le portail d'entrée est encore fermé,le gardien n'arrivera que quelques minutes plus tard. Nous avons une dizaine de drapeaux, la banderole et cette fois-ci, en accord avec Silvia, nous avons amené des gants en plastique[241]. Il s'agit des fameux gants que l'entreprise fournit aux salariés seulement au moment de l'embauche. Silvia arrive quelques minutes après nous, ensuite c'est le tour de Danielle. Nous plaçons la banderole et les drapeaux, je gonfle les gants que l'on attachera ensuite à un fil pour former une guirlande que l'on placera sur la balustrade de l'usine. C'est ensuite le moment de Mario, Rinaldo, Sofia (Philippins), Ira (Iranienne) et Solange (Brésilienne). Il y a donc une gréviste de plus par rapport à la dernière fois et nous avons amené presque 700 tracts, que l'on distribuera intégralement. Les filles sont plus à l'aise que la fois dernière
> Vers 6h, une salariée italienne s'approche de l'entrée de l'usine. « Restes-tu dehors avec nous ? » « Non, je vais au travail moi ! », répond-elle d'un air contrarié. La réaction de la chef d'équipe, une jeune fille d'Europe de l'Est, est similaire.

Sanny, le jeune philippin pour lequel nous sommes arrivés plus tôt, est arrêté par les autres grévistes lorsqu'il arrive sur son scooter et Fabio, qui se met à lui parler. Les grévistes comptent sur Fabio pour le convaincre, ils sont persuadésque Sanny voudrait se mettre en grève mais qu'il a trop peur pour prendre cette décision.

> Fabio, soutenu par Mario et Silvia, lui explique les raisons de la grève et qu'il serait important que lui aussi soit présent.« Ils ne peuvent pas te toucher, il ne faut pas avoir peur, si demain ils devaient se prendre à quelqu'un parmi vous, avec une lettre de reproche ou autre, vous répondrez tous ensemble par une grève et vous serez encore plus forts ! »
> Sonny est encore sur son scooter, ses yeux brillent, il voudrait rentrer. Néanmoins, il est aussi clair qu'il n'a pas envie d'abandonner ses collègues. Fabio poursuit son œuvre de persuasion : « Si jamais ils [l'employeur] t'appellent, tu pourras leur dire que c'est nous qui t'avons empêché de rentrer. »

Finalement Sonny prend la décision de rester sur le piquet de grève. Entre temps, un délégué de la FIOM rejoint le groupe des grévistes et commence à échanger avec eux. Ils parlent beaucoup de ce qui se passe sur ce chantier et le délégué est très étonné de

241 Cf. pag 47.

constater que les salariés du nettoyage sont au courant de beaucoup de choses. Par exemple, insoupçonnables, ils peuvent rentrer nettoyer les lieux où l'entreprise garde les nouveaux modèles de machines que personne n'a le droit de voir.

Les grévistes distribuent les tracts de manière beaucoup plus décontractée que la fois dernière.

> Nous tractons toute la matinée. La gréviste iranienne qui avait montré des réticences lors de la première grève, n'a plus de doute aujourd'hui et est parmi les plus motivées. Une bonne partie des employés (cadres et ouvriers) de l'usine prennent les tracts avec le sourire et on entend aussi de temps à autre quelques mots de soutien aux grévistes. Mario, l'un des grévistes philippins dont j'ignore l'âge, est silencieux, mais très décidé dans ses manières. Au début du piquet, c'est lui qui s'était engagé, avec Fabio, pour convaincre Sanny à rester dehors. Il lui avait dit : « Moi aussi je dois subvenir aux besoins de mes parents, mes enfants et de mes petits-enfants, avec mon salaire et celui de ma femme. Et alors ? »

Effectivement, il ne faut pas négliger que le statut d'immigré constitue une importante entrave à l'action collective pour ces travailleurs. Tout d'abord à cause de la loi italienne qui établit un lien entre le fait d'avoir un travail régulier et la possibilité de séjourner régulièrement en Italie (et à cela s'ajoute la question des regroupements familiaux pour lesquels il faut montrer que l'on peut subvenir aux besoins des nouveaux arrivants). En deuxième lieu, les salaires de ces immigrés constituent une partie importante du revenu de ceux qui restent au pays. En ce sens, Mario, qui vit directement l'expérience de l'immigration et se trouve dans la même situation que Sanny, ose parler de cette question pour tenter de convaincre son collègue. On découvrira plus tard que Mario avait participé aux Philippines à des mouvements contre le gouvernement et qu'il adhérait à un syndicat. Ce qui explique en partie la fermeté qui se dégage, par ses gestes et son discours, tout le long de cette matinée de grève.

L'arrivée de leur employeur accompagné de la responsable nettoyage du chantier, qui rentre dans l'usine tête baissée, sans saluer, représente un moment de véritable enthousiasme pour le groupe de grévistes.

> Les femmes du piquet sont très contentes de constater que leur employeur ne peut rien leur reprocher dans un tel contexte. Silvia est encore une fois la plus combative. Elle se donne aussi la satisfaction de remettre le tract à la dame qui occupe le bureau qu'elle nettoie et qui voudrait que sa targue en velours soit dépoussiérée chaque jour.

La situation est très détendue et même Sanny, le jeune philippin qui a finalement décidé de rester sur le piquet, prend quelques tracts et commence timidement à les distribuer. La situation de Sanny est assez compliquée car il a un contrat de cinq heures par jour sur ce chantier, mais il travaille aussi deux heures par jour au noir sur un autre chantier, pour la même entreprise. Sa femme travaille pour la même entreprise que lui, mais sur un troisième chantier.

> Sanny reçoit un appel sur son téléphone portable. On ne comprend pas ce qu'il dit, mais il devient à nouveau très tendu, inquiet et triste. Quand il raccroche, il a pris sa décision : il entre. On découvre qu'au téléphone, c'était sa femme qui lui annonçait que la responsable du chantier l'avait appelée pour lui dire que si son mari n'abandonnait pas le piquet de grève, elle perdrait sa paye de la journée. Sanny et sa femme ont acheté une maison dont ils sont en train de rembourser le crédit, ont des enfants et une grande famille à qui ils envoient de l'argent au pays.

Cet événement donne un aperçu du niveau de chantage qui subissent les travailleurs immigrés du secteur du nettoyage. Nous avons déjà eu l'occasion de souligner les raisons par lesquelles nous avons choisi de situer ces salariés parmi les « travailleurs du bas de l'échelle ». Toutefois, aux questions soulevées ailleurs il faut ajouter ici la conséquence du fait que des membres de la même famille ou du même réseau ethnique se retrouvent à travailler dans la même entreprise. Il s'agit là d'un facteur supplémentaire que l'employeur peut s'approprier pour augmenter le contrôle sur sa main-d’œuvre. Comme dans ce cas où l'employeur, de par des pressions sur un autre salarié, parvient à convaincre le gréviste à reprendre le travail.

> Entre-temps, Fabio a reçu un appel de l'employeur. Le responsable CGIL, en s'adressant au patron, lui parle immédiatement de Sanny en lui disant qu'il est inacceptable d'appeler la femme d'un salarié pour lui faire des pressions . De manière générale, son registre discursif apparaît beaucoup moins fort que celui employé par les syndicalistes CGT. Tout son discours vise à justifier l'action et son ton reste assez calme et diplomatique.
> L'employeur, de son côté, reproche à Fabio d'avoir lancé une grève qu'il qualifie de « préventive ». Il explique qu'étant donné qu'une réunion a déjà été prévue, cette grève est une action irrespectueuse. Fabio réplique en lui disant que l'accord était que, en attendant la réunion, les rythmes de travail d'origine soient rétablis, ce qui n'a pas été fait. Fabio se situe beaucoup dans le registre de la justification.

* * *

Si l'on compare cet événement avec ce que nous avons décrit dans le contexte

marseillais, il est frappant de voir à quel point la grève est délégitimée dans le contexte italien et que cette délégitimation atteint également, même si c'est à des degrés différents, les organisations syndicales. En Italie en effet, le terme de « grève » est depuis quelques années accompagné, bien plus qu'en France, d'une série d'adjectifs visant à sa disqualification. En nous référant à la grève que l'on vient d'analyser, il est intéressant de remarquer l'emploi, de la part de l'employeur, du mot « préventif » pour qualifier la grève. Mais que signifie une « grève préventive » ? En qualifiant la grève de préventive, il veut signifier que la grève ne peut être menée que dans certaines conditions et qu'en particulier, le fait d'avoir fixé une réunion de manière informelle, constitue une condition suffisante pour considérer l'action de grève comme un abus.

À ce sujet, nous pouvons parler d'un processus global atteignant le contexte sociétal italien depuis quelques années. Ce pays a été confronté à un double processus par lequel, face à un durcissement des lois sur le droit de grève et sur le droit du travail en général, les confédérations syndicales se sont distinguées par leur inaction. En dépit de l'article premier de la constitution italienne, qui place le travail au cœur de la République[242], le citoyen italien, de par un processus à la fois politique et médiatique, a changé de statut en passant de travailleur à consommateur de services[243]. Dans un tel contexte, si dans les années 1960 et 1970, les réformes du travail impulsées par le mouvement ouvrier (voir le *Statuto dei lavoratori*) ont contribué à améliorer également les garanties en matière d'action syndicale et de droit à la grève, celui dont on vise la protection aujourd'hui, c'est avant tout l'usager (Cf. encadré sur le droit de grève).

Du travailleur au consommateur, ainsi peut-on résumer une transformation qui a eu lieu dans l'ensemble des pays occidentaux et qui en Italie, a été impulsée par des législateurs de tout les champs politiques, par les médias et aussi, de par leur inaction, par les acteurs syndicaux. Les syndicats confédéraux de leur côté, entendent la grève avant tout comme un moment de visibilité dans l'espace public. Toutefois, il ne faut pas que la mobilisation dérange ou soit une entrave au déroulement normal de la vie quotidienne des citoyens-usagers. Les grèves s'organisent ainsi en fin de semaine et les

242 L'article premier de la constitution italienne (1947) dit : « L'Italie est une République démocratique, fondée sur le travail. La souveraineté appartient au peuple, qui l'exerce dans les formes et dans les limites de la Constitution. »

243 Phénomène que l'on retrouve également en France et, de manière générale, dans l'ensemble des pays considérés occidentaux. Ce que nous nous attachons à souligner cependant, c'est que ce processus a eu lieu avec la participation des syndicaux confédéraux italiens.

manifestations le samedi ne sont pas rares. Ne pas déranger les usagers est donc le premier souci des syndicats et le premier élément qui éveille l'attention des médias. C'est dans un tel contexte qu'il faut entendre le concept de « grève sauvage ».

Loi 146 (1990) - Droit de grève dans les *servizi essenziali* (services « essentiels »)

« La Constitution italienne reconnaît le droit de grève, qui doit être exercé dans les limites fixées par la loi (article 40). Toutefois, il n'existe qu'une loi qui régit le droit de grève et elle concerne les services publics « essentiels » (Loi 146 du 12 juin 1990) ; il y a donc une grande liberté dans ce domaine. Selon les termes de la loi de 1990, la notion de services publics essentiels concerne certains droits protégés par la Constitution en rapport avec la vie, la santé, la liberté, la sécurité, la liberté de mouvement, l'aide sociale et les fonds de pension (*previdenza*), l'enseignement et la liberté de communication des personnes. La loi précise en outre quels sont les services et/ou activités visés par la définition de service public essentiel et qu'en cas de grève dans l'un de ces services, un service minimum dont les modalités seront décidées par l'administration (ou l'entreprise qui gère le service essentiel) et le représentant syndical de l'entreprise (ou les représentants des travailleurs, le cas échéant) doit être assuré. En outre, la partie qui se met en grève doit donner un préavis de dix jours au moins et indiquer la durée de l'action revendicative. La loi 83 du 11 avril 2000 a élargi le champ d'application de la loi susmentionnée à des services publics essentiels assurés par des catégories de travailleurs indépendants, professionnels ou artisans, tels que les avocats, les médecins, les chauffeurs de taxi, les pompistes, les chauffeurs routiers, etc.
Certains travailleurs ne peuvent pas se mettre en grève (personnel militaire et policiers) ; pour d'autres le droit de grève est limité (par exemple, les marins ne peuvent pas se mettre en grève lorsqu'ils sont en mer). Les syndicats quant à eux ont leur propre code relatif à la grève. »

* * *

En revenant sur la mobilisation en question, il nous faut soulever un dernier élément. Il s'agit de la stratégie de Fabio qui, n'ayant pas voulu interpeller les journalistes la fois dernière, prend cette fois des photos pour les envoyer aux journaux.

Vers la fin de la de la mobilisation — le piquet durera jusqu'à 9 h — un responsable de l'usine sort pour nous annoncer qu'un bus de clients, venant voir les nouvelles machines produites par l'entreprise, est en train d'arriver. Les grévistes sont enthousiastes car cela permettra une visibilité qui vient après leur mobilisation. Le responsable nettoyage de la Filcams est très satisfait rien que d'avoir réussi à mener ces deux grèves. Par ailleurs, suite à ces journées, une négociation sur les rythmes de travail sera ouverte avec l'employeur. L'action collective a ici un double enjeu car, d'une part,

elle rend possible une reconnaissance majeure du secteur du nettoyage et de ses problèmes au sein de la fédération, et de l'autre elle s'impose en tant qu'instrument de lutte et d'action efficace pour obtenir un résultat.

Le responsable syndical en revanche, qui soutient l'action collective comme instrument d'action syndicale, se questionne en même temps sur la signification qu'une grève peut avoir dans un secteur comme celui du nettoyage. En effet, étant donné qu'il s'agit d'un secteur de production de services, il est légitime de se demander quel peut être l'impact d'une grève (menée de plus sur une période ainsi courte) du point de vue du dommage économique causé à l'employeur.

> « Comme le disent tous les ouvriers : « Je laisse tout sale aujourd'hui et je perds mon salaire, demain je nettoie ce que j'ai pas nettoyé le jour avant et l'entreprise a gagné un jour de travail. Donc, des luttes construites *ad hoc* il y en a pas. Pour construire ad hoc une lutte... tu le fais s'il y a une exigence, s'il y a une plate-forme, tu le fais si avec le groupe de travailleurs d'un lieu de travail avec qui tu as un rapport un minimum structuré. […] Chose qu'aujourd'hui ne se fait nulle part dans ce secteur. Ce qui arrive très souvent, c'est que tu pars des problèmes qui sont la violation de la convention collective et la violation des droits prévus par les lois. » [Fabio]

De manière générale, Fabio explique n'avoir signé des accords que très rarement (suite à une négociation) et que par ailleurs, il s'agissait toujours d'accords qui, tout en visant une amélioration des conditions de travail des salariés, ne touchaient jamais l'entreprise d'un point de vue économique. Jamais des négociations ont été menées en vue d'une augmentation de salaire.

* * *

L'analyse de ces quatre expériences de mobilisation conduit à cibler la pratique syndicale de Fabio dont nous retiendrons, comme caractère principal, le travail cognitif mené visant la création d'un collectif soudé et uni.

Nous pouvons en particulier emprunter de la littérature sur le *Frame Alignment Processes* (Snow et al. 1986), le concept d'« alignement des cadres ». Ce concept désigne le processus par lequel un lien se crée entre les schèmes interprétatifs des individus et ceux des organisations (l'organisation syndicale en ce qui nous concerne). C'est ainsi que, à partir d'un travail cognitif accompli par le responsable syndical, il en résulte une sorte d'alignement entre intérêts, valeurs et croyances des individus qui se

rapprochent ainsi des activités, buts et idéologies de l'organisation en question. Par ailleurs, pour les auteurs de cette approche des mobilisations sociales, cet alignement est même conçu en tant que condition nécessaire pour la participation à un mouvement, affirmation qui nous paraît dépasser les frontières de l'influence de l'alignement dans un cadre explicatif des mouvements sociaux.

Néanmoins, appliquer cette théorie à nos terrains permet de traiter d'un facteur qui demeure central pour appréhender le rôle du responsable syndical CGIL lors de ces mobilisations. Il s'agit de l'important travail de redéfinition ou d'ajustement des perceptions des acteurs accompli par Fabio lorsqu'il envisage une action collective, tout en saisissant les limites que comporte ce travail du point de vue du remodelage des « raisons d'agir » des grévistes.

Comme nous avons déjà eu l'occasion de le souligner, et comme on le verra dans le prochain chapitre, Fabio mène un travail cognitif important, en organisant souvent de nombreuses assemblées avec les salariés avant le déclenchement de la mobilisation. Cela dans le but d'élaborer un schéma interprétatif unifié.

> On constate en effet que l'alignement des cadres est le fruit d'un travail en grande partie tactique réalisé par des « agents recruteurs » sur les représentations ou convictions antérieures des éventuels sympathisants, qu'il s'agit soit de connecter avec celles de l'organisation, soit de faire évoluer pour les ajuster à ces dernières. (Benford et Snow 2012, 25)

En nous inspirant de Snow et Benford (Snow et al. 1986), nous pouvons interpréter la construction de l'action collective faite par Fabio, à travers le schéma de la « résonance » (*frame resonance*) pour lequel il existerait trois phases distinctes. Tout d'abord, le *diagnostic framing* que Fabio met en œuvre de par son activité de recensement des problèmes qui touchent les salariés surtout lors des assemblées ou ici sur le piquet de grève[244]. La deuxième étape consiste dans la proposition d'une solution (*prognostic framing*), qui se traduit ici par le fait de créer le consensus sur la mise en place d'un planning définissant les tâches à accomplir. En dernier lieu, la troisième se traduit dans la motivation à l'action (*motivational framing*) qui doit être suffisamment conforme au système de croyances propres au groupe de référence et vise la production d'une participation à l'action collective. C'est à partir de ce schéma que l'on peut

244 Cf. pag 349.

analyser le comportement de Fabio qui, étant confronté à un collectif de travailleurs par définition éclaté (pour ce qui est des agents du nettoyage[245]), doit axer une partie importante de son travail sur le fait de tisser des liens entre les salariés avant tout mis en compétition par des stratégies managériales visant les diviser[246].

* * *

Une fois traités les éléments structurant ces deux mobilisations du point de vue de la relation entre syndicaliste et salariés, il s'agit maintenant d'éclaircir la dynamique qui a amené, suite à ces deux grèves, à ouvrir la négociation. Sur quelles bases a lieu la négociation dans un tel contexte ? Et quels sont ses objectifs lorsqu'il s'agit d'un collectif de travailleurs d'un secteur soumis à la sous-traitance, comme le nettoyage industriel ?

La question est celle de l'enjeu recouvert par la mesure du travail, qui demeure un élément clef pour la compréhension des mobilisations que nous avons traité plus haut. Pour cette raison dans les pages suivante on tachera de déconstruire la mesure du travail en la considérant comme résultante d'une interaction à la fois de facteurs et d'acteurs différents.

II.3.3 La mesure du travail au cœur de la négociation

Selon la définition du dictionnaire Larousse, « mesurer » signifie « déterminer une quantité par le moyen d'une mesure » et la « mesure » est la « quantité servant d'unité de base pour l'évaluation d'une grandeur ». Les deux concepts qui éveillent notre attention sont alors l'action de déterminer et ce qui est l'objet de cette action, la quantité. Comment appliquer ces concepts au travail dans le nettoyage ?

Le rapport fondamental qui caractérise toutes les interactions que nous allons traiter est celui entre les **tâches à effectuer** et le **temps imparti par l'employeur** (tâ/T). Cette relation est à la base du système de production capitaliste et du calcul de la productivité. Dans ce sens, on ne sort pas du paradigme taylorien puisque le but de l'employeur demeure l'augmentation du résultat de ce rapport. Cette augmentation se produit lorsque l'employeur augmente tâ à parité de T ou quand il diminue T à parité de tâ.

245 Nous rappelons qu'il s'agit d'un collectif de travail dispersé sur plusieurs chantiers et que les divisions ethniques peuvent constituer une entrave importante à la constitution d'une communauté pertinente pour l'action collective (Segrestin, 1980).

246 On fait ici référence à la forte compétition qui se crée autour des heures supplémentaires et à une gestion de la main-d'œuvre qui vise à externaliser le coût du contrôle des salariés sur les chefs d'équipe.

Le temps T est le temps imparti par l'employeur et il n'est pas à confondre avec le temps t_1 avec lequel on fait référence au temps nécessaire pour accomplir les tâches. Pour ces dernières, il faut différencier le produit du travail de la manière dont ce produit est obtenu. L'employeur, lorsqu'il gagne un appel d'offre, s'engage à réaliser un produit déterminé : la propreté. Ce résultat est établi par écrit ; un accord est stipulé entre donneur d'ordre et employeur et c'est sur cette base que le donneur d'ordre peut établir une amende à l'égard de l'employeur, s'il venait à considérer que le travail n'a pas été accompli correctement. C'est à ce moment que l'employeur peut adresser au travailleur une lettre de reproche.

Concernant l'organisation du travail, rien ne stipule la manière dont le résultat doit être obtenu. Pour cette raison, on parle d'accord non-écrit entre employeur ou chef d'équipe – car les travailleurs voient rarement leur patron – et travailleurs. Un accord tacite qui, très souvent, ne coïncide pas avec ce qui est exigé par le donneur-d'ordre. De même, il ne faut pas oublier le rapport direct qui s'instaure entre donneur d'ordre et salarié. Le chef d'équipe peut par exemple décider que les vitres doivent être nettoyées une fois par semaine, alors que le donneur d'ordre exige, de son côté, qu'elles soient nettoyées chaque fois qu'elles sont sales (et peu importe si elles ont déjà été nettoyées).

Nous sommes confrontés à une dynamique selon laquelle les interactions produisent des règles unilatérales en apparence, qui sont pourtant reconnues par l'ensemble des acteurs, rendant possible le déroulement de l'activité dans cette branche. En s'appuyant sur la théorie de la régulation sociale de Reynaud (Reynaud 1997), on peut affirmer que l'organisation du travail du secteur est caractérisée par des règles implicites, alors que l'accord entre employeur et donneur d'ordre et tout ce qui relève du domaine juridique (contrat de travail par exemple) sont des règles explicites ou officielles.

Nos terrains ont permis de constater que les tâches ne sont pas établies de manière explicite, élément qui amène à mesurer ces dernières différemment. Pour cette raison, on parlera de mesure subjective selon les acteurs considérés. Notre but est donc de procéder à l'identification des dimensions qui sont à la base de la subjectivité de cette mesure.

Le temps nécessaire (t_1)

Les tâches sont mesurées à travers le temps. Ce n'est pas le temps T, qui est le

dénominateur du rapport tâ/T, que nous considérons ici, mais le temps t_1. De cette manière, on identifie le temps nécessaire pour exécuter une tâche déterminée, lequel est mesuré de façon différente selon les acteurs qui participent à l'interaction.

> Silvia, par exemple, doit nettoyer 5 toilettes-salles de bain en 15 minutes (T), temps qui ne coïncide pas avec le temps considéré nécessaire par la travailleuse.
> Enquêtrice: « Le temps nécessaire pour nettoyer une salle de bain-toilette serait de combien de minutes ? »
> Silvia : « S'il est propre ok, 15 minutes, mais s'il faut vraiment le nettoyer [s'il est sale] tu dois nettoyer une salle de bain-toilette pendant au moins une demi-heure. Une demi-heure, au moins ! »

Silvia est une des travailleuses ayant participé à la grève. Elle est née au Brésil (où elle était bibliothécaire) et est en Italie depuis dix ans. Elle nous explique que dans les 3 minutes qu'il lui sont accordées pour nettoyer ces salles de bain, le temps nécessaire pour changer le papier toilette (en ouvrant, avec une toute petite clef, chaque boîte de papiers toilette) n'est pas comptabilisé. Elle doit aussi nettoyer les bureaux des dirigeants, tâche qui l'expose en permanence aux reproches du donneur d'ordre.

> Une autre travailleuse explique : « Notre employeur, maintenant [en ayant diminué le temps pour des mêmes tâches], nous dit qu'il faut passer seulement la serpillière, mais comment puis-je laver par terre sans avoir d'abord balayé ? »

Cet exemple est intéressant pour comprendre la stratégie de l'employeur qui, sous une première pression de la part des travailleurs, concède une diminution de la charge de travail. Dans les faits, cette diminution est apparente car, dans le métier en question, le travailleur ne peut pas exécuter certaines tâches sans en avoir accompli d'autres au préalable. Il est évident que nous ne sommes pas confrontés à la même façon de mesurer le temps t_1, puisque chaque acteur opère sa propre mesure. Ces différents t_1 sont laissés dans la sphère du non-écrit et c'est au travers de cette apparente incertitude qu'est contrôlée la main-d'œuvre du secteur. Lorsqu'il décide de diminuer le temps – T – l'employeur, qui s'est engagé à rendre un service, dit aux travailleurs de faire ce qu'ils arrivent à faire ou ce qui tient le plus à cœur au donneur d'ordre.

Dans ce même contexte, il ne faut pas négliger les exigences qui sont celles du donneur-d'ordre, qui est en contact direct avec les travailleurs et exige plus que ce qui est demandé par l'employeur aux travailleurs sur l'exécution des tâches.

Le temps juridique (t_j)

Le temps t_j est établi par le contrat de travail. Le fait de travailler en CDI, en CDD, avec un temps partiel ou un temps complet a une influence sur la mesure des tâches. Celle-ci est en lien avec le statut de l'emploi, mais aussi avec les différences salariales associées aux horaires de travail. On peut supposer qu'un travailleur à temps partiel souhaitant augmenter le taux horaire de son contrat acceptera plus facilement d'accomplir des tâches considérées comme inacceptables par ses collègues qui ont un temps complet. Un autre élément contribuant à rendre subjective la mesure est la différence entre les tâches accomplies pendant le jour et celles accomplies pendant la nuit. Une tâche nocturne devrait être plus coûteuse, pour l'employeur qui suit le code du travail, qu'une tâche diurne similaire. Notre recherche nous a permis de constater que des travailleurs à temps partiel[247] étaient employés pendant la nuit avec un salaire de jour, tout en gardant l'espoir de voir leur taux horaire augmenter avec le temps. Par ailleurs, une même tâche peut être perçue comme plus onéreuse lorsqu'elle oblige le salarié à se déplacer pendant un moment de la journée qui ne lui convient pas (transport en commun, garde des enfants, etc.). Nous pouvons donc conclure que des mêmes tâches sont mesurées de manière différente selon la situation contractuelle du travailleur.

La saleté

La saleté et sa mesure sont à considérer en lien avec la constitution et la reconnaissance de la profession, mais aussi du point de vue de leur influence sur la mesure des tâches. Comme F. Aubenas témoigne dans son livre et comme nous l'avons constaté avec notre enquête, la saleté demeure une variable dont la mesure n'est pas facile à établir.

> Une travailleuse vient nous voir à la permanence syndicale dédiée aux lettres de reproche. Dans la lettre on lit que la travailleuse n'aurait pas nettoyé les toilettes comme il faut. [...] En discutant avec la salariée, on découvre que son horaire de travail dans ce chantier – les bureaux d'une Mairie – est le matin avant que les employés commencent à travailler. Cependant, l'employeur qui conteste la négligence, déclare avoir opéré la visite des lieux seulement le soir. [Note du 3/05/2011]

247 En Italie, comme en France, les CDD ne sont pas très fréquents. dans le secteur de la propreté. Dans la plupart des cas observés, on a affaire à des CDI qui, très rarement, sont aussi des temps complets.

L'attention est attirée sur la question de la subjectivité de la mesure de la saleté. Un lieu qui a été nettoyé peut être sali en très peu de temps et l'employeur peut mettre en œuvre des formes de contrôle qui n'ont pas besoin de justification car le travailleur peut facilement être accusé d'avoir mal fait son travail.

Lors des AG des travailleurs, il a plusieurs fois été souligné comment le niveau de saleté influence le temps nécessaire à l'exécution des tâches.

> Danielle explique au permanent qui s'occupe de la négociation, que lorsque l'employeur diminue le temps [T] en leur disant de diminuer les tâches à accomplir, il devrait se rendre compte du fait que lorsqu'il pleut il faut beaucoup plus de temps pour nettoyer un même lieu, les tâches devenant aussi plus compliquées. [Note de terrain du

La mesure et la perception de la saleté varie selon la qualification, l'ancienneté dans l'entreprise et le niveau d'études des travailleurs. Dans ce sens, la reconnaissance de la valeur professionnelle du travailleur du nettoyage et la saleté sont strictement liés. Nettoyer jusqu'à aboutir au résultat ou se limiter à exécuter les tâches dans le temps imparti ? En participant à la vie syndicale dans les deux villes objets de notre enquête, on a été plusieurs fois confronté au cas de travailleurs qui décidaient d'acheter eux-mêmes les produits nécessaires à la réalisation de leur activité de travail. Le fait de bien nettoyer constitue, pour certains travailleurs, une des manières privilégiées de valoriser leur métier et, par conséquent, leur profession.

Les déplacements

Pour pouvoir travailler dans le secteur du nettoyage, il faut pouvoir se déplacer. Même lorsqu'un travailleur est assigné à un seul chantier, dans la plupart des cas, il est obligé de s'y rendre à différents moments de la journée. Les travailleuses de notre enquête travaillent le matin et le soir. Danielle travaille tous les jours de 5h30 jusqu'à 7h30 et de 18h30 jusqu'à 21h30. Avec les nouvelles dispositions, elle devrait se rendre dans une banque à 21h pour y travailler une demi-heure. Elle possède une voiture, mais ce n'est pas le cas de la plupart de ses collègues qui seraient obligées de rentrer en transports en commun. Cet élément nous aide à contextualiser le choix des travailleuses qui refusent de mener la nouvelle tâche à cause d'un déplacement qui devrait avoir lieu à un moment de la journée qui n'est pas favorable.

Toujours en lien avec cette thématique, il nous faut aborder la question des coûts des déplacements internes à un même chantier.

> Enquêtrice: Et du coup tu as toujours 4 heures et demie, mais avec plus de boulot...
> Silvia: Oui parce que maintenant je dois faire 5 toilettes-salles de bain, qui sont à un autre étage, en une demi-heure.

La mesure des tâches faite par Silvia amène à réfléchir sur l'impact qu'ont les déplacements intérieurs au chantier. Elle doit accomplir sa nouvelle tâche à un autre étage, ce qui nécessite plus de temps pour se déplacer et pour amener le matériel du point A au point B.

> Silvia: Tu peux bien imaginer qu'en nettoyant 40 bureaux je ne fais pas un seul sac poubelles, j'en fais 2 ou 3! Et alors je devrais amener tout ça avec la serpillière et le chariot [à l'autre étage]... en plus je dois trier le plastique et le papier...[...] je dois faire tout ça pendant mes heures de travail. Maintenant [après la grève] je laisse les sacs de poubelle d'un côté et je prends les affaires pour nettoyer les toilettes […] en plus il faut compter qu'en nettoyant les toilettes les sacs de poubelle augmentent […]. Une fois mon travail terminé, je vais me changer, je prends toutes les poubelles, comme je peux, et je vais les jeter.

L'employeur ne semble pas prendre en compte la question spatiale lorsqu'il détermine le temps T, alors qu'encore une fois il est évident que le temps nécessaire est aussi influencé par ces déplacements.

Le danger

La dangerosité d'un chantier contribue à rendre une tâche plus ou moins coûteuse pour le salarié. Encore une fois, rien ne change du point de vue de l'employeur lorsqu'il s'agit de nettoyer une banque plutôt qu'une usine car sa mesure des tâches reste la même. Ce n'est pas le cas de certaines travailleuses, qui perçoivent comme dangereux le fait de travailler (seules) dans une banque le soir. Les exemples sont encore plus frappants lorsqu'on est confronté à des situations où les salariés opèrent seuls, pendant la nuit, dans des chantiers situés dans les banlieues des grandes villes.

Visibilité du résultat

Les chantiers du nettoyage sont de nature diverse. Il existe une distinction fondamentale entre les chantiers constamment fréquentés par les employés du donneur d'ordre et les chantiers moins fréquentés ou fréquentés par des autres personnes

extérieures au rapport de sous-traitance. Cet élément a un impact sur le rapport qu'a le travailleur avec son travail et sur la mesure. Dans le cas étudié, le service de nettoyage se déploie dans les lieux fréquentés par les ouvriers de l'usine et dans les bureaux des dirigeants. Silvia travaille dans ces derniers:

> « (...) donc je voudrais préciser que... ces 40 bureaux... six d'entre eux, je dois les faire par-fai-te-ment ! […] si je travaille à cet étage-là. Sous stress, sous pression. (...) Pense bien que personne ne veut aller y travailler. Faire les remplacements là-bas... parce qu'ils ont toujours quelque chose à te reprocher ! »

Accomplir des tâches là où le résultat est tout de suite visible par le donneur d'ordre a une influence sur la mesure faite par le salarié. On pourrait considérer cet élément comme positif dans le système de gratification symbolique du travailleur, mais ce n'est pas toujours le cas. Comme on l'a vu, le temps T est rarement suffisant pour accomplir les tâches dans leur intégralité. Nous pouvons alors parler d'une visibilité du résultat ne coïncidant pas avec la visibilité des travailleurs. Le salarié dont le résultat est plus visible (bureaux des dirigeants d'une entreprise), n'est pas pour cela davantage visible en tant que travailleur (étant donné qu'il doit accomplir ses tâches en dehors des horaires de travail du donneur d'ordre). De ce point de vue, on constate comment, dans le cas de notre entreprise, le déclenchement de la grève a constitué un moment important dans le processus de visibilité des salariés du nettoyage. Le simple fait de tracter devant l'usine, en se montrant aux ouvriers et aux dirigeants, leur a permis de se rendre visibles pour la première fois.

La rupture de l'accord tacite et la négociation

Comme nous l’avons déjà souligné, il existe un accord tacite entre l'employeur et ses salariés. La dynamique nous en avons été témoins pendant notre travail de terrain tant en France qu'en Italie, est très souvent la même. Un employeur s'engage (au moment de l'appel d'offre) à produire un certain résultat, alors que dans la plupart des cas, le budget prévu ne lui permet pas d'obtenir le résultat pour lequel il s’est engagé. C'est à ce moment qu'il peut arriver qu'il demande à ses travailleurs, sans le mettre par écrit, de nettoyer moins là où la saleté n'est pas très visible. Dans le cas de la mobilisation des agents de propreté de l'usine bolognaise, l'élément qui a permis le déclenchement d'un changement dans ce rapport est la demi-heure qui a été déplacée

dans un autre chantier (avec l'augmentation correspondante de la charge de travail). Ce changement organisationnel a suscité un mécontentement généralisé et c'est seulement à ce moment que les travailleurs ont fait appel au syndicat.

La stratégie du permanent syndical a été empruntée à la constitution et au renforcement d'un groupe ayant les mêmes revendications. En sortant du cadre des revendications typiques (d'ordre salarial) (Denis 2008b), on est confronté à une situation où la question de la mesure est au centre de la négociation.

Les AG, auxquelles participent de façon régulière une dizaine de travailleurs et le permanent syndical, sont centrées sur la question des temps et des tâches. Le permanent prend note de la mesure qui est faite par les travailleurs et s'engage à discuter avec l'employeur en essayant d'ouvrir une négociation portant sur la question des tâches.

> « Concrètement, dans le cas que tu as pu suivre, l'entreprise arrive et gagne un appel d'offre pour 3 ans […]. Dans la réorganisation qui suit, elle décide en partie de transférer [des travailleurs], en partie de couper des heures. [...] Elle a remis en ordre les choses du point de vue contractuel, mais pour pouvoir le faire et pour rester dans les coûts, elle a intensifié les rythmes de travail. […] plus de superficies à nettoyer dans le même temps. En fin de compte, c'est un succès que de parvenir à un accord avec l'entreprise disant qu'en 2 heures je fais ceci et pas cela et que s'il faut que je fasse quelque chose de plus, tu dois m'en donner le temps et donc me payer [plus]. » [entretien avec Fabio]

La revendication est l'obtention d'un accord écrit : établir les tâches à accomplir par chaque travailleur. L'accord tacite augmente le chantage vis-à-vis des travailleurs et l'évaluation (et donc la mesure) du rapport entre tâches et Temps imparti n'est pas la même selon les acteurs considérés. Mettre par écrit les heures de service, les noms des travailleurs et les tâches à accomplir chaque jour de la semaine devient alors un objectif important.

D'après Reynaud (Reynaud 1988), la négociation est caractérisée par certains éléments spécifiques. Pendant la négociation, le problème traité est commun aux parties et le conflit est très souvent une étape précédant ou suivant la négociation. On peut assister à un échec d'une négociation qui débouche sur un conflit, mais aussi à une négociation qui s'engage à la suite d'un conflit, comme c'est le cas ici puisque les grévistes parviennent à augmenter leur pouvoir de négociation par la cessation de travail. De même, cette négociation a produit des règles qui auront une influence sur les rapports futurs entre les acteurs.

Traiter de la mesure du travail permet de comprendre l'enjeu que revêt une telle mesure par rapport à la sphère des rapports du système de sous-traitance et de la négociation syndicale dans le secteur du nettoyage. Avec Vatin, nous pouvons affirmer que « La mesure (...) apparaît comme une fonction de réduction de l'incertitude née d'asymétrie d'informations au sein de la relation salariale » (Vatin, Caillé, et Favereau 2010). Pour ce qui est de notre cas, la réduction de l'incertitude est à la base des revendications des salariés. Le contrôle de la main-d'œuvre est opéré par la non-explicitation des mesures, raison pour laquelle on préfère parler d'accord tacite, qui cependant peut cesser de valoir lorsque la charge de travail est ressentie comme insoutenable par les travailleurs.

Le présupposé pour la création de « la communauté pertinente de l'action collective » (Segrestin 1980) a été, dans le cas de cette grève, la création d'un accord entre travailleurs sur la mesure des tâches en rapport avec le temps à disposition (la mesure fonde ici la cohésion du groupe). La stratégie du syndicat – ou plutôt du permanent – vise à trouver un premier accord sur cet aspect pour pouvoir ensuite passer à l'étape suivante : celle de la négociation avec l'employeur. Dans cette négociation, il a été parfois nécessaire de faire aussi pression (ou de menacer de le faire) sur le donneur-d'ordre. Le résultat des deux jours de grève a été un accord écrit dans lequel des tâches plutôt précises sont assignées au nom de chaque travailleur, élément qui aura des répercussions importantes sur la réorganisation des relations internes de ce collectif de travailleurs.

Pour conclure, la mesure qui est à la base de la pensée taylorienne de l'organisation du travail ne peut pas être toujours considérée comme un instrument de contrôle. P. Thompson en donne un exemple lorsqu'il parle de l'introduction de l'horloge dans les ateliers : « Installée par les patrons pour imposer le plein respect de la journée de travail, elle fut, nous dit-il, aussitôt appropriée par les ouvriers qui disposaient là d'un dispositif objectivant leur permettant de résister à l'exigence infinie de travail du patronat. »[248].

Néanmoins, il ne faut pas négliger que le contexte de notre étude n'est pas celui de l'usine, mais d'un secteur de production de services où la mesure demeure un élément plus difficile à objectiver. La nature des dimensions que nous avons proposées en tant

248 E. P. Thompson (2004). cité par Vatin, F., Caillé, A., Favereau, O., 2010. Réflexions croisées sur la mesure et l'incertitude. Revue française de gestion n° 203, 163–181.

que composantes de la subjectivité de la mesure des tâches nous amène à réfléchir sur l'efficacité et la durabilité d'une telle revendication syndicale. On a raison de penser que la mesure du résultat du travail d'un salarié du nettoyage reste un élément sur lequel l'employeur peut continuer à faire pression, même quand les règles ont été posées et écrites. Seul un syndicat capable de dépasser cette question, en s'appuyant sur la défense d'un collectif de travailleurs sur des bases différentes, pourra essayer d'obtenir des résultats plus durables et non susceptibles d'être remises en cause à tout moment.

Conclusion

Une fois analysées les mobilisations qui ont eu lieu lors de notre période d'observation à l'UD CGT nettoyage de Marseille et à la Filcams-CGIL de Bologne, il s'agit de tirer quelques conclusions d'ordre plus général. L'approche comparative qui a conduit notre travail de recherche révèle d'autant plus son pouvoir heuristique dans cette phase qu'elle permet de repérer les éléments issus de la comparaison entre les deux cas inscrits dans les contextes sociétaux français et italien.

À ce propos, on souhaite rappeler que la démarche comparative adoptée n'a pas pour objectif la recherche des différences et des similitudes existant entre la France et l'Italie par rapport au phénomène syndical (ce que nous ne sommes pas en mesure de faire de par la méthode et l'approche choisies), mais plutôt de parvenir à mettre à jour des dynamiques propres au syndicalisme dans le secteur du nettoyage dans ces deux contextes.

L'un des premiers éléments renvoie à la prise en compte de l'importance de l'impact de la **législation nationale** sur les pratiques syndicales. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous avons trouvé plus pertinent d'inscrire notre objet dans deux contextes dont les frontières demeurent celles de l'état-nation (cf. méthodologie). Comme nous l'avons explicité ailleurs[249] la convention collective et, de manière plus générale, le droit du travail se révèlent moins favorables aux salariés dans le contexte sociétal italien que dans le contexte français. Une plus faible protection du statut du salarié (par rapport à l'accès à des droits tels le chômage, le RSA etc.) et les possibilités de mobilisation d'un travailleur susceptible de s'engager dans une action collective (une législation sur le

249 Cf.pag 97 et l'encadré « Loi 146 (1990) - Droit de grève dans les services essentiels », pag. 327.

droit de grève beaucoup moins stricte en France qu'en Italie) constituent la toile de fond des situations concrètes de mobilisation. En effet, on peut supposer que là où le degré de protection du salarié est plus faible, la « marge de manœuvre » pour déclencher une lutte se révèle plus réduite. Et un deuxième élément est lié à la configuration du secteur du nettoyage industriel dont les caractéristiques – comme nous l'avons souligné au début de ce chapitre – ne sont pas favorables à l'action collective (Denis 2008b; Denis 2009b)(Denis 2009a)

De ce point de vue, la structure de la branche d'activité du nettoyage est similaire pour les deux contextes sociétaux. Les travailleurs du nettoyage sont embauchés par des entreprises prestataires de services et sont donc soumis au système de **sous-traitance**. De même, pour ce qui est de la population qui travaille dans le secteur, le fait qu'il s'agisse prioritairement de **femmes** et d'**immigrés** de première et de **deuxième génération** est un deuxième point commun de nos deux terrains.

Si pour ce qui est de la segmentation du marché du travail, l'appartenance à la première ou à la deuxième génération d'immigrés, dans la plupart des cas, ne constitue pas un critère de différenciation (Bataille et Schiff 1997; Michčle Tribalat 1996; Gallissot 1994) en revanche, le statut juridique de l'immigré contribue fortement à différencier les deux catégories. Le fait de ne pas être titulaire de la nationalité (ce qui en Italie s'avère possible pour la deuxième génération également) implique une contrainte majeure pour le travailleur immigré non citoyen dont le statut se rapproche fortement de ce que Moulier-Boutang qualifie « salariat bridé » (Moulier-Boutang 1998). De ce fait, une importante différence dans l'explication des mobilisations des agents de nettoyage entre Marseille et Bologne est à situer dans l'aspect juridique. Plus précisément, et cela est un effet dû à notre entrée sur le terrain (le syndicat), au sein de la CGT de Marseille[250], la question juridique des travailleurs immigrés s'y pose dans une moindre mesure que dans le contexte de Bologne où la grande majorité des grévistes, comme d'ailleurs la plupart des agents de nettoyage immigrés, sont des immigrés de la première génération. Même si dans les cas observés (ce qui peut être retenu comme l'une des raisons qui expliquent leur engagement) la plupart des salariés rencontrés à Bologne étaient des immigrés de longue date – ce qui implique qu' ils étaient

250 Beaucoup d'entre eux sont issus de la deuxième génération d'immigrés ou sont de immigrés de longue date ayant acquis la nationalité française.

probablement détenteurs d'une carte de séjour[251] –, d'un point de vue plus global, pour appréhender les dynamiques de l'action collective dans le nettoyage, on ne peut pas évacuer la question du chantage auquel sont soumis les travailleurs immigrés en raison de leur statut juridique.

L'enchaînement logique nous amène à passer d'une réflexion plus générale sur le statut d'immigré à la prise en compte de la question des différents **niveaux d'intégration** de la main-d'œuvre du secteur, pour la plupart immigrée, au sein des organisations syndicales. Comparer la CGT (Marseille) – où les immigrés agents de nettoyage intègrent les fonctions syndicales les plus importantes – et la CGIL (Bologne) – où les permanents sont Italiens et n'ont jamais occupé un poste dans le secteur concerné – a été révélateur pour cerner le phénomène de l'engagement dans l'action collective. En particulier, il s'agit de comprendre à quel point le différent degré d'intégration des salariés (immigrés) dans l'organisation syndicale façonne la relation entre syndicalistes et salariés. Inévitablement, la position de Fabio dont le rôle est celui du syndicaliste « meneur de mobilisation » face à des salariés qui, même lorsqu'ils sont des délégués, n'ont pas de véritable autonomie au sein du syndicat, révèle toute sa faiblesse. Son travail de cadrage a alors pour cible principale la construction d'un rapport de confiance toujours délicat avec des salariés qui sont avant tout considérés comme culturellement différents puisqu'immigrés. À cet égard, par exemple, les éventuelles expériences de lutte vécues dans le pays d'origine ne constituent dans aucun cas un élément sur lequel on peut faire levier en vue de la mobilisation.

La situation apparaît sous un angle différent dans le cas de Marseille où, face à une immigration majoritairement issue d'Algérie, les syndicalistes sont aussi des Algériens, ce qui pose des problèmes en termes de différenciation ethnique (Arabes versus Comoriens), comme nous l'avons vu pour les permanences, mais qui semble avoir des répercussions moins fortes sur la pratique de l'action collective. Néanmoins ces deux cas qui, du point de vue de la variable que nous avons retenue (à savoir le niveau d'intégration dans l'organisation), apparaissent comme très discordants, sont en réalité les deux faces de la même médaille.

> Il importe de trouver rapidement le langage commun avec la masse des immigrés (…) d'aller discuter avec eux, de s'expliquer et de commencer à réaliser, tout en

251 La carte de séjour ne nécessite pas de renouvellement.

> faisant preuve de beaucoup de compréhension, d'un grand respect pour les sentiments nationaux et les particularités nationales, d'une entière confiance aussi envers les travailleurs immigrés et les militants qui sortent de leur rang. [H. Krasucki, secrétaire général de la CGT entre 1982 et 1992 in Gallissot, René. 1994. *Ces migrants qui font le prolétariat*. Collection « Réponses sociologiques ». Paris: Méridiens-Klincksieck.]

L' « entière confiance » et le « langage commun », évoqués par H. Krasucki dans son discours peuvent être en quelque sorte considérés comme le cœur de la question. Plus précisément, on entend signifier par là que le syndicat désireux de s'implanter dans un secteur comme celui du nettoyage ne peut pas faire abstraction de la prise en compte des différenciations de statut des salariés qui composent cette main-d'œuvre. L'étude des cas concrets de mobilisation renvoie de manière décisive à cette question, car c'est lors des mobilisations que l'on peut observer les frictions et les incompréhensions plus importantes entre salariés et syndicalistes. La question de la constitution d'un collectif soudé de travailleurs s'engageant pour une cause partagée se trouve fortement imbriquée avec celle du niveau d'autonomie que l'organisation syndicale « cède » aux travailleurs. Dans le cas concret de notre étude, cette question se trouve amplifiée par le fait que les protagonistes des mobilisations sont des travailleurs immigrés. Le cas des travailleurs immigrés se révèle à nouveau comme un important analyseur de la société (Tripier 2004b) et, plus particulièrement, du fait syndical. En effet, alors qu'à Bologne le partage se fait entre syndicalistes Italiens/Blancs et immigrés, à Marseille le partage existe aussi et touche la différenciation entre Algériens et le reste des immigrés (notamment les Comoriens).

Dans un tel contexte, il est évident que, pour saisir les dynamiques de mobilisation dans le secteur du nettoyage, la prise en compte du rôle recouvert par le responsable syndical est incontournable. Aussi bien dans le cas de la CGT marseillaise que dans celui de la CGIL de Bologne, nous avons eu l'occasion de remarquer à quel point les deux responsables syndicaux jouent un rôle fondamental dans le processus qui mène à la formulation des revendications, mais aussi pour ce qui est de la stratégie adoptée lors de la conduite d'une grève (activité de cadrage Benford et Snow 2012).

Nous avons aussi traité des limites de l'activité syndicale lorsqu'elle est complètement dépendante d'une seule personne. Dans une telle configuration, un changement de responsable entraîne un fort bouleversement de l'ensemble des pratiques

syndicales et du rapport qui s'était établi entre syndicat (ou plutôt syndicaliste) et collectif de travailleurs (comme cela a été le cas après la mutation de Fabio vers une autre fédération).

Pour prolonger cette réflexion sur la relation entre syndicalistes et salariés, nous nous sommes inspirées de l'analyse que S. Beaud et M. Pialoux mènent, à l'occasion de leur remarquable enquête conduite à Socheaux-Montbéliard, sur le militantisme des OS[252] et en particulier sur le rapport entre délégués et salariés :

> La spécificité du militantisme OS est, bien sûr, liée à la particularité socioculturelle de ce groupe. La majorité d'entre eux possèdent peu de ressources sociales sur lesquelles s'appuyer. […]. Ce rapport entre les militants et la base ne peut durer et se stabiliser qu'à la faveur d'une affinité (qui est profondément sociale) construite entre eux, fournissant par là les conditions structurelles de reproduction de la relation de confiance. (Beaud et Pialoux 1999, 336)

Les auteurs identifient deux catégories d'éléments pour expliquer le militantisme OS. D'une part l'importance de la proximité sociale du délégué qui permettrait à ce dernier de construire un rapport de confiance durable avec les salariés et d'autre part, les conditions matérielles qui sont censées favoriser l'émergence d'une « culture d'atelier ». Confronter cette analyse (menée sur un collectif de travail dont les caractéristiques demeurent très éloignées de celles des agents de nettoyage, et cela pour des raisons variées qui vont du système de sous-traitance à l'éclatement du collectif de travail) à notre enquête nous apporte de nouveaux éléments en vue de l'élargissement de notre grille d'analyse.

En effet, il est pertinent de substituer à la figure du délégué celle du permanent syndical (Fabio) et du délégué syndical dont le point d'ancrage n'est pas l'atelier (le chantier dans le cas du nettoyage), mais la structure territoriale de l'UD (Saïd). Dans cette configuration, il est évident que les questions de la « proximité sociale » et des « conditions matérielles » (ces dernières se traduisant dans l'appartenance à un même chantier) pointées par les auteurs s'en retrouvent redistribuées. Même si le degré de proximité sociale est beaucoup plus élevé dans le cas de Saïd que dans celui de Fabio, la distance avec le collectif de travail (en termes d'absence de proximité sociale) est un élément qui caractérise la relation entre salariés et syndicaliste et qui doit donc être questionnée.

252 OS : ouvrier spécialisé.

Ainsi, nous pouvons examiner ces luttes par le prisme des **coût de l'action collective**. Sur qui retombe le prix d'une action collective dont la réussite est faiblement probable, (pour une foule de raisons que nous n'allons pas évoquer à nouveau ici) ? Nous pouvons supposer que plus le degré de proximité sociale entre les salariés et les représentants syndicaux est faible, moins il y aura de possibilités de mener une lutte sur des questions plus larges et globales (par exemple en lien avec la reconnaissance professionnelle). La situation de la CGIL de Bologne peut être prise comme exemple pour éclairer cet aspect. En effet, nous avons souligné plus haut comment les représentants syndicaux conduisent leur activité en demeurant éloignés du collectif de travailleurs du nettoyage composé de femmes immigrées, à qui n'est pas reconnue la capacité et la possibilité de s'exprimer sur de questions concernant le déroulement de l'action collective. Parfois les salariés (comme dans le cas présenté plus haut de la grève devant la Préfecture) peuvent même être freinés par le syndicaliste soucieux de ne pas leur faire prendre trop de risques. Il est compréhensible que le syndicaliste – comme on pourrait aussi le vérifier dans d'autres contextes caractérisés par un degré de proximité sociale plus élevé –, soit amené à freiner les grévistes pour parer au risque de licenciement de l'ensemble des salariés,. Mais ce qui est spécifique à notre contexte est que cette décision est prise par le syndicaliste sans qu'il soit engagée une véritable échange entre syndicaliste et salariés. Le syndicaliste doit avant tout sauvegarder un rapport de confiance construit avec beaucoup de difficulté. Autrement dit, il ne peut pas prendre de risques dont il ne payera pas les conséquences. C'est pourquoi on peut supposer que la situation aurait une autre configuration si les salariés avaient plus de place au sein du syndicat et davantage d'autonomie en tant que délégués.

Ce raisonnement nous amène à poser une question beaucoup plus générale : comment dépasser le problème occasionné par la distance sociale qui existe entre les salariés et leurs représentants syndicaux et parvenir ainsi à construire les bases d'un rapport de confiance et d'affinité ?

Une réponse nous est offerte par le syndicalisme anglo-saxon qui déploie des stratégies syndicales visant la valorisation des « minorités » comme les femmes ou les immigrés (Moore 2011; Guillaume et Pochic 2009b). Loin de vouloir proposer une recette pour résoudre le problème, notre recherche dévoile la non-reconnaissance de l'existence des différentes identités constituant la classe laborieuse, pour que les acteurs

syndicaux puissent en prendre conscience et mener une réflexion sur le sujet.

À côté de la (non)reconnaissance d'identités dont la différence relève du genre, de la race et du statut juridique, un autre élément, que l'analyse de ce matériau d'enquête a contribué à faire émerger, peut être décelé. Il s'agit de la différence de statut d'emploi (derrière laquelle se cachent les autres différences) engendrée par le système de sous-traitance. La grève menée dans l'usine métallurgique de Bologne est, de ce point de vue, emblématique car elle a permis de mettre en exergue l'important enjeu constitué par la création **d'une solidarité entre salariés à statut différent**. Il s'agit là d'une spécificité de la stratégie syndicale du responsable CGIL qui vise à faire participer à la lutte, au moins sous forme de soutien, les responsables syndicaux des employés du donneur d'ordre. Dans le cas en question, la rencontre entre les délégués syndicaux de la FIOM (syndicat historiquement très implanté surtout dans cette région) et les agents de nettoyage sur le piquet de grève a donné lieu à un échange informel tant sur les pratiques syndicales que sur ce qui se passe sur le « chantier » qu'ils partagent quotidiennement.

En élargissant le cadre conçu pour l'analyse des mobilisations des précaires (Siméant 1994; Boumaza et al. 2007), qui met en avant la présence des soutiens pour la réussite des mobilisations, nous pouvons alors aborder la question des formes de soutien qui sont susceptibles de se créer lorsque la mobilisation est menée par des salariés soumis au système de sous-traitance. Un point de force – qui distingue ces cas de ceux des mobilisations dont les soutiens sont façonnés à partir d'une « solidarité humanitaire » – tient à l'ancrage spatial. Nous faisons en effet référence à des « collègues » qui, bien que n'ayant pas le même patron, partagent un même lieu de travail. « Le chantier » peut alors revêtir un rôle fondamental dans la constitution de ces solidarités qui sont à la base de la production d'un conflit[253]. En revanche, cette configuration impliquerait un investissement important de la part des confédérations qui seraient amenées à revoir leur forme organisationnelle en privilégiant le réaménagement d'une structure (interprofessionnelle) basée sur le territoire.

Une autre dimension essentielle pour l'appréhension des mobilisations dans le

253 Par ailleurs, on rappelle que, même lorsque nous délimitons notre analyse aux cas de conflictualité sans aucun soutien ou appui, le chantier demeure un espace privilégié pour la formation des luttes (Denis 2009b)(Denis 2009a). Ce qui paraît écarter la possibilité d'envisager la création d'une solidarité exclusivement sur des bases professionnelles (étant donné que les salariés du nettoyage d'une même entreprise opèrent dans des chantiers différents).

secteur du nettoyage tient à la **médiatisation du conflit**. Alors qu'elle est presque absente dans le cas marseillais, elle recouvre un rôle fondamental dans la stratégie syndicale du permanent de la CGIL nettoyage, ce qui nous oblige à questionner sa valeur dans les mobilisations du secteur de la propreté. E. Neveu parle d'une superposition entre l'action de premier degré (celle qui contribue à la création d'« une relation entre participants à l'action ») et celle de deuxième degré, « orientée vers la mise en scène médiatique de la protestation » (Neveu 1999, 21). Ce deuxième volet de l'action, la médiatisation, se traduit ainsi dans la nécessité d'obtenir des articles de journaux ou du temps d'antenne susceptibles de susciter l'intérêt de l'opinion publique sur la mobilisation en question. La démarche comparative nous permet de prolonger notre raisonnement en allant au delà de la simple présence-absence de cette composante, pour parvenir à insérer la question de la médiatisation du conflit dans le panel des stratégies possibles pour la réussite du conflit.

En effet, la médiatisation du conflit, telle que nous l'avons décrite dans le cas particulier du responsable CGIL, a pour objectif la mise en visibilité des travailleurs, tout en étant un moyen de faire pression sur l'employeur. Un des objectifs réside dans la création d'un lien, en termes de responsabilités, entre le donneur d'ordre et l'entreprise prestataire. Par exemple, lors de la grève à l'hôtel, le piquet de grève contribuait à donner une mauvaise image du donneur d'ordre ce qui était susceptible d'avoir un effet sur la clientèle de l'hôtel.

Pour obtenir la simple ouverture d'une confrontation (une négociation sur les plannings) avec l'employeur, on médiatise la lutte pour faire de l'opinion publique un levier capable d'avoir une influence sur le patronat. L'objectif n'est donc pas d'affronter l'employeur de manière directe pour s'imposer en tant que collectif de salariés syndiqués (comme à la CGT de Marseille), mais de faire appel à deux autres acteurs (les médias et le donneur d'ordre) pour qu'ils contribuent à opérer une pression sur l'employeur (CGIL de Bologne). En revanche, dans le contexte marseillais, où le registre d'action vise l'établissement d'un rapport de force, la médiatisation est absente. Dans ce cas, le rapport de force ne vise pas l'ouverture d'une négociation, mais l'opposition directe au patronat, sans s'appuyer sur des acteurs extérieurs.

Nous sommes ainsi confrontées à deux manières de conduire la lutte. D'une part, comme dans le cas de la CGT de Marseille, affronter l'employeur avec le but de gagner

de par l'établissement d'un **rapport de force**, d'autre part, **médiatiser le conflit** pour convaincre (indirectement) l'employeur. Ces deux registres d'action ne contribuent que très faiblement à la définition d'un syndicalisme CGT et CGIL de type national (étant donné les fortes spécificités présentes dans un cas comme dans l'autre). Toutefois, bien que différents, ces deux registres d'action ne demeurent pas exclusifs et l'on pourrait très bien imaginer une mobilisation procédant avec les règles de l'établissement du rapport de force prenant également appui sur des formes de médiatisation.

La grève dans le secteur du nettoyage demeure un important moment de visibilité. La grève permet de sortir de l'individualité d'une cause pour la rendre collective. C'est ici qu'on se perçoit en tant que groupe visible (comme lors de l'action menée par la CGT de l'UD de Marseille, où les participants à la mobilisation assistent pour une journée à la mise en scène du renversement du rapport de force). Une visibilité qui s'exprime à plusieurs niveaux : devant les employés du donneur d'ordre, devant les syndicalistes des salariés du donneur d'ordre, devant l'employeur, mais aussi – lorsqu'il y a médiatisation – devant l'opinion publique. Dans le cas de Bologne, la distribution des tracts a constitué le moment marquant de ce passage à la visibilité. Le tractage qui, en tant que forme de mise en visibilité des revendications des salariés, demeure un outil qui est plus fortement utilisé au sein de la CGIL (où les tracts sont élaborés par Fabio seul) qu'à la CGT où, malgré le faible nombre de mobilisations auxquelles nous avons assisté, les tracts retrouvés dans la salle de permanence ne font pas supposer un fort investissement dans ce sens.

Un dernier élément de cette analyse comparative tient aux revendications. Il est évident que les cas observés ne nous permettent pas d'aboutir à quelques conclusions satisfaisantes, puisque la seule mobilisation dont nous avons été témoin dans le cas de Marseille ne peut pas être interprétée à la lumière des revendications syndicales qui caractérisent le secteur de la propreté. Cependant, en nous appuyant sur les cas observés à Bologne et sur les entretiens menés auprès des syndicalistes de Marseille, nous pouvons dégager quelques facteurs d'ordre général. Fabio nous a raconté d'avoir très rarement engagé des négociations avec les employeurs et que ces négociations n'ont jamais porté sur des questions salariales. La revendication la plus importante dans le cas de Bologne tient à la baisse de la charge de travail, ce que Fabio « traduit » par une négociation sur les plannings où pour chaque salarié doit être prévue une tâche définie.

Il est évident que les salariés ne sont pas satisfaits de leurs salaires, mais alors pourquoi ne pas revendiquer une hausse de salaire ? Deux dynamiques s'entrecroisent à ce propos. Tout d'abord le discours sur la crise économique qui est aussi fortement soutenu par l'acteur syndical, et en deuxième lieu, il ne faut pas oublier que les salariés du nettoyage sont confrontés à un syndicat de services (où Fabio représente une véritable exception) qu'ils ne reconnaissent pas comme un vecteur susceptible de les soutenir lors d'une mobilisation. L'interaction entre l'acteur syndical et les salariés garde ici toute sa valeur heuristique car elle nous permet d'identifier dans les représentations véhiculées (du syndicat auprès des salariés et des salariés immigrés auprès du syndicat) par les différents acteurs, une variable explicative fondamentale pour cerner ce phénomène.

Pour terminer, nous sommes amenées à ouvrir sur une question très générale qui renvoie à la pertinence et à l'efficacité du répertoire de la grève classique en tant qu'instrument de lutte dans le secteur du nettoyage où les salariés, sans parler d'avoir un dédommagement en termes de salaire, doivent nettoyer plus le lendemain.

Chapitre II.4
LES ASSEMBLÉES

Les assemblées auxquelles est consacré ce dernier chapitre n'ont pas les mêmes caractéristiques selon qu'il s'agisse du cas de Marseille (où nous avons observé des assemblées entre délégués ayant lieu à l'UD) ou du cas de Bologne (où l'assemblée constitue une pratique centrale pour le responsable syndical du nettoyage qui se déplace en dehors de la *Camera del Lavoro* pour mener des assemblées directement auprès des salariés). Ainsi, comme nous l'avons souligné ailleurs[254], l'analyse qui fait l'objet de ce chapitre n'est pas le résultat d'une véritable comparaison. Néanmoins, pour garder un certain degré d'homogénéité dans la présentation, nous avons décidé de traiter de manière distincte d'une part les réunions entre délégués qui ont lieu à la bourse du travail de Marseille, et d'autre part, celles adressées aux salariés du nettoyage pour ce qui est du contexte bolognais.

II.4.1 Les assemblées mensuelles à la CGT Nettoyage 13 – moment d'échange privilégié entre délégués

Nous avons assisté à deux assemblées lors de notre période d'observation à la CGT de Marseille. Les animateurs de ces assemblées organisent ce rendez-vous mensuel par l'envoi une semaine avant d'un sms à tous les délégués du département. C'est dans une salle de la bourse du travail qu'ont lieu ces assemblées. L'ordre du jour est fixé essentiellement par Saïd, le secrétaire qui, avec la contribution des présents, établit les points autour desquels se déroulera la discussion.

À la première assemblée ont participé six délégués (Saïd, Rachida, Fatima, une déléguée originaire du Maroc, une déléguée malgache et un délégué comorien) et Charles Hoareau. Le premier point à l'ordre du jour concerne les bons d'achat[255] que

254 Voir chapitre I.2, pag 47.

255 Le phénomène qui consiste dans la distribution de bons d'achat a été également souligné par S. Béroud dans le secteur du commerce. Béroud, Sophie. 2009. « L'action syndicale au défi des

Rachida a obtenu en tant que membre du CE de son entreprise et qu'elle doit répartir entre ses collègues présents à la réunion pour qu'ils les redistribuent à leurs collègues.

> Ensuite Charles Hoareau arrive. Tout le monde le connaît et le considère comme un leader. Quand on a une question à poser, c'est à lui qu'il faut s'adresser. Après avoir dit bonjour à tout le monde, il commence par raconter ce qui s'est passé la nuit dernière : « Un gitan est décédé après avoir été harcelé et menacé pendant plusieurs mois par un groupe d'Arabes ». [Notes du 8/12/2010]

Comme nous l'avons constaté à d'autres occasions, ce militant CGT qui fut à l'initiative du Comité Chômeurs CGT de Marseille au début des années 1990 se positionne constamment en défenseur des plus démunis. Cette posture est assez particulière quand on la compare à celle des autres délégués du nettoyage qui ne s'occupent jamais de telles questions. Au sein de ce syndicat du nettoyage où il n'a actuellement aucun poste de responsabilité, ce militant est une figure fondamentale, un point de repère. Les délégués l'appellent dès qu'il y a un problème plus difficile à résoudre ou lorsqu'il s'agit de se coordonner avec le reste de la fédération ou de la Confédération.

Pour sa part, son attitude vise à élargir la frontière d'action de ces militants en faisant levier sur des questions d'ordre politique et social allant au-delà des intérêts strictement liés au travail de ces délégués. Le fait de rapporter, au sein d'une telle assemblée, l'événement concernant le gitan harcelé par des Arabes est à saisir comme une tentative d'élargir le spectre de l'action syndicale. Toutefois, la réaction des délégués, qui l'écoutent toujours avec respect, ne semble pas aller dans le sens espéré.

Saïd, qui préside la réunion et fixe les questions à traiter, commence par la distribution de la nouvelle grille des salaires. C'est ensuite au tour de Charles qui, constituant le lien fondamental entre ces délégués et la Confédération, évoque le problème qui a été posé par les syndiqués CGT du Conseil Général au syndicat du nettoyage.

> Charles raconte avoir été interpellé par la CGT du Conseil Général où une partie des employés adhérents à la CGT se sont rassemblés pour discuter des conditions pénibles dans lesquelles travaillent les agents de nettoyage qui opèrent dans leurs locaux. Ce groupe d'employés voudrait faire des pressions sur le Conseil Général afin de faire intégrer les travailleurs du nettoyage sous-traités au sein des employés

travailleurs pauvres ». *Sociologies pratiques* n° 19 (2) (septembre 17): 39-53.

> directs du Conseil Général. Leur débat a donné lieu à deux possibilités : 1. accepter que seules les deux travailleuses les plus anciennes soient embauchées directement. 2. s'engager pour que tout le monde soit « réinternalisé » et dire « soit tout le monde, soit personne » ! [Notes du 8/12/2010]

Toutefois, il ne faut pas négliger un aspect fondamental. À savoir que le Conseil Général peut seulement embaucher des salariés ayant la nationalité française, ce qui n'est pas le cas de l'ensemble des salariés. Cet élément interroge la stratégie visant la « réinternalisation » du personnel externalisé, car tous les agents de nettoyage n'ayant pas la nationalité française en seraient exclus. La majorité de cette assemblée se montre favorable à rencontrer ces salariés, ne serait-ce que pour essayer de les syndiquer. Ils ne semblent néanmoins pas très tentés par l'idée de mener une action visant la « réinternalisation » de ces salariés.

Par la suite, c'est à nouveau Charles qui prend la parole pour lire un tract de la CGT de la région parisienne à propos d'une mobilisation dont la revendication est la régularisation de tous les sans-papiers. Il est intéressant de constater la faible réaction de la part du groupe de délégués. En effet, personne ne semble concerné par le fait que d'autres travailleurs, ayant immigré en France comme la plupart d'entre eux, soient enfermés dans la situation de précarité que crée le statut de sans-papiers. En ce qui concerne Charles Hoareau, cette nouvelle intervention qui ne touche pas la sphère du nettoyage, est une tentative supplémentaire d'élargir l'horizon militant de ces syndicalistes.

Ensuite, le débat se déplace sur la situation du marché. Le débat sur l' « état du marché » semble être une constante dans les secteurs soumis au rapport de sous-traitance[256]. Avec ce terme, on fait référence au marché de la sous-traitance dans lequel se rencontrent la demande des donneurs d'ordre et l'offre des entreprises prestataires. C'est ainsi que lorsque l'on parle d'un « marché bas », cela signifie que l'entreprise de nettoyage peut remporter le marché en proposant ses services à un prix peu élevé. Dans la conjoncture actuelle, caractérisée par la crise économique, les marchés sont très bas, ce qui implique que les entreprises prestataires s'engagent à réduire le coût du travail. Pour ce faire, elle transforment les temps complets en temps partiels, visent à réduire les effectifs ou à augmenter la charge de travail. Le contact

256 Nous avions pu remarquer le même phénomène lors de notre premier terrain d'enquête mené au sein de la structure syndicale qui, toujours au niveau départemental, s'occupe des salariés de la sécurité.

direct et constant qu'ils entretiennent avec le secteur, de par leur activité de salariés et de délégués, permet la création d'un réseau susceptible de véhiculer beaucoup d'informations liées à la situation du marché. En raison de cette forte intégration des délégués dans le secteur, l'assemblée se transforme en un lieu privilégié pour l'échange et pour la transmission de ces informations. Cependant, cet échange apparaît comme étant faiblement structuré, ce qui en empêche l'usage en vue de la programmation d'une véritable stratégie syndicale s'appuyant sur ces informations pour entreprendre la syndicalisation de nouveaux chantiers lors des nouvelles prises de marché.

La cotisation représente un autre point important de l'ordre du jour. C'est Rachida qui gère les cartes en tant que trésorière, comme nous l'avons souligné dans le chapitre dédié à la pratique du suivi individuel. Les personnes présentes s'organisent pour se rendre sur les chantiers et distribuer les nouvelles cartes.

Ensuite, c'est le moment du tour de table où chaque délégué expose ses problématiques et ses points de vue. Une salariée d'origine malgache qui est chef d'équipe et aussi déléguée syndicale depuis peu de temps, ouvre le débat sur une question que nous verrons aussi se poser à d'autres occasions : l'incompatibilité entre son rôle de chef d'équipe et de déléguée.

> Cette déléguée explique que suite au départ à la retraite de l'une de ses collègues, l'employeur a décidé de ne pas faire de nouvelles embauches. Ainsi, les salariés qui sont restés doivent assurer le travail de celle qui est partie. Cette déléguée se trouve alors à devoir faire appliquer (en tant que chef d'équipe) ce que l'employeur a décidé et qui, en même temps, est en contradiction avec son rôle de déléguée par lequel elle voudrait contester cette nouvelle réorganisation du travail. [Notes du 8/12/2010]

Le débat est ouvert : faut-il appliquer ce que l'employeur lui demande de faire en tant que chef d'équipe ou refuser et accomplir ainsi son devoir de déléguée ? Les délégués présents à l'assemblée n'ont aucun doute : « Tu continues à gérer le groupe de collègues comme avant, tant pis s'il y a plus de saleté ! ». Si d'un point de vue de principe, cette position garde toute sa valeur, dans les faits, lorsque ces délégués-chef d'équipe agissent dans un milieu caractérisé par une faible syndicalisation et sont donc isolée il s'avère difficile de traduire ces propos dans des faits.

L'incompatibilité entre le rôle de chef d'équipe et de délégué du syndicat avait été soulevée à la fois par Saïd lors de notre entretien et par une déléguée de l'entreprise de

Saïd rencontrée lors du CE[257]. Les dynamiques qui façonnent le secteur du nettoyage – augmentation de la charge et des rythmes de travail des salariés – expliquent en partie cette incompatibilité de rôles. Autrement dit, dans un tel contexte, il demeure de plus en plus difficile pour un salarié qui occupe le poste de chef d'équipe, de conjuguer ses responsabilités dans le travail avec l'activité de défense et de protection des salariés qui est celle du délégué[258].

À la deuxième assemblée à laquelle nous assistons sont présents Charles, Saïd et onze délégués. Le début de la réunion s'avère très chaotique, lorsque encore une fois Charles en profite pour faire une intervention touchant à des questions d'ordre plus politique. Cette fois-ci, il s'agit des mobilisations du « printemps arabe » en cours à cette époque, mais aussi des mobilisations sur les retraites. Nous le voyons encore une fois faire le pont entre ce qui se passe dehors et le monde de ces militants du syndicat du nettoyage. Mais, comme pour la réunion précédente, son rôle ne se résume pas qu'à cela car il s'avère toujours être le plus informé sur la situation du nettoyage sur le plan départemental.

> Charles raconte un conflit en cours avec une entreprise prestataire qui travaille pour le Port de Marseille et qui voudrait licencier deux délégués. Il exprime aussi la nécessité de rentrer en contact avec les salariés de la nouvelle entreprise prestataire du service du nettoyage qui opère à la CAF[259]. Il semble que ces salariés seraient plus en lien avec l'UL du quartier, lequel n'aurait pas de bons rapports avec l'UD nettoyage. [Notes du 11/01/2011]

Lors des permanences, nous avions déjà pu constater l'existence de frictions entre l'UD nettoyage et l'UL, que les délégués évoquent ici. Ces derniers nous avaient alors expliqué que cette UL ne fait pas « remonter » à l'UD les cartes des agents de nettoyage inscrits et que ses délégués, dans nombre de cas, ont refusés de traiter des problèmes que rencontraient des agents de nettoyage. Même si, de notre point de vue, nous ne sommes pas en mesure de comprendre l'état des relations entre cette UL et l'UD, cet événement interroge la capacité du syndicat, de par ses structures (UD et UL) à faire

257 Cf. chapitre II.1, pag 176.

258 À ce propos, il serait intéressant d'envisager une enquête privilégiant la prise en compte des délégués-chefs d'équipe pour essayer de saisir l'imbrication de ces aspects. En effet, la fréquence de cette situation est révélatrice d'une situation qui toucherait les salariés du nettoyage les plus « intégrés » socialement – maîtrise de la langue et des codes de la société d'accueil, niveau d'étude et de qualification, ancienneté, travail à temps plein etc... – qui se trouveraient ainsi confrontés à deux voies possibles de « promotion » via la « représentation » du groupe : la voie hiérarchique et la voie syndicale.

259 Caisse d'Allocations Familiales.

adhérer les salariés du nettoyage. En effet, la configuration complexe due à l'éparpillement des salariés dans différents chantiers amène des salariés appartenant à une même entreprise à se syndiquer dans des UL différentes. Les problèmes dans les rapports entre la structure de l'UD et des UL ne peuvent, dans un tel contexte, que constituer une entrave ultérieure à la relation entre syndicat et ce segment de la classe laborieuse.

Le tour de table commence et chaque délégué traite des problèmes qu'il rencontre quotidiennement sur son chantier en tant que salarié et délégué. Par cette dynamique d'échange, les délégués prennent ainsi connaissance des problèmes des autres chantiers et des autres délégués. Bakar (l'un des seuls délégués comoriens) explique que son chef de site lui crée des problèmes, alors que Julien aborde la question d'un cas de harcèlement dans la clinique où il travaille, pour lequel est intervenu l'inspectorat du travail. Rachida et Nicole (cette dernière est déléguée dans la même entreprise que Rachida) discutent de leur chantier et fixent la date pour se retrouver et distribuer les nouvelles cartes CGT à leurs collègues. Elles soulèvent aussi le problème qui tient au repérage de nouveaux salariés susceptibles de vouloir se présenter avec la CGT aux prochaines élections du personnel. Vers la fin de l'assemblée, les femmes restent dans la salle pour échanger sur leurs problèmes de santé (mal au dos, mais surtout rhumatismes). L'une d'entre elles conseille aux autres un rhumatologue chez qui elle a déjà été avec des résultats satisfaisants. En reprenant les résultats d'une enquête menée par S. Béroud sur le syndicalisme dans le secteur de l'aide à domicile, nous pouvons souligner que ces assemblées ont notamment pour fonction de favoriser l'échange et la rencontre de ces délégués.

> La forme des réunions – lesquelles sont ouvertes à tous et sont finalement des réunions « entre femmes » – comme le style qu'elles leur donnent – avec une participation sur un mode horizontal – contribuent à faire émerger les problèmes très concrets que connaissent les salariées et surtout, des discussions collectives centrées sur le travail. (Béroud 2013b)

Des discussions collectives concernant la spécificité du travail d'agent du nettoyage, comme l' « état du marché » ou les problèmes de santé sont des éléments fondamentaux qui contribuent à la sociabilité de ces acteurs. Par ailleurs, l'assemblée demeure un « lieu » où l'on prend connaissance de ce qui se passe dans les autres chantiers, des

conflits en cours et, surtout grâce aux interventions de Charles Hoareau, où se crée le lien entre l'UD et le reste de la Confédération.

II.4.2 Les assemblées à la Filcams Nettoyage de Bologne et l'activité de « cadrage »

N'ayant pas été en mesure d'assister aux *direttivi*[260] des délégués, nous tâcherons, dans les pages suivantes, de rendre compte de la manière dont l'assemblée syndicale est utilisée au sein du contexte de la Filcams nettoyage de Bologne. Dans la plupart des cas, les AG au sein de *la Camera del Lavoro* sont convoquées en vue de la préparation des grèves générales (nationales). Le droit du travail prévoit le droit d'assemblée pour tout salarié inscrit au syndicat. Cependant, lorsque les AG se tiennent dans les locaux de la bourse du travail, il n'est pas évident pour les salariés du nettoyage, dont les relations professionnelles demeurent difficiles, de prendre la décision de participer à des assemblées en dehors de leur lieu du travail et pendant leur horaire de travail. Convoquer des salariés à des AG en préparation des grèves nationales, dont les mots d'ordre demeurent très éloignés de la condition vécue par le salarié du nettoyage est révélateur du fonctionnement de la CGIL. Les salariés sont invités à prendre connaissance des raisons qui ont poussé la CGIL à proclamer la grève, sans pour autant avoir préalablement participé à la constitution de ces revendications (qui ne sont jamais en lien avec le travail de la propreté). Dans un autre contexte, l'AG joue un rôle important pour la diffusion de l'information aux salariés à qui l'on explique le contenu de la dernière réforme du marché du travail et les raisons pour lesquelles la Confédération s'y oppose.

Toutefois, à côté de ce type d'assemblée, l'AG est également employée par le responsable syndical qui l'utilise comme un « instrument de cadrage » (Benford et Snow 2012, 20) et de syndicalisation. Analyser les AG que Fabio organise auprès des salariés du nettoyage par le prisme de son activité de cadrage demeure ainsi notre objectif privilégié.

> Aujourd'hui, nous avons rendez-vous à 8h du matin devant l'usine qui est le chantier de ces salariés[261]. J'arrive en voiture avec Fabio et une partie des salariés

260 Il s'agit des réunions entre délégués et permanents qui ont pour but de définir les lignes de l'action syndicale.

261 Il s'agit de l'usine devant laquelle nous avons participé au piquet de grève présenté dans les chapitres

> syndiqués nous attendent déjà devant l'usine. Certains ont terminé leur matinée de travail, ils reprendront ce soir à 19h. Fabio nous explique que, bien que cela soit garanti par la loi, il a évité de convoquer une assemblée pendant l'horaire de travail car personne ne se serait présenté. [Note du 8/03/2011]

Fabio nous explique que l'usine qui est le chantier de ces travailleurs est célèbre pour le bon état des relations professionnelles qu'elle entretient avec ses ouvriers et notamment avec la fédération de la CGIL qui les représente (la FIOM). Toutefois, cette même usine n'accorde pas aux salariés sous-traités la possibilité de faire des assemblées au sein de l'usine même, dans ce qui est leur lieu de travail. Pour cette raison, nous nous retrouvons dans le bar d'en face. À 8h du matin, les ouvriers sont à l'intérieur de l'usine, le bar est presque vide, et nous pouvons occuper entièrement la petite arrière-salle

> Les présents :
> 1 Bolognaise
> 1 femme de la région de Naples (immigrée de l'intérieur)
> 1 femme originaire d'Europe de l'est
> 2 Brésiliennes
> 1 Bengalie
> 2 Philippins
> 3 Philippines

Fabio s'installe au fond de la salle. En face de lui, les onze salariés, dont la plupart sont des femmes immigrées, s’asseyent derrière les petites tables. Comme dans une salle de cours, tout le monde est assis face au responsable lequel prend note de tout ce qui est dit.

> Ces salariés inscrits à la CGIL ont fait appel à Fabio car une semaine auparavant, ils ont refusé de signer une feuille selon laquelle ils se seraient engagés à accepter la nouvelle disposition de leur employeur. Ce dernier voudrait leur enlever une demi-heure de travail au sein de l'usine, pour qu'elle soit employée au sein d'un autre chantier (les locaux de certaines banques), en gardant inchangée la charge de travail du chantier de l'usine.[262]
> Fabio :« Il ne faut pas faire le point sur les heures, mais sur les tâches que vous avez à accomplir ! ». D'après le syndicaliste, qui connaît l'employeur et craint qu'une opposition frontale puisse nuire à l'amorce d'un processus de négociation ,ils auraient dû signer ce papier et commencer à travailler avec les nouvelles dispositions. De leur côté, ces travailleurs ont vu dans l'acceptation de cette disposition l'impossibilité de revenir en arrière.

Fabio commence un tour de table en demandant à chacun de ces salariés quels sont

précédents. Voir à la pag 315.

262 Cf. pag 315.

les problèmes qu'ils rencontrent sur le chantier et en quoi le déplacement de cette demi-heure leur cause des problèmes.

> Les esprits s'échauffent dans la salle et la discussion entre Daniela (une salariée philippine) et sa chef d'équipe (une femme d'Europe de l'Est accusée d' « être du côté du patron ») se fait de plus en plus âpre. Daniela accuse sa chef d'équipe d'avoir déclaré que le syndicat ne sert à rien et que ces AG sont inutiles. Elle continue en ajoutant que, dans tous les cas, l'organisation du travail de cette chef d'équipe n'a pas été bouleversée, et que c'est donc pour cela qu'elle ne se préoccupe pas du sort des autres.
> La chef d'équipe reste calme et réplique en disant qu'effectivement elle n'a pas confiance dans le syndicat, mais qu'elle tient tout de même à remarquer que l'entreprise a également augmenté sa charge de travail , bien que l'organisation de ses plages horaires n'ait pas été bouleversée.
> Silvia[263] une salariée brésilienne qui s'avérera être la plus engagée lors des journées de grève va dans le même sens que Daniela en accusant la chef d'équipe de la manière suivante : « Toi tu es chef d'équipe seulement quand ça t'arrange ! »
> Les hommes philippins présents restent silencieux pendant toute l'assemblée. Ils suivront par la suite la décision de leurs collègues (femmes) de se mettre en grève.

Il est fondamental de souligner que l'exposition et la description détaillée du déroulement de cette assemblée n'a pas pour cible la compréhension des dynamiques qui façonnent les relations de ce groupe de travailleurs. Pour ce faire, il aurait fallu observer ces salariés lors de leur activité de travail, ce que nous n'avons pas fait. En revanche, dans ce contexte, ce qu'il importe est de cerner l'attitude tenue par le responsable syndical face à une telle situation.

Il écoute et laisse parler ces femmes sans les interrompre, même lorsque le débat se transforme en véritable dispute. La stratégie de Fabio est empruntée à la création d'un lien de solidarité entre ces salariés, qui se trouvent constamment en compétition de par des politiques patronales visant à briser tous les liens de solidarité. C'est dans cette perspective qu'il faut saisir son attitude. Il accepte la confrontation directe et même âpre qui se déroule entre les salariés sans intervenir, même lorsqu'il est reproché au syndicat de ne pas s'employer à changer la situation de ces travailleurs. « C'est mieux que ces choses sortent ici [en présence de tout le monde] que dans les couloirs » affirme-t-il.

Nous pouvons interpréter cette attitude à partir du concept de « cadre » proposé par Goffman et repris par les auteurs qui l'ont appliqué à l'action collective (Snow et al. 1986). Ainsi, la stratégie de Fabio lors des AG doit être appréhendée comme l'étape préalable au « processus dynamique de l'activité de cadrage qui vise la production et la

263 Voir l'encadré « Silvia, un visage de cette mobilisation », pag 316.

définition du sens des idées destinées à mobiliser ou à contre-mobiliser » (Benford et Snow 2012, 223). En effet, comme le disent A. Collovald et L. Mathieu,

> Le déclenchement d'une grève suppose un long travail de préparation et de justification qui va trouver appui moins dans les compétences politiques ou syndicales préalablement constituées des salariés, que dans leurs dispositions sociales et culturelles et dans leurs attentes contrariées de réalisation de soi dans le travail. (Collovald et Mathieu 2009, 124).

Pour Fabio, il s'agit d'un travail de « collectivisation des plaintes » des salariés, par lequel il vise à obtenir une définition partagée du problème de la part de l'ensemble de ces salariés. C'est ainsi que ce processus se déploie à partir de l'interaction entre syndicaliste et salariés où le premier, après avoir noté les ressentis de chacun, essaie de les résumer dans une revendication partagée. Cette opération se rapproche de celle que les auteurs de l'approche du « cadrage de l'action collective » qualifient de « cadrage diagnostic ». Dans une telle dynamique, la démarche suivante se caractérise par la désignation de l'ennemi commun : l'employeur.

> « Cette entreprise a gagné l'appel d'offre puisqu'elle a baissé les prix. Mais cette baisse du marché c'est vous qui la payez !! » « La crise n'a rien à voir la-dedans! ». [Fabio]

Il est intéressant de remarquer le fort décalage, dans les tons utilisés pour témoigner de l'opposition à l'employeur, entre le cas que nous sommes en train d'analyser et le cas marseillais. En effet, alors qu'à la CGT de Marseille on vise à construire une opposition frontale avec l'employeur, pour ce qui est du contexte de la CGIL, c'est seulement dans cette phase de « cadrage » que le permanent en vient à légèrement durcir le ton de son discours. Quand il vise à créer une motivation commune en vue d'une mobilisation collective.

> Fabio appelle l'employeur devant ces salariés qui l'écoutent en silence. Il fixe un rendez-vous la semaine suivante pour entamer une négociation sur la question. Ils décident alors de faire cette rencontre à la *Camera del lavoro.* Les salariés ne seront pas présents à la rencontre et ils seront représentés par Fabio. Ce dernier s'engage auprès des salariés pour tenter de convaincre le patron de remettre l'organisation de leur travail comme elle l'était auparavant. De même, il s'engage à envoyer une lettre au donneur d'ordre qui, affirme-t-il, « est sensible aux questions syndicales ». « Sinon il faudra se mettre en grève ! », dit-il comme pour signifier que si toutes ces tentatives s'avèrent être un échec, la grève sera la seule solution possible.

La plupart de ces travailleurs sont des femmes immigrées qui n'ont jamais fait de grève de leur vie. Elles sont toutes inscrites à la CGIL, mais leur adhésion n'est pas le résultat d'une action militante : il ne faut pas oublier que la carte CGIL donne accès à des services importants pour un salarié. En discutant avec elles à la suite de cette assemblée, nous essayons de comprendre ce qu'elles pensent de l'idée de se mettre en grève. Cette idée ne semble pas appartenir à leur sphère de possibilités. De plus, elles sont complètement dépendantes de la décision de Fabio qui les représentera devant l'employeur à la prochaine réunion. Lors de cette première réunion, l'idée de se mettre en grève semble encore très loin.

* * *

Une deuxième assemblée aura lieu, toujours avec les salariés dont le chantier est l'entreprise de métallurgie. Cette fois-ci, nous nous retrouvons dans les locaux de la *Camera del Lavoro.*

> J'arrive vers 13h40 alors que Fabio est en train d'expliquer la situation. Aujourd'hui, il y a huit les salariés présents :
> 2 Brésiliennes
> 1 Iranienne
> 3 Philippines
> 1 Philippin
> 1 femme de la région de Naples
> Sont présents aussi deux salariés qui travaillent aussi pour la même entreprise, mais dans un chantier d'une autre ville du département, à côté de Bologne. [Notes du 16/03/2011]

La stratégie de Fabio vise à dépasser les obstacles posés par le système de sous-traitance. C'est pour cette raison qu'à cette assemblée ont également été convoqués d'autres travailleurs de la même entreprise mais qui travaillent ailleurs. Il veut créer des liens entre ces travailleurs, les faire échanger et communiquer entre eux.

> Fabio nous raconte comment s'est déroulée la réunion avec l'employeur qui lui aurait dit qu'avec la diminution d'une demi-heure du temps du travail, dans le chantier de l'usine métallurgique, la charge de travail diminuerait également. Il aurait même ajouté que les salariés n'étaient plus obligés de « repasser » [la serpillière] dans les toilettes.
> Face à cette affirmation, l'une des salariées réplique immédiatement : « C'est pas vrai ! Le “deuxième passage” aux toilettes on le fait l'après-midi ! ». Fabio : « Donc ils sont en train de se moquer de nous ! »

Le décalage entre ce que l'employeur a dit à Fabio et les dispositions qu'il impose

aux salariés représente une des caractéristiques majeures de cette relation à trois acteurs (syndicaliste/salariés/employeur). Cet élément a une grande influence sur le déroulement des assemblées qui sont en grand partie consacrées à essayer de comprendre quels éléments sont vrais dans ce que l'employeur a dit à Fabio. Et dans la plupart des cas, on découvrira que l'employeur a fourni des versions des faits qui ne correspondent pas à celles des salariés.

Cette dynamique est révélatrice du fonctionnement d'une relation syndicale dans laquelle la posture du syndicalisme extérieure au monde du travail s'avère être un obstacle à l'action syndicale car elle rend plus compliquée la démarche qui vise à établir des revendications communes et elle complique la négociation entre salariés-représentés et patron. Le clivage entre représentés et représentant est, dans un tel contexte, très fort (Bourdieu 1984; Bourdieu 1981).

> L'employeur a promis (à Fabio) d'introduire sur le chantier une nouvelle machine qui permettrait aux agents de propreté de réduire leur temps de travail et d'arriver ainsi à effectuer l'ensemble des tâches en une demi-heure de moins. Lorsque Fabio évoque cette proposition, les salariés sont furieux. Comment peut-on imaginer de proposer une machine aussi encombrante pour nettoyer des telles surfaces ? Ces surfaces sont de trois catégories. Il y a premièrement des salles de réunion avec à l'intérieur un grand nombre de bureaux très grands, puis des escaliers et, pour terminer, des ascenseurs. « On va perdre plus de temps à déplacer les chaises et les meubles qu'à nettoyer. Et en plus les machines ne peuvent pas rentrer dans les ascenseurs ! ».
> Mais l'employeur a fait une autre proposition. Pour ne pas enlever les demi-heures à tout le monde, il propose de muter définitivement Maria (la salariée immigrée de l'intérieur) dans un autre chantier (une banque) où elle travaille actuellement.
> Maria, qui est présente à cette AG, est très stressée et déclare à plusieurs reprises ne pas vouloir quitter son ancien chantier. Elle n'a pas le permis de conduire et c'est son mari qui l'accompagne tous les jours. Si elle était mutée sur ce nouveau chantier elle devrait commencer à travailler à 5h du matin, avant le début des transports en commun. De plus, Silvia explique qu'« une collègue a pris sa retraite et qu'ils ne l'ont pas remplacée […] Maintenant, si Maria s'en va aussi, on va se retrouver avec deux personnes en moins ». Fabio s'engage alors de demander à l'employeur de réintégrer de manière stable la travailleuse dans son équipe de travail au sein de son ancien chantier.[Note du 16/03/2011]

Toujours lors de cette AG, on découvre que l'employeur, sans jamais avoir eu directement affaire aux intéressés, a élaboré un planning qu'il a confié au permanent syndical. Fabio, en discutant avec chacun des présents, reprend ce planning dans les détails pour « comprendre s'il s'agit d'une arnaque ou d'un malentendu ». L'ensemble des salariés a un avis très défavorable par rapport à ce nouvel aménagement des heures

qui « bouleverse l'organisation précédente en augmentant les tâches à accomplir ».

De nouveau, le décalage entre ce que l'employeur dit à Fabio (à qui il avait présenté ce planning comme un avancement par rapport à la situation précédente) et l'avis de ces salariés est abyssal.

> Elles sont choquées par l'attitude de leur employeur, elles se sentent menées par le bout du nez. Daniela [la salariée philippine parmi les plus engagées] est furieuse lorsqu'elle consulte son nouveau planning. Il lui ont ajouté de nouvelles tâches et des déplacements (à l'intérieur de l'usine) qui lui font perdre du temps. « Ce n'est pas logique. Le résultat c'est qu'ils ont rajouté du travail à tout le monde. » déclare-t-elle.

L'analyse du planning canalise la plupart des énergies de cette assemblée. Le permanent est le porte-parole de ces salariés qu'il représente lors des réunions avec leur employeur. Cette position, et la proposition d'un nouveau planning permet dans un premier temps à l'employeur de se montrer favorable à une négociation. En revanche, une fois le planning parvenu dans les mains des personnes concernées, elles se rendent compte qu'il s'agit d'une révision, en pire, du précédent. Les interactions entre permanent syndical et salariés autour du planning sont révélatrices de la difficulté engendrée par une telle procédure qui s'avère trop lourde. Un autre élément intéressant tient au fait que la négociation employeur-permanent se fait sur la base de règles décidées par l'employeur. En effet, c'est l'employeur qui propose un nouveau planning et les salariés qui, par le biais de Fabio et après une longue discussion, décident de l'accepter ou pas.

> Ces travailleuses se sentent ridiculisées par cette proposition de planning qui met en lumière le manque de considération de leur employeur à leur égard. J'ai même l'impression qu'elles voudraient directement passer à l'action, mais Fabio veut tenter de faire de nouvelles pressions sur l'employeur. Le choix de mener une grève, étant donnée sa posture d' « extérieur » doit être mieux évalué surtout si l'on considère qu'il s'agit de salariés qui n'ont jamais participé à une mobilisation de ce genre.
> Après avoir longuement discuté du planning, le débat s'oriente vers la nouvelle machine. Il s'agit de la machine que le patron a proposée pour réduire le temps dans l'exécution des tâches. Tout le monde semble tomber d'accord sur l'inutilité d'une telle machine. « Il est impossible de nettoyer tous les bureaux avec une machine ! »

Après avoir débattu et éclairci l'ensemble des questions liées à l'utilisation de la machine et au nouveau planning, Fabio décide d'appeler l'employeur devant les salariés.

Avant d'appeler l'employeur, Fabio tient à expliquer les raisons qui ont amené l'employeur à opérer ces changements dans l'aménagement des temps de travail. C'est ainsi qu'il nous apprend que le donneur d'ordre a enlevé une partie du travail à cette entreprise prestataire. Néanmoins, en raison du fait que l'entreprise de nettoyage a signé, dans le contrat avec le donneur d'ordre, la *clausola sociale*[264], elle s'engage à maintenir tous les effectifs. Dans le nouveau contexte qui est le résultat de cette réduction de budget, il y a cinq salariés « en trop » sur ce chantier.

> « Je lui donne la possibilité de faire une autre proposition ! » dit Fabio en se référant à l'employeur qu'il s'apprête à appeler. « Cette comédie doit prendre fin à un moment donné ! » réplique la salariée italienne qui risque d'être mutée sur un autre chantier.
> Mais Fabio commence à tâter le terrain par rapport à la possibilité de déclencher une grève : « L'aspect positif de cette proposition [celle de l'employeur] c'est qu'ici, personne n'est satisfait ! Si demain les trois quarts d'entre vous sont satisfaits, mais qu'un quart ne l'est pas, je vous demande, à vous toutes, de faire grève !! […] On fait grève même pour une seule personne ! Parce qu'il leur faut rien pour vous diviser ! »

C'est ainsi que Fabio commence à motiver les salariés dans la perspective d'une mobilisation, tout en gardant ouverte la voie de la négociation avec l'employeur. Les mots employés pour exhorter les salariés à se mobiliser (« Je vous demande ») sont révélateurs à la fois de sa posture extérieure par rapport au déclenchement d'un éventuel conflit et l'ouverture d'une nouvelle phase de son « activité de cadrage », qui vise à créer un collectif soudé capable de faire face à un ennemi commun.

En ce qui concerne l'appel téléphonique à l'employeur, nous pouvons souligner que si dans le cas de la CGT de Marseille, appeler l'employeur devant le salarié relève des enjeux liés à l'établissement du rapport de force, dans ce cas, Fabio, qui a gagné la confiance de ces salariés, doit aussi leur démontrer qu'il est ouvertement rangé de leur côté.

Nous pouvons tous écouter l'appel téléphonique. Fabio, à la différence de Saïd, ne reprend pas l'employeur en mettant en question sa façon de faire et donc, implicitement, les règles qu'il a décidé d'établir pour cette confrontation. En revanche, il reprend tous les points du planning de tous les salariés. La négociation est faite pour chaque

264 En Italie, la législation prévoit la possibilité (notamment dans les marchés liés au secteur publicque) de garantir un niveau minimal de protection aux salariés qui opèrent dans les entreprises sous-traitantes (D. Lgs. n. 163/2006). Cf. chapitre I.2, pag 97.

personne.

Une fois l'appel terminé, Fabio propose aux salariés d'essayer de travailler quelques jours avec ce nouveau planning pour pouvoir ensuite fournir la preuve de son infaisabilité. Il vise à obtenir un élément (supplémentaire) à utiliser par la suite comme base pour une nouvelle négociation ou qui puisse constituer la preuve définitive afin de créer la rupture et justifier ainsi la grève. Les salariés semblent disposés à tenter ce dernier essai en travaillant à partir de ce nouveau planning, car elles sont certaines qu'il sera impossible de l'appliquer.

> « Il faut quand même dire que c'est la première fois que je trouve une entreprise disposée à discuter de certaines choses et cela non pas parce qu'ils ne sont pas des salauds, mais parce qu'ils ont peur de vous. Ils voient que vous y tenez beaucoup à votre travail ! Ici vous êtes nombreux et le marché est très important pour cet entreprise ! ». [Fabio]

L'assemblée se termine avec la décision d'essayer ce nouveau planning et de se revoir la semaine suivante pour faire le point. D'un point de vue comparatif, l'observation de cette AG met en lumière en quoi le fait que le syndicaliste soit un délégué ou un permanent a une influence sur la relation qui se déploie entre salariés et syndicat, surtout lorsqu'il s'agit de préparer un conflit ou de viser à créer une négociation avec l'employeur.

* * *

La troisième assemblée avec les salariés de l'entreprise qui fabrique des machines pour emballer des cigarettes se tient un jeudi après-midi, toujours dans le bar devant l'usine.

> J'arrive vers 14h et seuls Fabio et Silvia sont déjà là. Silvia est tendue, elle pense que personne d'autre viendra à cette AG aujourd'hui. Elle nous exprime son sentiment de solitude, elle se sent seule dans ce combat. « On dirait que je suis la seule à avoir un problème. Je ne voudrais pas non plus me retrouver dans une situation où l'employeur va m'accabler de mises à pied disciplinaires ou de lettres de reproche! » Fabio aussi est inquiet à l'idée d'arriver à cette AG avec une seule salariée. Il se renseigne auprès de Silvia qui nous explique qu'une des filles est tombée malade, que Daniela a un problème avec sa voiture. Lorsque Fabio appelle Maria (celle qui a été mutée) elle lui dit qu'elle n'a aucune intention de participer à l'assemblée car l'employeur lui fait des pressions. D'après ce que Silvia m'explique à la fin de l'assemblée, Maria est aussi déçue par le comportement du syndicat. De plus, Silvia nous racontera qu'une partie d'entre elles pensent que Fabio a signé un accord avec l'entreprise.[Notes du 24/03/2011]

En effet, le fait que Fabio ait proposé d'essayer le nouveau planning a en partie démoralisé ces salariés qui se sont senti délaissés. Cet événement met en exergue la distance qui existe entre un syndicat qui, de par la personne de Fabio, met en œuvre des stratégies pour représenter les salariés et les salariés mêmes. Il est évident que les dynamiques qui s'instaurent lors d'une telle relation relèvent de l'attitude personnelle du permanent qui doit être habile (et très motivé) pour gérer un tel type de situation. De plus, il faut garder à l'esprit que la CGIL est avant tout connue par les travailleurs comme le bureau auquel on s'adresse lorsqu'il faut répondre à une lettre de reproche ou demander un avis concernant une fiche de paye. Aucune vision du collectif n'est véhiculée par cette organisation syndicale. Dans ce sens, l'action syndicale de Fabio, en se détachant de la représentation que les salariés ont de la CGIL, s'appuie sur la confiance personnelle que le permanent arrive à susciter. Le fait que Maria, qui est la seule Italienne du groupe, se sente délaissée par le syndicat, doit être également interprété à la lumière de ce que la CGIL représente pour cette salariée (une salariée qui n'a jamais participé activement à l'activité de l'organisation et pour qui la CGIL représente un moyen pour résoudre un problème personnel : sa mutation d'un chantier à un autre). À cet égard, nous pouvons citer Collovald et Mathieu qui affirment :

> Reste néanmoins un problème pratique que posent aux leaders syndicaux les rapports peu « syndicalisés » qu'entretiennent avec eux et avec l'organisation les salariés peu expérimentés dans les luttes collectives. Prestataire de services, ressource institutionnelle à activer en cas de difficultés personnelles, le syndicat est d'abord pour eux un instrument à disposition pour régler les griefs individuels lorsque les solutions plus informelles et pacifiées se sont révélées insuffisantes ou insatisfaisantes. Il est aussi un domaine qu'ils ne s'imaginent pas investir eux-mêmes et qui leur semble être réservé à une catégorie particulière de collègues reconnus comme les seuls à même de défendre la cause des salariés. (Collovald et Mathieu 2009, 142)

Toutefois cette assemblée, qu'on pensait avoir été désertée par les salariés, commence réunir du monde. Ainsi arrivent quelques minutes plus tard Sofia (une salariée philippine qui participera aussi à la grève) accompagnée par une autre salariée philippine et Fernando (le seul travailleur homme philippin présent).

> Aujourd'hui, le discours de Fabio vise à motiver les salariés à se mettre en grève. Il n'arrête pas de répéter qu'il faut être unis et que même lorsqu'une seule personne a un problème, tout le monde doit agir. « Même si un seul d'entre vous a un problème, il doit être clair pour l'entreprise que tout le monde est disposé à se

mettre en grève ! ». [Notes du 24/03/2011]

La stratégie de ce syndicaliste vise à créer un rapport de force avec l'employeur non pas de manière directe, mais en lui montrant que les salariés sont unis. Afficher les liens de solidarité entre salariés constitue un élément essentiel de cette dynamique qui peut être interprétée comme le volet d'une stratégie plus large visant la médiatisation du conflit. Nous découvrons entre-temps que l'employeur a continué à tromper Fabio les jours précédents en lui disant le contraire de ce qu'il imposait aux salariés, notamment par le biais du chef d'équipe.

> Silvia me fait part du fait que la responsable du chantier lui aurait dit que tout ce que l'entreprise a promis à Fabio restera sur le papier, car une fois sur le lieu de travail, les salariés sont obligés de suivre les dispositions dictées par l'employeur. Lors de cette AG, les salariés sont d'accord pour affirmer que les rythmes de travail engendrés par le nouveau planning sont insoutenables.
> Silvia a arrêté d'accomplir certaines tâches par faute de temps. Les autres passent tout de même la serpillière là où c'est trop sale. Fabio raconte avoir reçu pendant le week end un sms de l'employeur lui disant avoir reçu des lettres de reproche de la part du donneur d'ordre comme jamais auparavant. On décide de se revoir lundi prochain à 8 h pour prendre une décision.

* * *

On se retrouve le lundi suivant, toujours dans le même bar. Fabio est plus que décidé à pousser ces salariés à faire grève.

> « Vous, demain, vous faites grève pour demander de revenir aux anciens horaires de travail » affirme-t-il pour les encourager. Il se renseigne ensuite sur les conditions de travail dans le chantier pour voir si quelque chose a changée. Il découvre que la machine dont l'employeur avait parlé n'est toujours pas arrivée. Bien qu'en partie motivés par l'idée d'une grève, la plupart des salariés présents à cette AG sont très inquiets à cette idée : « Mais est-on sûr que la grève ne va pas empirer les choses ? » demande l'une des salariées philippines. « Pire que ça ? » réplique Silvia d'un ton sarcastique. Silvia se révélera être l'acteur le plus important aussi bien lors de la préparation, que lors du déroulement de cette mobilisation[265].
> L'une des salariées est certaine que des lettres de reproche leurs seront envoyéesune fois la grève terminée : « Je sais que beaucoup de lettres vont nous arriver après cette grève, car ça sera tout sale ! ». Silvia : « Qu'est ce que ça nous fait si c'est sale?! ».

Si ces salariés ne sont pas au courant du contenu du Code du travail et de la

265 Cf. chapitre II.3, pag 330.

convention collective, ils comprennent très bien que les dynamiques de la relation tripartite du rapport de sous-traitance a des conséquences importantes sur leur situation. En effet, ces salariés savent que lors de la grève, en nettoyant pas, la saleté deviendra visible aux yeux du donneur d'ordre et de ses employés. Ainsi, la responsabilité retombera sur l'entreprise prestataire qui n'attendra pas pour la faire retomber sur ses salariés. Mais Fabio semble cette fois-ci avoir décidé d'aller jusqu'au bout.

> « La grève est une forme de pression pour faire reculer l'entreprise sur ses décisions. Ils ont beaucoup à perdre eux ! Si vous faites une grève, ils risquent de perdre le marché ! Il faut être déterminé ! Vous partez ensemble et vous terminez ensemble ! ». « Le donneur d'ordre ne veut pas apparaître sur les journaux ! » affirme Fabio pour motiver ces femmes. [Notes du 28/03/2011]

On termine l'AG en se donnant rendez-vous pour le lendemain à 6 h devant l'usine, pour le piquet de grève. Fabio s'engage à appeler les responsables FIOM pour qu'ils viennent soutenir le piquet de grève.

* * *

La grève ayant eu lieu, on se rencontre pour faire une nouvelle AG.

> Nous avons rendez-vous à 17 h au bar où nous nous étions retrouvés à chaque fois. J'arrive avec Fabio et les salariés nous attendent devant le bar. C'est alors que nous découvrons que nous n'avons plus le droit de tenir notre assemblée à l'intérieur de ce bar, car la gérante en a décidé ainsi. Elle fournit une raison bien étrange : le fait que nous n'aurions pas consommé à chaque fois, ce que je peux démentir sans aucun doute,ayant été présente à toutes les AG[266].[Notes du 4/04/2011]

Nous changeons de bar. Aujourd'hui les participants sont beaucoup plus nombreux. Les présents sont : Silvia, une autre brésilienne qui avait pris un congé maladie le jour de la grève, Rinaldo, Sofia, Apollonio (son mari), Daniela (tous philippins). Plus tard nous rejoindront Ira (Nepal) et Nael (Bangladesh) accompagnée de son mari.

Fabio explique que le jour suivant la grève, l'entreprise a écrit au syndicat en lui reprochant d'avoir utilisé une modalité d'action non acceptable. L'employeur aurait alors proposé à Fabio une autre réunion, ce qu'il a accepté à une condition : le rétablissement des rythmes de travail du mois de février.

Dans le souci de rendre compte de la pratique de ce permanent syndical, il demeure

266 Nous nous sommes toujours interrogées sur cette interdiction qui, comme par hasard, arrive juste après la grève, mais nous n'avons jamais découvert les vraies raisons de ce choix.

important de souligner que, cette fois-ci, Fabio a choisi de convoquer l'assemblée pendant l'horaire de travail de ces salariés. La grève a marqué un changement de stratégie et augmenté la confiance dans la réussite.

> Les salariées – les hommes ne parlent jamais lors de ces AG – discutent de la question des demi-heures qu'elles ont refusé de faire dans les banques, mais qu'elles ne sont pas non plus en train de faire au sein de l'usine. Seront-elles payées à la fin du mois ? Fabio les rassure en disant que l'employeur a promis et que, dans tous les cas, s'il ne tient pas sa promesse, ils auront à nouveau recours à la grève. [Notes du 4/04/2011]

Fabio propose de mener une nouvelle grève[267] le mercredi suivant en profitant du fait que le jeudi, il y aura une rencontre entre le donneur d'ordre et le syndicat des ouvriers de la métallurgie (la FIOM). D'après lui, cela permettra de « faire accéder » la question des travailleurs sous-traités dans la sphère des rapports entre le donneur d'ordre et ses employés. À nouveau, la stratégie de Fabio vise le donneur d'ordre et elle veut s'inscrire dans des relations syndicales déjà existantes au sein de l'usine. Il s'appuie sur le seul système qui semble fonctionner : les relations industrielles de l'époque fordiste.

Les salariés du nettoyage de leur côté sont très favorables à l'idée de mener une nouvelle grève. Ira, la salariée originaire du Népal qui était parmi les plus inquiètes lors de la première grève, est aujourd'hui enthousiaste à l'idée de continuer.

> Ira nous explique, d'un air étonné, qu'en dépit de ce qu'elle pensait et craignait (à savoir l'accroissement de la pression de la part de la responsable) elle avait remarqué que, au contraire, après la grève, la responsable les avait plutôt bien traités.

Conclusion

Pour toutes les raisons dons nous avons fait mention dans la partie introductive, ce chapitre ne se veut pas comparatif. De plus, la période passée sur le terrain ne nous a permis d'observer qu'un nombre restreint d'assemblées. Comme il ne nous était pas possible d'être présente au même moment dans plusieurs endroits différents, nous avons privilégié l'observation des permanences qui nous paraissaient comme la pratique la plus comparable entre les deux terrains. De même, il n'était pas toujours évident de demander au permanent syndical, pour ce qui est du cas de Bologne, de nous amener

267 Cf. pag 281.

dans des AG pour lesquelles il avait déjà rencontré des obstacles auprès de l'employeur pour que les salariés aient le droit d'avoir une salle pour faire une AG. Néanmoins, les réunions observées à la CGT de Marseille d'un côté et les AG dont le permanent syndical CGIL a été à l'initiative, de l'autre, nous permettent de questionner la relation qui s'instaure entre salariés du nettoyage et l'organisation syndicale.

Les réunions des délégués CGT conduisent tout particulièrement à questionner le rôle joué par l'espace physique de la bourse du travail en tant que lieu privilégié d'échange et de sociabilité entre syndicalistes (Renou 2003). Un élément que nous avions déjà remarqué lors des permanences se trouve à nouveau posé pour ce qui est de la relation qui se déploie entre délégués qui tout en appartenant au même syndicat, ont des situations différentes liées à leur statut de travailleurs ethnicisés, immigrés, travaillant dans des chantiers dont la nature et le niveau de syndicalisation sont très variés. Ainsi, lors de la réunion mensuelle, les délégués prennent connaissance de ce qui se passe dans les autres chantiers, de l' « état du marché » et ils ont la possibilité de demander un avis sur un problème concret rencontrée sur le chantier. La figure clef du militant du Comité Chômeur crée, de manière informelle, un pont entre ces délégués-nettoyeurs et les autres niveaux de l'organisation syndicale (Confédération au niveau de l'UD et fédération). Et de manière globale, nous pouvons questionner ces réunions au prisme de la question de la sous-traitance.

En effet, pouvoir se rassembler dans un lieu qui peut réunir des délégués appartenant à des chantiers et à des entreprises différents constitue une valeur ajoutée pour des délégués qui sont quotidiennement confrontés aux relations tripartites du système de sous-traitance. Mais dans quel sens peut-on parler de valeur ajoutée ?

Comme nous l'avons observé pour les salariés, le fait que des délégués d'une même entreprise ne partagent pas le même lieu de travail et aient des collègues différents constitue une entrave importante à l'activité syndicale. Dans ce sens, pouvoir se rencontrer à la bourse du travail leur permet de dépasser, en partie, cet obstacle et d'échanger sur différentes questions. Voir cette pratique comme un « lieu » dans lequel se déploie l'interaction entre acteurs se révèle encore une fois une approche importante car elle permet d'identifier l'assemblée comme un moment pour le débat et l'échange. Ces assemblées étant convoquées une fois par mois et n'étant pas un rendez-vous *ad hoc* pour traiter un événement particulier, elles permettent de construire des liens de

sociabilité fondamentaux pour l'action syndicale.

En passant au deuxième volet de notre enquête, le terrain italien, nous avons remarqué à quel point les assemblées menées par le syndicaliste CGIL se sont révélées être un bon exemple d'activité de cadrage. Cependant, elles nous montrent aussi à quel point l'activité syndicale dans un tel secteur d'activité dépend fortement de la motivation d'une seule personne : Fabio. Ce responsable syndical, dont nous avons souligné l'engagement politique qui s'explique en partie par sa trajectoire personnelle, a été à l'initiative de chacune des étapes qui ont conduit à mener les assemblées dont nous avons parlé plus haut, ainsi que les grèves. Tout en considérant que cette situation n'est pas représentative d'autres situations aussi bien au sein de la fédération Filcams que dans d'autres contextes locaux, la manière dont Fabio conduit l'activité de cadrage est révélatrice des éléments qui fondent la relation entre syndicaliste et travailleurs dans un syndicat comme la CGIL.

Le syndicaliste est un représentant, un intermédiaire entre salariés et employeur. Cette configuration s'appuie sur des liens à la fois instables et délicats. Déléguer au syndicat tout le pouvoir de négociation s'avère alors être une faiblesse car les salariés peuvent ainsi facilement perdre leur confiance dans le syndicaliste (et donc dans le syndicat) lorsqu'ils sentent que leurs intérêts ne sont pas protégés. La personnalité et l'engagement du syndicaliste demeurent, dans un tel contexte, les variables les plus importantes pour appréhender l'interaction avec des salariés qui, quant à eux, ont rarement mené des grèves et dont les relations professionnelles sont caractérisées par des formes de pressions constantes de la part de leur employeur.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Interroger les dynamiques du syndicalisme par ses angles morts

Le syndicalisme dans les secteurs de production de services « précaires » (restauration, nettoyage, grande distribution, etc.), mises à part quelques exceptions récentes[268], est une réalité peu étudiée par les différentes disciplines des sciences sociales. Les lectures basées sur la crise et le déclin du syndicalisme ont fortement contribué à maintenir l'objet syndical dans un cadre d'analyse dont les frontières sont celles du salariat de l'époque fordiste, lorsque les organisations syndicales avaient un rôle central au sein du mouvement ouvrier (Béroud 2009a).

Toutefois, en 2013, les organisations syndicales, bien qu'affaiblies, continuent d'exister et d'agir, mais avec des formes en partie différentes de celles du passé. Pour ces raisons, choisir de mettre au jour les dynamiques du syndicalisme dans un secteur comme celui du nettoyage industriel nous a paru une tâche fondamentale pour remettre au centre de l'attention le rapport entre syndicat et travail, sans que ce dernier soit forcément appréhendé dans son expression salariale traditionnelle (Bouffartigue, Eckert, et Pendaries 1997).

En effet, la réalité des secteurs de production de services[269] (secteurs en croissance dans nos sociétés) nous est souvent présentée comme s'il s'agissait d'une question marginale dans la sphère du système de production des pays occidentaux. Une sorte d'exception par rapport à une règle qui, pour ce qui concerne l'acteur syndical, voit le syndicalisme comme l'apanage exclusif de certains secteurs de production, comme par exemple la fonction publique et l'industrie. Mais, au yeux de notre génération, née dans les années 1980, le syndicalisme à propos duquel on continue à lire et dont on entend toujours parler – caractérisé par un fort taux de syndicalisation et par un fort ancrage politique et social – n'a pas fait partie de notre expérience familière. Ainsi pour cette génération de chercheurs (et pour les suivantes) la nécessité de « dépoussiérer » l'approche du fait syndical se fait de plus en plus forte. D'autant plus que trente ans se

268 Par exemples les travaux de M. Benquet. Cf. Benquet, Marlène. 2011. *Les damnées de la caisse: enquête sur une grève dans un hypermarché*. Bellecombes-en-Bauges: Éd. du Croquant.

269 Par services on entend ici les services du tertiaire employant une main-d'œuvre précaire.

sont écoulés depuis le début de l'ainsi nommée « crise » du syndicalisme, et que pendant cette période peu d'études ont été consacrés au fait syndical tel qu'il était en train de se transformer.

Ainsi, dans un monde globalisé où les différences entre pays du Nord et ceux du Sud (et au sein des mêmes sociétés du Nord) sont exacerbées par une politique néolibérale guidée par la finance mondiale, analyser le syndicalisme par une approche interactionniste, visant la prise en compte de sa relation avec les travailleurs, signifie poser les bases d'un cadre d'analyse capable de saisir les dynamiques qui façonnent le syndicalisme contemporain, sans évacuer la question fondamentale inhérente la centralité du travail. Les processus d'externalisation, de délocalisation, les mouvements migratoires, la division sexuelle et ethnique du travail au niveau internationale (Falquet et al. 2010; Dorlin 2009) constituent autant d'éléments du cadre dans lequel le syndicalisme de nos jours est inscrit et dans lequel il agit.

Du *syndicalisme* aux *syndicalismeS*

L'analyse et l'appréciation de ces phénomènes et de leur impact sur le travail permettent alors de repenser le rôle du syndicalisme à notre époque. Un des principaux résultats de ce travail comparatif sur le syndicalisme a été la mise en valeur de la présence d'un fait syndical qui se conjugue de manière très différente selon les contextes sociétaux. Cela nous conduit alors à parler de *syndicalismeS* au pluriel plutôt que du *syndicalisme* au singulier[270]. La notion de syndicalismeS au pluriel permet, notamment, de rendre compte des différentes échelles et des diverses orientations qui constituent le fait syndical , sans le considérer comme un objet figé dans le temps et dans l' espace. Dans ce sens, questionner les *syndicalismeS* revient à prendre en compte la tension historique interne au syndicalisme entre deux finalités : obtenir des améliorations immédiates de la condition laborieuse sans visée de transformation radicale de cette dernière – voire en se contentant d' « aménager » l'ordre social, ou d' « accompagner » ses évolutions ; participer d'une démarche et d'un projet de transformation révolutionnaire de l'ordre capitaliste.

Rendre compte des éléments qui contribuent à expliquer les *syndicalismeS*

270 Au cours de la thèse nous choisi d'utiliser le terme de syndicalisme -au singulier- car la notion de syndicalismeS -au pluriel- demeure un des résultats de ce travail de recherche. C'est pourquoi nous avons choisi d'en illustrer les implications dans cette partie conclusive.

contemporains, et non pas la crise d'un syndicalisme passé, se révèle alors une approche fondamentale qui peut, de même, servir à engendrer un débat au sein des organisations syndicales dont la vision du rôle du syndicat demeure fortement ancrée à des schémas interprétatifs liés à l'époque fordiste.

L'approche par les pratiques combinée à l'analyse sociétale

La comparaison internationale, telle qu'elle a été conçue par les auteurs de l'analyse sociétale (Maurice, Sellier, et Silvestre 1982), a constitué un apport central à la conception de l'ensemble des phases de ce travail de recherche. En effet, pour pouvoir appréhender les syndicalismeS, il s'est avéré nécessaire de considérer le fait syndical à partir de son inscription au sein de sa propre cohérence sociétale. Saisir l'effet sociétal dans une étude portant sur les pratiques syndicales a signifié transposer l'analyse sociétale sur le plan micro : les organisations syndicales des villes de Marseille et de Bologne. Par cette démarche, combinée avec une approche ethnographique, il a été possible de soumettre les dimensions et les résultats du cas de Bologne à l'épreuve du contexte marseillais et *vice-versa*. La comparaison constante entre les deux cas s'est révélée heuristique dans la mesure où elle a permis d'élargir le champ d'analyse et de saisir plus en profondeur les effets dus à un contexte sociétal donné.

Étudier les *stratégies syndicales* en acte

Ce travail de recherche s'inscrit donc dans une démarche par laquelle le concept de stratégie syndicale s'est révélé heuristique notamment dans son acception la plus large. Par ce concept nous avons, tout particulièrement, voulu appréhender les stratégies « en train de se faire », à savoir telles qu'elles résultent de l'interaction entre les acteurs. Par cette approche il a été possible de montrer de quelle manière prend forme la relation entre travailleurs et syndicalistes en restituant à chacun des acteurs sa place et son rôle dans l’interaction. Ainsi, nous avons dévoilé des stratégies qui ne se résument pas aux seules stratégies affichées par les organisations syndicales et-ou par les syndicalistes (les deux n'étant pas à considérer comme coïncidentes), mais qui se doivent d'être appréhendées dans leur déroulement concret sur le terrain.

Tout comme le syndicat et les syndicalistes, les travailleurs ont des stratégies lorsqu'ils s'adressent au syndicat (ou lorsqu'ils se trouvent confrontés leur-malgré à

celui-ci). Des stratégies plus ou moins affichées et qui sont susceptibles de prendre des nouvelles formes lors de l'interaction avec le monde syndical.

S'appuyer sur le concept de stratégie syndicale rend notamment possible de rendre compte de manière fine des pratiques syndicales car c'est à partir de la pratique, entendue comme un « lieu », que les stratégies « en train de se faire » ont été observées.

Ainsi, le suivi individuel, qui est la pratique majoritaire au sein du syndicalisme CGT et CGIL dans le secteur de la propreté, constitue un des « lieux » les plus importants de la rencontre entre salariés et syndicalistes de cette branché d'activité. Alors que la Bourse du Travail et la *Camera del Lavoro* constituent les lieux de cette rencontre, lors de la pratique du suivi individuel, pour autant elles ne sont pas les cibles d'une véritable stratégie syndicale visant l'intégration des salariés du nettoyage au syndicat. Au contraire, elles apparaissent à la fois comme le lieu pour rendre des services (CGIL) et pour transmettre des informations et des conseils (CGT).

Prendre en compte les rapports de domination internes au monde du travail

L'étude du suivi individuel a, tout particulièrement, montré l'importance de la prise en compte de la relation entre les **profils** (et trajectoires) des syndicalistes et la **composition de la main-d'œuvre** pour appréhender les dynamiques qui s'instaurent entre ces deux groupes. Le fait que la classe laborieuse soit composée par des hommes ou des femmes, des blancs, des noires ou des arabes a des implications évidentes, en termes de domination, sur la sphère du monde du travail (Lendaro 2011; Chauvin 2010; Jounin, Palomares, et Rabaud 2008; Hellio 2008; Jounin 2008), mais aussi sur les interactions entre salariés et syndicalistes. Ainsi, les comportements syndicaux doivent être appréhendés à partir de leur inscription dans des contextes sociétaux particuliers, ce qui revient à prêter beaucoup d'attention aux impacts du discours dominant – notamment tel qu'il est véhiculé par les médias – sur les acteurs syndicaux. Ainsi, dans le cas italien, la représentation qui est faite des « immigrés » – qui, au niveau du discours et sur le plan public sont désignés par la CGIL comme une catégorie de personnes démunies dont il faut défendre les droits les plus élémentaires – est une dimension importante pour la compréhension de la relation syndicale. Dans ce sens, nous avons montré comment la représentation de l'immigré comme « quelqu'un de culturellement différent » s'exprime de manière constante lors des interactions en

participant activement de la distance qui existe entre les représentants (les syndicalistes) et les représentés (les travailleurs). Le groupe des syndicalistes a, pour ainsi dire, intériorisé l' « impossibilité » de syndiquer et de mobiliser une catégorie de travailleurs comme celle des travailleurs immigrés.

Une sélection de fait parmi les travailleurs à défendre

Dans le prolongement de cette analyse, un autre résultat de cette étude tient à une question qui demeure transversale aux deux cas : la **sélection des cas à traiter.** En effet, aussi bien à la CGIL de Bologne qu'à la CGT de Marseille, les syndicalistes ne s'occupent pas des travailleurs du nettoyage de manière indifférenciée. Si dans le premier cas, l'approche culturaliste qui sous-tend l'altérité au travers de laquelle l'immigré se trouve représenté comme « quelqu'un de culturellement différent » de « nous », contribue à expliquer une différenciation de traitement ; dans le cas de la CGT marseillaise, la sélection des cas se fait sur la base de différents degrés d'intégration sociale (et dans le travail) des salariés. En effet, comme il nous le rappelle J. M. Denis, les salariés du nettoyage sont loin de constituer un groupe homogène, uniformément touché par la précarité (Denis 2008a). Les inégalités internes sont, au contraire, très marquées et strictement corrélées à la taille de l'entreprise à laquelle ils appartiennent, ainsi qu'aux droits salariaux tels le salaire, les primes etc., au type de chantier auquel ils sont affectés et à l'existence ou non du syndicat dans leur chantier.

Ces éléments contribuent alors à constituer des segmentations inhérentes la sphère du travail (segmentation professionnelle), qui toutefois se recoupent avec d'autres segmentations sociales liées à l'origine ethnique, au statut juridique et au sexe. Ainsi, à Marseille, les salariées comoriennes, immigrées de première génération et presque analphabètes ou les salariés les plus démunis, pour qui le syndicat représente souvent la dernière possibilité avant le licenciement, sont souvent délaissés par des délégués qui (à l'exception du secrétaire) ne reconnaissent pas au syndicat sa fonction de production de solidarités les plus larges (Pigenet 2009). En effet, ces délégués voient dans le syndicat un appui pour les salariés du nettoyage les plus informés : ceux avec qui on a moins de difficultés à rentrer en contact et dont les problèmes sont le plus facilement gérables, autrement dit ceux qui sont les mieux intégrés professionnellement et socialement. À cette dernière catégorie appartiennent ceux qui sont dans le même réseau ethnique que

les délégués (des Nord-africains de culture musulmane), lesquels travaillent dans leurs mêmes chantiers ou qui habitent les mêmes quartiers.

Si les salariés du nettoyage ont été définis comme des travailleurs « du bas de l'échelle », la relation avec le syndicat met en exergue la présence d'une échelle ultérieure : « une échelle située au bas de la grande échelle ». Cette dernière illustre la segmentation qui touche les travailleurs de la propreté. Toutefois se borner à affirmer que cette segmentation existe revient à justifier la position de ceux qui affirment que la « nouvelle » configuration du salariat est caractérisée par une fragmentation trop importante pour que les organisations syndicales puissent intervenir et avoir un rôle dans de tels contextes. Mais nous n'entendons pas rentrer dans de tels types de justifications sur une soi-disant impuissance du syndicat face à des telles transformations.

Des modalités de segmentation et de domination construites sociétalement

En effet, une étape fondamentale pour l'acteur syndicat consiste à reconnaître et à assumer ces fragmentations : c'est seulement par cette démarche qu'il est possible d'envisager des stratégies pour renouveler la manière de « faire du syndicalisme ». La comparaison internationale démontre à quel point faire des « immigrés » et des « femmes » (pour ne faire qu'un exemple) des catégories homogènes constitue un risque majeure aussi bien pour le chercheur que pour l'acteur syndical. Pour citer des exemples, la comparaison de l'histoire de l'immigration en France et en Italie met en exergue l'importance de la présence-absence de l'histoire coloniale. Ainsi, par la comparaison internationale nous avons montré que les syndicats italiens sont confrontés à des immigrés qui apprennent la langue italienne suite à l'immigration et qui ont des origines très différentes. Cela a comme implication une variété d'ethnies beaucoup plus grande qu'en France, ce qui implique que les syndicats sont confrontés à une forte hétérogénéité en termes de culture et religion d'appartenance. Dans ce sens, la remise en question d'une identité fondée sur l'altérité (par laquelle dans la catégorie des immigrés l'on met tout ce qui est différent de « nous ») demeure une tâche fondamentale pour l'organisation syndicale qui veut s'engager sur le terrain des travailleurs de la propreté.

De même, la sous-représentation de femmes parmi les travailleurs qui se rendent aux permanences doit être interprétée à la lumière de la non prise en considération des

temporalités liées à la division sexuelle du travail, par laquelle les femmes cumulent le travail domestique et le travail du nettoyage (dont les plages horaires demeurent éclatés). Le syndicat qui ne se pose pas la question des temporalités liées à la division sexuelle du travail ne pourra que très difficilement s'investir de manière durable dans un tel secteur d'activité.

L'enjeu des rapports de pouvoir au sein de l'organisation syndicale

Si des organisations syndicales comme la CGT et la CGIL continuent, si ce n'est pour quelques cas sporadiques, de ne pas assumer l'existence majoritaire de salariés dont le profil social s'écarte peu ou prou de celui du noyau des syndicalistes – par leur appartenance ethnique, leur culture religieuse, leur sexe, leur couleur de la peau et leur situation juridique – une des raisons peut en être trouvée dans la crainte de retrouver des oppositions de la part des adhérents « historiques » (C. M. Frege et Kelly 2004). De plus, le fait que les syndicalistes soient issus de ce noyau d'adhérents « historiques » – dont les représentations du syndicalisme sont le résultat d'une vision qui met le salariat traditionnel en premier plan par rapport aux autres formes de salariat –, dans certaines configurations comme la CGIL, implique une deuxième difficulté, car ouvrir à des nouveaux groupes est susceptible de mettre en compétition « anciens » et « nouveaux » syndicalistes. Ainsi, le recrutement de nouveaux membres qui appartiennent « au bas de l'échelle » peut se révéler une source de conflit.

Poser la question de l'accès de cette partie de la classe laborieuse au syndicat, en termes de capacité à les représenter, mais aussi de la possibilité d'accéder à des postes de responsabilité au sein de l'organisation, signifie aborder les enjeux liés à la fonction que le syndicalisme peut recouvrir pour la production de solidarités et en tant que porteur d'une idée nouvelle de société.

En effet, la configuration actuelle des syndicalismeS, tels que nous les avons analysés dans cette thèse, est caractérisée par des échelles de solidarité construites sur des bases qui ne prennent pas en compte l'ensemble des segmentations sociales qui caractérisent les travailleurs de la propreté. Cela conduit à interroger l'action syndicale par rapport à sa fonction de production de solidarités. C'est pourquoi, l'ouverture du syndicalisme aux franges de plus en plus nombreuses du salariat précaire – largement féminisé, ethnicisé et juvénile - constitue une étape indispensable pour pouvoir

envisager la construction de liens de solidarité et de tolérance plus forts et plus larges dans une perspective visant le renforcement du pouvoir syndical. Cette ouverture implique de prendre des positions et d'envisager des pratiques qui visent une prise de position claire par rapport au groupe des adhérents « historiques ». En effet, il ne faut pas négliger que, souvent, ces derniers voient dans les franges les plus précaires du salariat le risque d'une remise en cause de leur statut, ce qu'ils expriment par des attitudes racistes ou visant à stigmatiser négativement cette partie de la classe laborieuse.

Le rôle du mode de structuration syndical

À ce propos, le paradigme interactionniste nous a permis de mettre au jour le rapport que les syndicalistes CGT et CGIL entretiennent avec leur syndicat, leur représentation de leur rôle au sein du syndicat. Les syndicalistes CGIL qui s'occupent des permanences sont des « professionnels du syndicalisme ». Salariés de l'organisation, ces « employés de bureau » n'ont jamais travaillé dans le secteur du nettoyage. Pour eux, les **« papiers »** constituent l'instrument fondamental du métier syndical. L'organisation syndicale est perçue comme une institution qui les emploie pour qu'ils s'occupent de traiter des problèmes de leurs inscrits qui, dans la plupart des cas, ont des trajectoires et des profils très éloignés des leurs. La fonction principale de ces permanents consiste dans la production de réponses écrites à des lettres de reproche que les employeurs adressent à leurs salariés.

La fonction du syndicalisme se résume alors à une activité d’accompagnement d’un système, dont les règles et les dynamiques ne sont jamais remises en question en profondeur. Ainsi, dans un contexte où l'organisation syndicale apparaît comme extérieure au monde du travail, les solidarités qui se créent ne sont pas en mesure de ressembler les salariés du nettoyage en dépassant les clivages liés aux segmentations qui traversent ce groupe de travailleurs. Cela est illustré par une attitude syndicale pour laquelle les problèmes amenés par les salariés sont considérés comme détachés de leur contexte de production. Pour ce qui est du « sens de l'adhésion » au syndicat, à la CGIL de Bologne, l'adhésion au syndicat est considérée le prix à payer pour un service rendu par l'organisation.

Dans le contexte marseillais, les syndicalistes qui animent les permanences sont des

semi-permanents, au sens où ce sont des délégués qui sont toujours au travail et qui emploient leurs heures de délégation, en grande partie, pour animer les permanences. Pour contribuer à expliquer leur engagement syndical, nous avons mobilisé la théorie des rétributions du militantisme (Gaxie 2005). En effet, pour des salariés ethnicisés et d'origine immigrée qui opèrent dans le secteur du nettoyage, le fait d'avoir des responsabilités syndicales représente une forme d'ascension sociale. Agissant de manière autonome par rapport à leur fédération d'appartenance, ces délégués ont des visions du rôle du syndicat qui vont de la considération du militantisme CGT comme prolongement de la pratique de la religion musulmane, à considérer que la sphère d'action du syndicaliste coïncide avec celle de l'UD où du chantier dans lequel ils travaillent. Ainsi, aussi pour ce qui est de ce contexte, l'idée qui sous-entend la fonction du syndicalisme est loin d'être celle d'une transformation de la société. L'objectif principal réside dans la résolution de problèmes concrets où les revendications ne débordent pas du cadre imposé par la configuration contemporaine du marché du travail et des relations professionnelles. Pour ces délégués, l'adhésion au syndicat est vue comme la contre partie de leur travail bénévole d'appui et de soutien.

La deuxième pratique qui a fait l'objet de notre observation, l'**action collective**, est révélatrice de certains aspects marquants la relation entre syndicalistes et travailleurs de la propreté. En particulier, pour ce qui est du syndicalisme CGT, par l'action collective les syndicalistes visent l'établissement d'un rapport de force qui s'exprime souvent par l'emploi d'une « menace » constante du recours à la grève. La menace de recourir à la grève a un double effet car, si d'un côté, elle parvient à faire des pressions directement sur les employeurs, de l'autre côté, elle se révèle un instrument pour gagner la confiance des salariés qui participent à l'action. Ainsi le rapport au conflit caractérise le registre d'action du syndicalisme CGT nettoyage de Marseille, ce qui est de même illustré par les discours des syndicalistes pendant les interactions lors des permanences et des assemblées.

À la CGIL nettoyage de Bologne, l'action collective est une pratique envisagée surtout et avant tout par le responsable syndical. De ce fait, la plupart des stratégies mises au jour par l'observation directe sont à imputer à la personne du responsable et non pas à l'ensemble des syndicalistes CGIL du secteur. Les conflits observés mettent en exergue que l'action ne vise pas directement l'employeur, mais l'opinion publique et le

donneur d'ordre. C'est ainsi que par le biais de la médiatisation du conflit le syndicaliste espère établir, de manière indirecte, un rapport de force favorable au syndicat en vue de l'ouverture d'une négociation avec l'employeur. La question de la médiatisation du conflit, registre d'action complètement absent dans le contexte marseillais, se révèle un atout important du contexte bolognais. Ici, une autre stratégie, établie *ad hoc* pour un contexte de sous-traitance, concerne la relation avec les salariés du donneur d'ordre. Faire appel au syndicat des salariés « internes » à l'entreprise permet d'interpeller indirectement le donneur d'ordre. La création de solidarités entres travailleurs « internes » et « externes » qui partagent les mêmes lieux de travail se révèle ainsi être un enjeu majeur pour le développement de l'action syndicale dans un tel secteur. Toutefois, les véritables issues et répercussions du recours à de telles stratégies n'ont pas pu être analysées de manière très approfondie pour ce qui est de leur effet plus global sur la stratégie syndicale de la CGIL, car cette stratégie demeure très minoritaire au sein de la fédération et ne fait pas l'objet d'une réflexion, plus large, visant le renouvellement de la pratique syndicale.

Sur le degré d'autonomie des délégués au sein de l'organisation syndicale

Dans le prolongement de cette analyse, nous pouvons remarquer que le recours à la comparaison entre les registres d'action, employés à la CGT et à la CGIL, a permis de saisir un aspect saillant de la relation entre syndicalistes et travailleurs, à savoir la question de la plus ou moins forte autonomie des délégués syndicaux.

Si dans le cas de Marseille les délégués syndicaux sont ceux qui conduisent et organisent les grèves et les mobilisations, à Bologne c'est le permanent qui, en tant que représentant, organise et prend les décisions inhérentes les salariés et leurs mobilisations. Ici les salariés, même lorsqu'ils sont délégués syndicaux, ont un faible pouvoir décisionnel, les décisions finales revenant au permanent. Cet élément participe à dessiner un cadre par lequel on identifie deux situations différentes. Dans le cas marseillais les travailleurs-délégués ont des postes de responsabilité au sein du syndicat et ils agissent de manière autonome (bien qu'une hiérarchie existe toujours à leur interne) par rapport à la fédération et aux autres structures syndicales, alors qu'à Bologne, les travailleurs, même lorsqu'ils sont des délégués, n'ont aucune autonomie sur les décisions inhérentes l'action syndicale. Seul le permanent, sans pour autant avoir

jamais travaillé dans le secteur, prend des décisions les concernant de près (Bourdieu 1981). Cette deuxième configuration est révélatrice d'une action syndicale construite en laissant les travailleurs dehors de tout poste de responsabilité et, par conséquent, de toute possibilité de participer à façonner des stratégies d'action qui les regardent directement. Ces mobilisations ont alors une faible tenue dans le temps à cause de la difficulté à maintenir un rapport de confiance basé sur la « bonne volonté » du syndicaliste et elles ne constituent pas un événement marquant pour des trajectoires qui seraient susceptibles de se transformer en trajectoires militantes. Les salariés restent constamment exclus des postes de responsabilités au sein du syndicat et cela même lorsqu'il s'agit de délégués.

Prendre en compte la dualité des sources de la légitimité syndicale

La pratique de l'action collective et du suivi individuel, telle qu'elle se déploie dans les deux contextes, est révélatrice de l'existence d'une différente source de légitimité syndicale. Mobiliser le concept de source de légitimité syndicale se révèle fécond pour mettre à jour les dynamiques qui caractérisent des syndicalismeS qui continuent d'exister, même avec des modalités différentes. Ainsi, en regardant de près le fonctionnement de la CGT et de la CGIL, nous pouvons affirmer que la source de légitimité de la CGT demeure la classe laborieuse, alors que dans le cas de la CGIL la source fondamentale est strictement liée à son rôle institutionnel.

L'analyse des assemblées et des réunions entre délégués nous a conduit, de même, à dévoiler des éléments ultérieurs marquants de la relation qui fait l’objet de cette étude. À Marseille, par exemple, les réunions entre délégués sont fondamentales pour faire se rencontrer des travailleurs (les délégués) inscrits dans un système de production caractérisé par l'externalisation. En effet, les délégués, à même titre que les salariés, sont attachés à des chantiers et à des entreprises différentes où ils ne parviennent pas à se rencontrer. Ainsi, pouvoir se ressembler dans un même lieu pour discuter et échanger constitue une étape fondamentale de la sociabilité de ces syndicalistes (Renou 2003). Dans ce sens, pouvoir se rencontrer à la bourse du travail leur permet de dépasser un des obstacles qui leur est posé par le rapport de sous-traitance. La bourse du travail, comme toute structure territoriale, doit alors être considérée comme un lieu fondamental pour la sociabilité et la construction de liens de solidarités. Par ailleurs, l’hétérogénéité des

chantiers (due à la taille, à la position et à la nature de ces derniers) engendre une variété de problèmes qui peuvent être différents d'un chantier à un autre. C'est pendant ces réunions que les délégués prennent connaissance de ce qui se passe dans les autres chantiers, de ce qu'est l' « état du marché » et c'est toujours dans ce contexte qu'ils ont la possibilité de demander un avis aux délégués ayant plus d'expérience, ce qui fait de la réunion, un lieu pour la formation des nouveaux délégués.

La réunion, comme moment d'échange fondamental pour la création des conditions pour que prenne forme un collectif, a été étudiée par S. Béroud qui, à propos d'une campagne de syndicalisation du secteur de l'aide à domicile affirme :

> « Au cours des réunions, qu'elles soient publiques ou en comité plus réduit – organisées au domicile d'une salariée par exemple –, le partage des expériences contribue à un processus de déconstruction collective, même partiel, de ce que recouvrent les relations sociales dans le secteur de l'aide à domicile et des représentations sociales qu'elles nourrissent. Il est intéressant de noter que c'est le cadre syndical – et non l'association qui les emploie – qui permet ici aux salariées de sortir de leur isolement, de trouver un lieu leur permettant de parler de leur travail [Avril, 2012]. » (Béroud 2013b, 123)

Les assemblées dont nous avons été témoins à Bologne sont d'un tout autre genre : ici cette pratique constitue avant tout l'instrument privilégié du permanent qui l'utilise comme une instrument de « cadrage » (Benford et Snow 2012). Étudier les interactions lors des assemblées du contexte de Bologne a été un révélateur important du rôle que recouvre le permanent syndical dans ce secteur. Nous avons alors pu montrer à quel point la conduite et la réussite de l'action syndicale est, ici, dépendante de l'engagement et de la motivation d'une seule personne : Fabio. La relation qui s'instaure entre syndicaliste (représentant) et salariés (représentés) est basée sur le rapport de confiance. Un rapport de confiance que le syndicaliste doit alimenter incessamment pour faire preuve de son « véritable » engagement pour la cause de travailleurs dont la trajectoire dans la vie et dans le travail demeure très éloigné de la sienne.

Déléguer au syndicat tout le pouvoir de négociation se révèle alors une faiblesse car les salariés sont susceptible de perdre très facilement la confiance dans le syndicaliste (et donc dans le syndicat) lorsqu'ils ressentent que leurs intérêts ne sont pas sauvegardés.

Quatre variables contextuelles-clés

Néanmoins une approche basée sur les pratiques doit s'accompagner de la prise en compte des contextes juridiques, sociétaux et institutionnels (bureaucratiques). Ainsi, nous avons montré l'importance des facteurs liés au droit du travail (et aux normes de l'action collective), à la figure du secrétaire ou responsable nettoyage, au type de structure syndicale et, finalement, à la relation de sous-traitance.

Pour ce qui est de la première question, nous nous bornerons à souligner l'importance de la prise en compte du cadre juridique et du niveau de « protection » établi par les convections collectives nationales pour l'étude de l'action syndicale. En effet, appréhender les syndicalismeS par les pratiques revient notamment à comprendre quelles sont les frontières à l'intérieur desquelles ces pratiques se déploient. Ainsi, dans le cas italien, une loi plus contraignante sur le droit de grève (limitée dans certains secteurs) et une convention collective moins protectrice qu'en France constituent des éléments centraux pour saisir « les possibilités » de l'action syndicale.

Pour ce qui est du deuxième élément, la figure du responsable syndical demeure fondamentale pour la compréhension du fait syndical dans ce secteur d'activité (et cela pour les deux cas de notre recherche) et cela indépendamment de la pratique analysée. À cet égard, nous pouvons remarquer que C. M. Frege et J. Kally intègrent la figure du leader syndical parmi les composantes la dimension « institutionnelle » de leur schéma sur les dimensions pour la « revitalisation » du syndicalisme (C. M. Frege et Kelly 2004) où ils évoquent l'importance de cette figure pour le renouvellement de la pratique syndicale. Pour ce qui est de nos contextes, où aucune stratégie visant le renouvellement syndical n'a été constatée, nous nous bornerons à souligner qu'aussi bien Saïd que Fabio sont les points de référence indiscutables de tout délégué et ils sont considérés par les salariés comme « Le syndicat » CGIL et CGT.

Étudier le syndicalisme dans le secteur de la propreté signifie, donc, accorder une attention particulière à l'engagement de ces figures clé desquelles dépend, en grande partie, le fonctionnement du syndicat. À cet égard, nous pouvons apporter l'exemple de Bologne où, lorsque Fabio a été muté à la FIOM[271] et une nouvelle responsable, beaucoup moins engagée, a pris sa place, les salariés se sont senti délaissés par un syndicat qui était incarnée par la personne de Fabio.

271 Ce qui peut être interprété comme une réussite dans sa carrière syndicale.

Cette dépendance étroite entre fonctionnement du syndicat et personnalité du syndicaliste responsable est révélatrice à la fois de l'instabilité d'une telle configuration et de la faible considération que ce syndicat a auprès de la fédération, de l'UD, des UL et, de manière plus générale, de la Confédération. Autrement dit, aussi bien à Bologne qu'à Marseille, il suffit que le responsable change pour que la relation entre salariés et syndicat soit fortement bouleversée. Cet élément nous conduit à traiter du troisième facteur transversale aux pratiques observées : la structure de l'organisation syndicale.

Cette autonomie d'action des leaders syndicaux est le résultat de la faible prise en considération du travail mené par les syndicalistes de ce secteur, de la part de l'ensemble des structures syndicales (fédération d'appartenance, UD, UL et Confédération). Ainsi, le fait que la nouvelle responsable du contexte bolognais soit moins engagée que Fabio ne constitue un point de réflexion pour la fédération Filcams. Il s'agit d'une « simple » différence liée aux dispositions personnelles des deux syndicalistes. Ainsi, si d'un côté le pouvoir décisionnel laissé aux leaders syndicaux leur permet d'agir avec une autonomie relative par rapport au reste de la fédération – ce qui se révèle favorable lorsqu'on est confronté à un leader ayant des stratégies visant le renouvellement des pratiques syndicales – de l'autre côté, cette autonomie est aussi le symptôme d'une manque de coordination entre différentes parties de de l'organisation syndicale.

La prise en compte de la structure syndicale est alors centrale pour appréhender le fonctionnement du syndicalisme dans un secteur comme celui de la propreté, et cela pour plusieurs raisons. Tout d'abord, pour comprendre de quelle manière les relations internes à une fédération influencent la pratique syndicale (en termes d'autonomie et de perméabilité par rapport à l’accès des travailleurs aux postes de responsabilités). En deuxième lieu, la manière dont une fédération est structurée contribue à façonner la stratégie syndicale et les référents d'analyse des syndicalistes. Ainsi par exemple, le fait que la Filcams regroupe les branches du tertiaire – où l'externalisation est un phénomène très présent – conduit certains syndicalistes, comme la secrétaire, à voir dans la question de la sous-traitance un élément fondamental pour réfléchir à un renouvellement des pratiques syndicales. D'où nous pouvons légitimement nous demander si la structure par branche professionnelle telle qu'elle s'est historiquement construite à la CGT[272] (où le nettoyage appartient à la fédération des dockers) et à la

272 La CGT regroupe aujourd'hui 33 fédérations et la CGIL 12.

CGIL (où le nettoyage appartient à une fédération qui regroupe une grande partie des activités du tertiaire) demeure adaptée à la configuration du salariat contemporaine.

En effet, notre analyse démontre que ce qui est l'élément qui caractérise le plus les enjeux de l'activité syndicale vers les salariés du nettoyage est liée au statut d'externalisés de ces dernier. Aussi bien à la CGT qu'à la CGIL, la question de l'externalisation du secteur n'est pas appropriée en tant que facteur « pertinent » pour réfléchir au déploiement de l'action syndicale. Plus précisément, ces organisations syndicales, par leurs structures actuelles, ne parviennent pas à résoudre les problèmes qui sont engendrés par l'éparpillement de la main-d'œuvre sous-traitée (par exemple ils n'investissent aucune ressource visant la reprise des structures territoriales existantes telles les bourses du travail), tout en n'envisageant non plus (si ce n'est dans le cas de certains personnes) de créer des liens de solidarité entre travailleurs externalisés et « internes » qui travaillent dans des mêmes lieux.

Dans le prolongement de cette analyse, nous introduisons le dernier facteur transversale de cette étude, à savoir l'externalisation du secteur de la propreté.

En effet, écrire une thèse sur les syndicalismeS dans le secteur de la propreté signifie traiter du syndicalisme dans un secteur externalisé. L'ensemble des interactions observées se doivent d'être analysées au prisme des effets que la sous-traitance engendre sur l'action syndicale mais pas seulement. Nous n'avons pas voulu nous borner à rendre compte des entraves que la sous-traitance pose à l'action syndicale, mais nous avons pensé fondamental d'expliquer de quelle manière les organisations syndicales, par le biais de l'action concrète des syndicalistes, appréhendent l'impact de cette question sur leurs actions. Ainsi, dans les deux cas étudiés l'action syndicale se déploie dans un contexte dominé par les effets de la sous-traitance, lesquels ne sont pas remis en cause de manière structurelle de la part des organisations syndicales. L'externalisation, résultat de stratégies managériales précises (Tinel et al. 2007; Magaud 1974) dont les règles contribuent à fragmenter le collectif des travailleurs, constitue le cadre générale d'intervention des organisations syndicales. Dans ce sens, cette acceptation de fait de la sous-traitance est un révélateur important de la fonction d'aménagement et d'accompagnement au système capitaliste contemporain jouée par ces organisations syndicales. L'externalisation constitue une sorte de point aveugle de l'analyse syndicale, un cadre naturalisé, une donnée intangible dont il faut simplement tenir en compte pour

essayer d'intervenir à l'intérieur.

De ce fait, à plusieurs reprises, nous nous sommes demandées pourquoi on assistait de manière constante à la prise en compte partielle des problèmes que les salariés amenaient au syndicat. Pourquoi, alors que tous les syndicalistes (mêmes « les professionnels du syndicalisme » de la CGIL) sont au courant du triple contrôle (de la part de l'employeur, du donneur d'ordre et de ses employés) auquel les salariés du nettoyage sont soumis et des effets complexes que cela engendre sur la situation des salariés, les syndicalistes s'attachent à traiter ce qui relève de la surface des problèmes ?

Nous croyons que cette attitude, constatée de manière constante à la CGT comme à la CGIL, démontre que le fait de traiter les problématiques des travailleurs dans leur complexité reviendrait à remettre en cause de manière profonde et structurelle le système de sous-traitance qui est le principal responsable des problématiques qui, aujourd'hui, créent le lien entre syndicalistes et travailleurs du nettoyage. L'action syndicale de la CGT de Marseille et de la CGIL de Bologne repose sur une légitimation de faite du système capitaliste tel qu'il domine la société contemporaine.

Ainsi, la non remise en discussion de l'externalisation du secteur du nettoyage de la part des organisations syndicales doit être interprétée au prise de la conjecture historique actuelle. En effet, aussi bien en France qu'en Italie, sur le plan économique, sociale et politique nous assistons à une « naturalisation du fait présent » qui est appréhendé comme une fatalité, un destin pour lequel il ne serait envisageables d'autres possibilités différentes. Aucune marge de manœuvre n'est conçue qui permettrait de réinventer de voies de transformation sociale (et cela aussi à cause de l'échec des voies produites par le socialisme en Europe).

Toutefois il existe quelques cas, certes encore isolés, qui semblent contredire cette tendance. Par exemple, la lutte récente intervenue contre la sous-traitance, menée par des « femmes de chambre » travaillant pour une importante chaîne d'hôtel (fortement implantée en région parisienne)[273]. Ces dernières, soutenues par la CGT, ont obtenu d'être intégrées parmi le personnel de l'hôtel. Après un mois de grève, elles ont obtenu la fin du travail à la chambre et une importante augmentation de salaire. Ces luttes, tout en étant très sporadiques, sont la preuve que des mobilisations centrée sur des

273 Cf. Doumayrou, Fanny. 2013. « Victoire contre la sous-traitance à l'hôtel Campanile ». *L'Humanité*, septembre 5.

revendications plus larges mettant en case le système de sous-traitance sont néanmoins possibles.

Pistes de prolongement de la thèse…

Les pistes que ce travail de recherche a ouvert et que l'on souhaiterait aborder dans le future restent nombreuses. Ainsi, l'entrée que nous avons privilégiée dans le contexte de cette thèse (la structure territoriale des bourses du travail) a constitué un biais important par rapport à la prise en compte des salariés les plus éloignés du syndicalisme. Un prolongement de ce travail de recherche consisterait donc à se déplacer vers les lieux de travail pour essayer de saisir les dynamiques qui interpellent l'acteur syndical.

Ce déplacement du terrain pourrait de même contribuer à élargir notre champ de recherche vers la prise en compte du travail des délégués syndicaux sur les chantiers. De quelle manière, par leurs pratiques quotidiennes, les syndicalistes se confrontent-ils aux demandes individuelles des salariés ? Les demandes sont-elles plus « individuelles » et/ou plus difficiles à traduire sous forme de revendications collectives qu'auparavant ? Est-ce lié à l'individualisation de la relation salariale ? Quels sont les ressorts de ces dynamiques pour le syndicalisme dans ce secteur ?

Par ailleurs, il se révélerait intéressant de mener des recherches sur des expériences porteuses d'un renouvellement des pratiques syndicales (en France et ailleurs), notamment pour ce qui est des secteurs caractérisés par le rapport de sous-traitance.

En conclusion et de manière plus générale, nous souhaiterions contribuer à éclaircir les enjeux qui caractérisent, dans le contexte contemporain, la domination de sexe, de race et de classe dans la sphère de la sous-traitance.

Enfin, il serait très intéressant de pouvoir multiplier les comparaisons entre terrains localisés relevant des deux sociétés ici prises en compte – l'Italie et la France – afin de mieux comprendre les effets d'échelle – du sociétal au local – dans la construction des configurations observées. Ces comparaisons pourraient être prolongées d'abord dans le cadre du syndicalisme dans le même secteur – celui du nettoyage – puis élargies à d'autres secteurs.

Éléments pour l'étude des syndicalismeS dans le nettoyage

En conclusion, nous souhaitons reprendre les éléments pertinents pour rendre compte de la relation entre syndicalistes et travailleurs du nettoyage, tels qu'ils sont issus de notre recherche. En reprenant en partie le schéma établi dans la phase de préparation de l'accès au terrain, dans le schéma ci-bas nous proposons ces éléments accompagnés par la manière dont « ils se sont concrétisés » pour chacun des deux cas de notre étude. À cet égard, nous tenons à souligner que la typologie proposée par R. Hyman, qui nous a été utile dans une première phase de cette recherche, a été abandonnée lors de la phase conclusive de montée en généralité. En effet, bien que le concept de référentiel se soit révélé fondamental pour rendre compte des stratégies observées dans les interactions entre salariés et syndicalistes, l'ensemble de la typologie proposée par Hyman – qui par ailleurs a été formulée pour des syndicalismeS de l'époque des « Trente Glorieuses » – se révèle inadéquate pour illustrer des résultats issus d'une étude basée sur l'approche par les pratiques.

	CGT Nettoyage de Marseille (UD)	**Filcams-CGIL Nettoyage de Bologne**
La structure syndicale	Perméable à l'accès de travailleurs du secteur/isolement par rapport à la fédération/autonomie.	Fonctionnement standardisé/très structuré/imperméable à l'accès des travailleurs du secteur.
La sous-traitance	Elle n'est pas remise en cause, ni questionnée au niveau des syndicalistes pris singulièrement.	Elle n'est pas remise en cause, mais questionnée de la part de la secrétaire.
La situation de l'emploi	Elle influence de manière négative le rapport au syndicat (gestion du temps/division sexuelle du travail).	Elle influence de manière négative le rapport au syndicat (gestion du temps/division sexuelle du travail).
Droit du Travail	Convention collective « protectrice » bien que souvent non appliquée/droit du travail + favorable qu'en Italie.	Convention collective très peu favorable/limitations au droit de grève.
Rôle du responsable syndicale du nettoyage	Très important/rôle de cadrage.	Très important/rôle de cadrage.

Stratégies syndicales (responsables syndicaux)	Établissement rapport de force/se rapporter directement à l'employeur.	Médiatisation du conflit/les AG.
Modalités de déroulement du suivi individuel	Chaotique/sélection des cas à prendre en compte/il donne lieu à des moments d'échange.	Très standardisé/sélection des cas à prendre en compte/les « papiers » sont le principal instrument pour des professionnels du syndicalisme.
Modalités de déroulement de l'action collective	Établissement rapport de force/se rapporter directement à l'employeur/ « mise en scène » du rapport de force.	Médiatisation/activité de cadrage/l'objectif est l'ouverture d'une négociation.
Modalités de déroulement de l'AG	Échange entre délégués.	Activité de cadrage.
Statut d'immigré	Les immigrés sont part du syndicat.	« Nous » (les Italiens) et « vous » (les immigrés).
Statut de travailleur ethnicisé	Contribue à une différenciation dans la prise en compte des cas à suivre.	Contribue à une différenciation dans la prise en compte des cas à suivre.
Rapport genré au travail du nettoyage	Rapport des femmes salariées au « bon travail ».	Clivage entre femmes immigrées et femmes italiennes.

Bibliographie

Abdelnour, Sarah, Annie Collovald, Lilian Mathieu, Frédéric Péroumal, et Évelyne Perrin. 2009. « Précarité et luttes collectives : renouvellement, refus de la délégation ou décalages d'expériences militantes ? » *Sociétés contemporaines* n° 74 (2) (juillet 3): 73-95.

Aguiar, Luis L. M., et Andrew Herod. 2006. *The dirty work of neoliberalism: cleaners in the global economy*. Malden, MA: Blackwell.

Ambrosini, Maurizio. 1999. *Utili invasori*. Franco Angeli.

Andolfatto, Dominique. 2004. *Les syndicats en France*. La Documentation Française.

Andolfatto, Dominique, et Dominique Labbé. 2000. *Sociologie des syndicats*. Paris: Editions La Découverte.

Angeloff, Tania. 1999. « Des miettes d'emploi: temps partiel et pauvreté ». *Travail, genre et sociétés* (1) (avril 1): 43-69.

———. 2000. *Le temps partiel: un marché de dupes*. Paris: Syros.

———. 2005. « Emplois de service ». In *Femmes, genre et sociétés, l'état des savoirs*, by Margaret Maruani, 281-288. Collection L'état des savoirs. Paris: Découverte.

———. 2008. « Emplois de service : nouvelle domesticité ou gisement d'emplois ? » *Idées économiques et sociales* N° 153 (3) (juillet 1): 20-27.

Arbizzani, Luigi. 1988. *Il sindacato nel Bolognese: le camere del lavoro di Bologna dal 1893 al 1960*. Bologna: Ediesse.

Arborio, Anne-Marie, Yves Cohen, Pierre Fournier, Séverin Muller, Nicolas Hatzfeld, Cédric Lomba, et Séverin Muller. 2008. *Observer le travail: histoire, ethnographie, approches combinées*. Paris: [diffusion] Cairn.info.

Arborio, Anne-Marie, et Pierre Fournier. 2010. *L'observation directe*. 3e éd. Paris: Armand Colin.

ASPLAN. 2009. « Travailleurs sans papiers : la précarité interdite ». *Les Mondes du Travail* (7): 63-73.

———. 2011. *On bosse ici, on reste ici ! La grève des sans-papiers - une aventure inédite*. Editions La Découverte.

Aubarell, Gemma, et Maria Àngels Roque. 2000. *Mujer y migración en el Mediterráneo occidental: tradiciones culturales y ciudadanía*. Antrazyt ICM ; Mediterráneo 164. Barcelona: Icaria.

Avril, Christelle. 2012. « Ressources et lignes de clivage parmi les aides à domicile ». *Actes de la recherche en sciences sociales* n° 191-192 (1) (mars 1): 86-105.

Bataille, Philippe. 1997. *Le racisme au travail*. Paris: La Découverte.

Bataille, Philippe, et Claire Schiff. 1997. « La discrimination à l'embauche ». In *Annales de la recherche urbaine*, 89–96. http://www.annalesdelarechercheurbaine.fr/IMG/pdf/Bataille.Schiff_ARU_76.pdf.

Beaud, Stéphane, et Michel Pialoux. 1999. *Retour sur la condition ouvrière: enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*. Paris: Fayard.

Benford, Robert D., et David A. Snow. 2012. « Processus de cadrage et mouvements sociaux : présentation et bilan ». *Politix* n° 99 (3) (octobre 1): 217-255.

Benquet, Marlène. 2011. *Les damnées de la caisse: enquête sur une grève dans un hypermarché*. Bellecombes-en-Bauges: Éd. du Croquant.

Bernardotti, María Adriana, et Giovanni Mottura. 2003. *Immigrazione e sindacato: lavoro, discriminazione, rappresentanza: III Rapporto IRES*. Studi & ricerche / IRES. Roma: Ediesse.

Béroud, Sophie. 2009a. « Syndicalisme ». *Références* (mars 1): 540-548.

———. 2009b. « Organiser les inorganisés ». *Politix* n° 85 (1) (mars 30): 127-146.

———. 2009c. « L'action syndicale au défi des travailleurs pauvres ». *Sociologies pratiques* n° 19 (2) (septembre 17): 39-53.

———. 2013a. « L'influence contrariée des "privés d'emploi" dans la CGT ». In *Les mobilisations de chômeurs en France problématiques d'alliances et alliances problématiques*, by Didier Chabanet et Jean Faniel, 153-176. Paris: L'Harmattan.

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

Béroud, Sophie, et Paul Bouffartigue. 2009. *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?* Paris: La Dispute.

Béroud, Sophie, Thomas Brugnot, Gwenola Le Naour, et Emmanuel Porte. 2008. « L'action syndicale face à la pauvreté laborieuse, analyse des représentations et des dispositifs d'action sociale dans l'entreprise [Rapport de recherche] ». *Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale : rapport 2007-2008*: 195-249.

Béroud, Sophie, et Jacques Capdevielle. 1997. « Des cheminots aux traminots, l'actualisation de la tradition marseillaise ». In *Le souffle de décembre: le mouvement social de 1995: continuités, singularités, portée*, by René Mouriaux et Sophie Béroud, 59-79. Collection « Le présent avenir ». Paris: Editions Syllepse.

Béroud, Sophie, Jean-Michel Denis, Guillaume Desage, Baptiste Giraud, et Jérôme Pélisse. 2008. *La lutte continue? Les conflits du travail dans la France contemporaine*. Collection Savoir/Agir de l'Association raisons d'agir. Bellecombe-en-Bauges: Éditions du Croquant.

Béroud, Sophie, Bertrand Fribourg, Jean-René Pendariès, et Jean-Marie Pernot. 2009. « Précarité sous-traitée et innovations syndicales: trois sytes industriels; trois

expériences significatives ». In *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, by Sophie Béroud et Paul Bouffartigue, 149-165.

Béroud, Sophie, et René Mouriaux. 2005. « Conflictualités et évolutions de la conflictualité sociale ». In *Le conflit en grève?: tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, by Jean-Michel Denis, 121-144. Paris: La Dispute.

Bertuccelli, Lorenzo, Adolfo Pepe, et Maria Luisa Righi. 2008. *Il sindacato nella società industriale*. EDIESSE. Vol. IV. Roma.

Bessin, Marc, et Corinne Gaudart. 2009. « Les temps sexués de l'activité : la temporalité au principe du genre ? » *Temporalités. Revue de sciences sociales et humaines* (9) (septembre 30).

Blanchard, Pascal, Gilles Boëtschard, Ahmed Boubeker, Patrick Boulanger, et Antoine Champeaux. 2005. *Marseille, porte Sud : 1905-2005*. Un siècle d'immigration des suds en France. Marseille, Paris: J. Laffitte, La Découverte.

Boltanski, Luc. 2009. *De la critique: précis de sociologie de l'émancipation*. NRF Essais. Paris: Gallimard.

Boltanski, Luc, et Eve Chiapello. 1999. *Le nouvel esprit du capitalisme*. NRF essais. Paris: Gallimard.

Boubeker, Ahmed, et Abdellali Hajjat. 2008. *Histoire politique des immigrations (post)coloniales: France, 1920-2008*. Paris: Éditions Amsterdam.

Bouffartigue, Paul. 2008. « Précarités professionnelles et action collective. La forme syndicale à l'épreuve ». *Travail et emploi* (116): 33–43.

Bouffartigue, Paul, et Jacques Bouteiller. 2012. *Temps de travail et temps de vie*. Paris: PUF.

Bouffartigue, Paul, Henri Eckert, et Jean-René Pendaries. 1997. *Le travail à l'épreuve du salariat à propos de la fin du travail*. L'Harmattan.

Boumaza, Magali, Philippe Hamman, Association française de science politique, et Groupe de sociologie politique européenne. 2007. *Sociologie des mouvements de précaires: espaces mobilisés et répertoires d'action*. Logiques sociales. Paris: Harmattan.

Boumaza, Magali, et Emmanuel Pierru. 2007. « Des mouvements de précaires à l'unification d'une cause ». *Sociétés contemporaines* n° 65 (1) (mai 15): 7-25.

Bouquin, Stephen. 2011. « Harry Braverman face à la sociologie du travail ». *L'Homme et la société* n° 178 (4) (juin 1): 159-179.

———. 2013. « Quand les réformes du marché du travail favorisent l'insécurité socio-professionnelle ». *Les Mondes du Travail* Travail et action collective en temps de crise (12): 121- 136.

Bourdieu, Pierre. 1981. « La représentation politique ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 36 (1): 3-24.

———. 1984. « La délégation et le fétichisme politique ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 52 (1): 49-55.

Braverman, Harry. 1976. *Travail et capitalisme monopoliste: la dégradation du travail*

au XXème siècle. François Maspero.

Broqua, Christophe. 2009. « L'ethnographie comme engagement : enquêter en terrain militant ». *Genèses* n° 75 (2) (août 28): 109-124.

Caire, Guy. 1990. In *Les Syndicats européens à l'épreuve*, by Geneviève Bibes et René Mouriaux. Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.

Carrera, Francesca, Giovanni Mottura, et Francesco Carchedi. 2008. *Lavoro, cittadinanza e territori: VI Rapporto*. Studi & ricerche / IRES. Roma: Ediesse.

Carrieri, Mimmo, et Salvo Leonardi. 2013. « Italie Des turbulences sans atterrissage certain: l'évolution récente des relations professionnelles italiennes ». *Chronique internationale de l'IRES* (139) (janvier): 18-34.

Castel, Robert. 1999. *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. Paris: Gallimard.

Castles, Stephen. 2002. « Migration and community formation under conditions of globalization » 36 (4): 1143-1168.

Cefaï, Daniel. 2007. *Pourquoi se mobilise-t-on: les théories de l'action collective*. Recherches . La bibliothèque du MAUSS. Paris: Découverte : M.A.U.S.S.

Chaib, Sabah. 2006. « Femmes immigrées et emploi : le bas de l'échelle pour propriété ? » In *le bas de l'échelle*, by Pierre Cours-Salies et Stéphane Le Lay, 146-165.

Chamozzi, Françoise. 2009. « Risques de l'immigration et déclassement professionnel ». *Hommes et migrations. Revue française de référence sur les dynamiques migratoires* (1281) (septembre 1): 112-121.

Champagne, Patrick. 1984. « La manifestation. La production de l'événement politique ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 52 (1): 19-41.

Chapoulie, Jean-Michel. 1984. « Everett C. Hughes et le développement du travail de terrain en sociologie ». *Revue française de sociologie* 25 (4): 582-608.

———. 2000. « Le travail de terrain, l'observation des actions et des interactions, et la sociologie ». *Sociétés contemporaines* 40 (1): 5-27.

Chauvin, Sébastien. 2010. *Les agences de la précarité: journaliers à Chicago*. Collection Liber. Paris: Seuil.

Coin, Francesca. 2004. *Gli immigrati, il lavoro, la casa: tra segregazione e mobilitazione*. FrancoAngeli.

Collovald, Annie, et Lilian Mathieu. 2009. « Mobilisations improbables et apprentissage d'un répertoire syndical ». *Politix* n° 86 (2): 119-143.

Combes, Hélène, Choukri Hmed, Lilian Mathieu, Johanna Siméant, et Isabelle Sommier. 2011. « Observer les mobilisations ». *Politix* n° 93 (1) (juillet 10): 7-27.

Contamin, Jean-Gabriel, et Roland Delacroix. 2009. « Les transformations des formes d'engagement au prisme du local ». *Politix* n° 85 (1) (mars 30): 81-104.

Corteel, Delphine, et Stéphane Le Lay. 2011. *Les travailleurs des déchets*. Clinique du

travail. Toulouse: Érès.

Cours-Salies, Pierre, et Stéphane Le Lay. 2006. *Le bas de l'échelle: la construction sociale des situations subalternes*. Collection « Questions vives sur la banlieue ». Ramonville Saint-Agne : Paris: Erès ; Obvies, Université Paris 8.

Daune-Richard, Anne-Marie, et Anne-Marie Devreux. 1992. « Rapports sociaux de sexe et conceptualisation sociologique ». *Recherches féministes* 5 (2): 7.

Dedieu, Jean-Philippe. 2011. « L'internationalisme ouvrier à l'épreuve des migrations africaines en France ». *Critique internationale* n° 50 (1) (février 7): 145-167.

Demazière, Didier. 1998. *Chômeurs: du silence à la révolte: sociologie d'une action collective*. Paris: Hachette littératures.

Denis, Jean-Michel. 2008a. « Conventions collectives: quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel ». *Travail et emploi* (116): 45–56.

———. 2008b. « Les Relations professionnelles dans le secteur du nettoyage. Du syndicalisme en milieu précaire ». *IRES, Document de travail* (03.08) (mai).

———. 2009a. « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève ! » In *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, by Sophie Béroud, Paul Bouffartigue, et Louis-Marie Barnier.

———. 2009b. « "Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault !" » *Politix* 85 (1): 105. doi:10.3917/pox.085.0105.

———. 2009c. « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! ». *Politix* n° 85 (1) (mars 30): 105-126.

De Rudder, Véronique, et François Vourc'h. 2006. « 9. Les discriminations racistes dans le monde du travail ». *Cahiers libres* (janvier 1): 175-194.

Descolonges, Michèle. 2011. *Des travailleurs à protéger: l'action collective au sein de la sous-traitance*. Paris: Hermann ADAPT-SNES.

Detienne, Marcel. 2000. *Comparer l'incomparable*. La librairie du XXe siècle. Paris: Seuil.

De Troyer, Marianne, Guy Lebeer, et Esteban Martinez. 2013. « La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique ». *Travail, genre et sociétés* n° 29 (1) (avril 1): 87-104.

Di Luzio, Giulio. 2008. *A un passo dal sogno. Gli avvenimenti che hanno cambiato la storia dell'emigrazione in Italia*. Lecce: Besa.

Dirn, Louis. 1998. *La société française en tendances, 1975 – 1995. Deux décennies de changement*. presses universitaires de France. Paris.

Dorlin, Elsa. 2009. *Sexe, race, classe pour une épistémologie de la domination*. Paris: PUF.

Dubar, Claude, Pierre Tripier, et Valérie Boussard. 2011. *Sociologie des professions*. Paris: A. Colin.

Dufour, Christian, et Adelheid Hege. 2005. « Emplois précaires, emploi normal et

syndicalisme ». *Chronique internationale de l'IRES* 97: 5–22.

Durkheim, Emile. 1999. *Les Règles de la méthode sociologique*. Flammarion.

Durkheim, Émile. 2007. *De la division du travail social*. Paris: Presses universitaires de France.

Echinard, Pierre, et Emile Témime. 1989. *Histoire des migrations à Marseille*. La Calade, Aix-en-Provence: Edisud.

Falquet, Jules. 2009. « La règle du jeu. Repenser la co-formation des rapports sociaux de sexe, de classe et de "race" dans la mondialisation néolibérale. » In *Sexe, race, classe pour une épistémologie de la domination*, by Elsa Dorlin, 71-90. Paris: PUF.

Falquet, Jules, Helena Hirata, Danièle Kergoat, Brahim Labari, Nicky Le Feuvre, et Fatou Sow. 2010. *Le sexe de la mondialisation: genre, sexe, race et nouvelle division du travail*. Paris: Presses de la fondation nationale des sciences politiques.

Farris, Sara. 2013. « Les fondements politico-économiques du fémonationalisme ». *Contretemps*. http://www.contretemps.eu/interventions/fondements-politico-%C3%A9conomiques-f%C3%A9monationalisme.

Fillieule, Olivier. 2009. « Carrière militante ». *Références* (mars 1): 85-94.

Frege, Carola, et John Kelly. 2004. « Union strategies in comparative context ». In *Varieties of unionism: strategies for union revitalization in a globalizing economy*, by Carola M. Frege et John E. Kelly, 31-44. Oxford ; New York: Oxford University Press.

Frege, Carola M., et John E. Kelly. 2004. *Varieties of unionism: strategies for union revitalization in a globalizing economy*. Oxford ; New York: Oxford University Press.

Gallissot, René. 1988. *La place des étrangers dans le mouvement ouvrier français*. Paris: MIRE. in Bataille, Philippe. 1997. Le racisme au travail. La Découverte. pag 148.

———. 1994. *Ces migrants qui font le prolétariat*. Collection « Réponses sociologiques ». Paris: Méridiens-Klincksieck.

Gani, Léon. 1972. *Syndicats et travailleurs immigrés*. Editions Sociales. Paris.

Gaxie, Daniel. 1977. « Économie des partis et rétributions du militantisme ». *Revue française de science politique* 27 (1): 123-154.

———. 2005. « Rétributions du militantisme et paradoxes de l'action collective ». *Swiss Political Science Review* 11 (1): 157–188.

Giraud, Baptiste. 2009. « Des conflits du travail à la sociologie des mobilisations : les apports d'un décloisonnement empirique et théorique ». *Politix* 86 (2): 13.

Green, Nancy L. 1998. *Du Sentier à la 7e avenue : la confection et les immigrés. Paris-New York, 1880-1980*. Paris: Le Seuil.

Groux, Guy, et René Mouriaux. 1992. *La C.G.T.* Economica.

Guillaume, Cécile, et Sophie Pochic. 2009a. « La professionnalisation de l'activité syndicale : talon d'Achille de la politique de syndicalisation à la CFDT ? » *Politix* n° 85 (1) (mars 30): 31-56.

———. 2009b. « Quand les politiques volontaristes de mixité ne suffisent pas : les leçons du syndicalisme anglais ». *Cahiers du Genre* n° 47 (2) (novembre 1): 145-168.

Havard-Duclos, Bénédicte. 2007. « Les coûts subjectifs de l'enquête ethnographique ». *SociologieS* (juin 21).

Heery, Edmund, et Lee Adler. 2004. « Organizing the unorganized ». In *Varieties of unionism: strategies for union revitalization in a globalizing economy*, by Carola M. Frege et John E. Kelly, 45-69. Oxford ; New York: Oxford University Press.

Hellio, Emmanuelle. 2008. « Des mains délicates pour des fraises amères ». *Plein droit* n° 78 (3) (octobre 1): 34-38.

Hirata, Helena, et Danièle Kergoat. 2008. « Division sexuelle du travail professionnel et domestique. Brésil, France, Japon ». In *Travail et genre. Regards croisés France Europe Amérique latine*, by Helena Hirata, Maria Rosa Lombardi, et Margaret Maruani, La Découverte, 197-209.

Hmed, Choukri. 2007. « Contester une institution dans le cas d'une mobilisation improbable : la « grève des loyers » dans les foyers Sonacotra dans les années 1970 ». *Sociétés contemporaines* n° 65 (1) (mai 15): 55-81.

Hughes, Everett Cherrington. 1962. « Good people and dirty work ». *Social Problems* (10): 3-11.

Hyman, Richard. 2001. *Understanding European trade unionism: between market, class and society*. London ; Thousand Oaks, Calif: SAGE.

Join-Lambert, Odile, Michel Lallement, Nicolas Hatzfeld, Jean-Emmanuel Ray, Isabelle Sommier, Michel Offerlé, et Jérome Pelisse. 2011. « Au-delà du conflit et de la négociation ? » *Sociologie du Travail* 53 (2) (avril): 160-193.

Jordi, Jean-Jacques. 1991. *Histoire des migrations à Marseille, tome 4 : Le choc de la décolonisation, 1945-1990*. Edisud.

Jounin, Nicolas. 2008. *Chantier interdit au public: enquête parmi les travailleurs du bâtiment*. Paris: La Découverte.

Jounin, Nicolas, et Sébastien Chauvin. 2007. « L'externalisation des illégalités Ethnographie des usages du travail «temporaire » à Paris et Chicago ». In Université de Marne-la-Vallée.

Jounin, Nicolas, Élise Palomares, et Aude Rabaud. 2008. « Ethnicisations ordinaires, voix minoritaires ». *Sociétés contemporaines* n° 70 (2) (mai 29): 7-23.

Kergoat, Danièle. 1982. *Les ouvrières*. Actuels. Paris: Sycomore.

Labbé, Dominique. 1996. *Syndicats et syndiqués en France depuis 1945*. Collection Logiques politiques. Paris: L'Harmattan.

Lallement, Michel. 2008. *Sociologie des relations professionnelles*. Paris: La Découverte.

Lendaro, Annalisa. 2011. « L'"immigré-e travailleur-se". La construction et les usages sociaux des catégories de l'action publique en France et en Italie ». Thèse en Sociologie, Aix en Provence: Aix - Marseille.

Leroy, Maxime. 1913. *La coutume ouvrière, syndicats, bourse du travail, fédérations professionnelles, coopératives, doctrines et institutions*. 3 vol. Paris, France: Giard et Brière.

Magaud, Jacques. 1974. « Vrais et faux salaires ». *Sociologie du Travail* (1) (mars): 1-18.

Marie, Claude - Valentine. 1999. « Emploi des étrangers sans titre, travail illégal, régularisation: des débats en trompe l'œil ». In *Immigration et intégration, l'état des savoirs*, by Philippe Dewitte, 352-365. Paris: La Découverte.

Maruani, Margaret. 2011. *Travail et emploi des femmes*. Paris: La Découverte.

Maruani, Margaret, et Monique Meron. 2012. *Un siècle de travail des femmes en France: 1901-2011*. Paris: la Découverte.

Mathieu, Lilian. 2002. « Rapport au politique, dimensions cognitives et perspectives pragmatiques dans l'analyse des mouvements sociaux ». *Revue française de science politique* Vol. 52 (1) (mars 1): 75-100.

Mathieu, Nicole-Claude. 1991. *L'anatomie politique: catégorisations et idéologies du sexe*. Côté-femmes.

Matonti, Frédérique, et Franck Poupeau. 2004. « Le capital militant. Essai de définition ». *Actes de la recherche en sciences sociales* nº 155 (5) (décembre 1): 4-11.

Maurice, Marc. 1989. « Méthode comparative et analyse sociétale. Les implications théoriques des comparaisons internationales ». *Sociologie du Travail* (2): 175-191.

———. 2000. « "Globalisation" et Systèmes nationaux de relations industrielles et de relations d'emploi. L'analyse Sociétale revisitée ». IIRA 12 th Congress.

Maurice, Marc, François Sellier, et Jean-Jacques Silvestre. 1982. *Politique d'éducation et organisation industrielle en France et en Allemagne: essai d'analyse sociétale*. 1re éd. Sociologies. Paris: Presses, universitaires de France.

Mauss, Marcel. 2012. *Essai sur le don: forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Paris: Presses universitaires de France.

McCarthy, John D., et Mayer N. Zald. 1977. « Resource Mobilization and Social Movements: A Partial Theory ». *American Journal of Sociology* 82 (6) (mai 1): 1212-1241.

Megale, Agostino, Maria Adriana Bernardotti, et Giovanni Mottura. 2006. *Immigrazione e sindacato: stesse opportunità, stessi diritti: IV rapporto*. Studi & ricerche/IRES. Roma: Ediesse.

Megale, Agostino, Giovanni Mottura, et Emanuele Galossi. 2008. *Immigrazione e sindacato: discriminazione, precarietà, sicurezza: V Rapporto*. Studi & ricerche IRES. Roma: Ediesse.

Mélis, Corinne. 2011. « « Des syndicalistes comme les autres ? » L'expérience syndicale de migrantes et de filles d'immigrés d'Afrique du Nord et sub-saharienne ». *L'Homme et la société* n° 176-177 (2) (février 1): 131-149.

Mencherini, Robert. 2004. *Midi rouge, ombres et lumières: une histoire politique et sociale de Marseille et des Bouches-du-Rhône de 1930 à 1950*. Vols. 2-3: Collection Histoire. Paris: Syllepse.

Mendras, Henri. 1995. *Comment devenir sociologue: souvenirs d'un vieux mandarin*. Arles, France: Actes Sud.

Merton, Robert K. 1987. « Three Fragments From a Sociologist's Notebooks: Establishing the Phenomenon, Specified Ignorance, and Strategic Research Materials ». *Annual Review of Sociology* 13 (1): 1-29.

Meurs, Dominique, Ariane Pailhé, et Patrick Simon. 2006. « Persistance des inégalités entre générations liées à l'immigration: l'accès à l'emploi des immigrés et de leurs descendants en France ». *Population (French Edition)* 61 (5/6) (septembre 1): 763-801.

Miranda, Adelina, Nouria Ouali, et Danièle Kergoat. 2011. « Les mobilisations des migrantes : un processus d'émancipation invisible ? » *Cahiers du Genre* n° 51 (2) (décembre 1): 5-24.

Mischi, Julian. 2011. « Gérer la distance à la "base". Les permanents CGT d'un atelier SNCF ». *Sociétés contemporaines* 84 (4): 53.

———. 2013a. « Savoirs militants et rapports aux intellectuels dans un syndicat cheminot ». *Actes de la recherche en sciences sociales* n° 196-197 (1) (mars 1): 132-151.

———. 2013b. « Savoirs militants et rapports aux intellectuels dans un syndicat cheminot ». *Actes de la recherche en sciences sociales* n° 196-197 (1) (mars 1): 132-151. doi:10.3917/arss.196.0132.

Moore, Sian. 2011. *New trade union activism: class consciousness or social identity?* Basingstoke ; New York: Palgrave Macmillan.

Morice, Alain. 2011. « Sans-papiers: une difficile reconnaissance ». *Plein droit* (2): 5–8.

Morokvasic, Mirjana. 2008. « Femmes et genre dans l'étude des migrations : un regard rétrospectif ». In *Femmes , genre, migrations et mondialisation : un état des problématiques*, by Aude Rabaud, Jane Freedman, Francesca Scrinzi, et Jules Falquet, 33-56. Cahiers du CEDREF.

Mottura, Giovanni, et Petro Pinto. 1996. *Immigrazione e cambiamento sociale. Strategie sindacali e lavorostraniero in Italia*. Ediesse. Roma.

Moulier-Boutang, Yann. 1998. *De l'esclavage au salariat*. Presses universitaires de France.

Mouriaux, René. 1983. *Les syndicats dans la société française*. Paris: Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.

———. 1998. *Crises du syndicalisme français*. Paris: Montchrestien.

Nakano Glenn, Evelyn. 2009. « De la servitude au travail de service: les continuités

historiques de la division racial du travail reproductif payé ». In *Sexe, race, classe pour une épistémologie de la domination*, by Elsa Dorlin, 21-70. Paris: PUF.

Neumann, Cédric, et Matthieu Paldacci. 2000. « Rassemblement de chômeurs à Marseille : un mouvement entre innovation et tradition ». *Terrains & travaux* n° 1 (1) (mars): 6-31.

Neveu, Erik. 1999. « Médias, mouvements sociaux, espaces publics ». *Réseaux* 17 (98): 17-85.

Nizzoli, Cristina. 2009. « De l'"immigré clandestin" au "travailleur sans papiers". L'émergence d'une nouvelle figure sociale au travers du mouvement 2008-2009. Le rôle de la CGT. » Mémoire, Aix en Provence: Université de Provence.

———. 2010. « Movimentos sociais, sindicato e imigracao: um estudo sobre os trabalhadores sem-documentos na regiao parisiense ». *Revista Espaço Acadêmico* 9 (108) (avril 26): 9-17.

———. 2012. « Mesure du travail et action syndicale dans un contexte de sous-traitance ». In *Mesures et démesures du travail*, by Mateo Alaluf, Pierre Desmarez, et Marcelle Stroobants, Éditions de l'Université de Bruxelles, 157-166. Bruxelles.

Noin, Daniel, Michelle Guillon, et Maurizio Ambrosini. 1999. « Travailler dans l'ombre. Les immigrés dans l'économie informelle ». *Revue européenne de migrations internationales* 15 (2): 95-121. doi:10.3406/remi.1999.1680.

Noiriel, Gérard. 2002. *Les ouvriers dans la société française XIXe-XXe siècle*. [Paris]: Éd. du Seuil.

———. 2006. *Le creuset français: histoire de l'immigration : XIX. - XX. siècle*. Paris: Éd. du Seuil.

Offerlé, Michel. 2008. « Retour critique sur les répertoires de l'action collective (XVIIIe - XXIe siècles) ». *Politix* n° 81 (1) (mars 1): 181-202.

Ouali, Nouria. 2009. « Le racisme au travail à Bruxelles et à Londres: un effet de la précarisation ». *Les mondes du travail* 7 (juin): 87-101.

Passeron, Jean-Claude. 1995. « L'espace mental de l'enquête (I) ». *Enquête. Archives de la revue Enquête* (1) (octobre 1): 13-42.

Pélisse, Jérôme. 2009. « Judiciarisation ou juridicisation ? » *Politix* n° 86 (2) (juin 5): 73-96.

Pelloutier, Fernand. 1902. *Histoire des bourses du travail. Origine - institutions - avenir.* Paris: Schleicher frères, éditeurs.

Perrin, Évelyne, et Frédéric Péroumal. 2009. « Ça ne passera plus comme ça chez McDonald's ». In *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, by Sophie Béroud et Paul Bouffartigue, 223-236. Paris: La Dispute.

Perrot, Michelle. 1987. « Qu'est-ce qu'un métier de femme? » *Le Mouvement social* (140) (juillet 1): 3-8.

Pigenet, Michel. 2009. « Précarisation et production des solidarités ». In *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, by Sophie Béroud et Paul Bouffartigue. Paris: La Dispute.

Piore, Michael J. 1980. *Birds of Passage: Migrant Labor and Industrial Societies*. Cambridge University Press.

Piotet, Françoise. 2009. « La CGT, une anarchie (plus ou moins) organisée ? » *Politix* n° 85 (1) (mars 30): 9-30.

Pitti, Laure. 2001. « Grèves ouvrières versus luttes de l'immigration : une controverse entre historiens ». *Ethnologie française* Vol. 31 (3) (septembre 1): 465-476.

———. 2005a. « "Travailleurs de France, voilà notre nom". Les mobilisations des ouvriers étrangers dans les usines et les foyers durant les années 1970 ». *Migrance* 25: 50-71.

———. 2005b. « Catégorisations ethniques au travail ». *Histoire & mesure* Vol. XX (3) (décembre 2): 5-5.

———. 2006. « Une matrice algérienne ? » *Politix* n° 76 (4) (décembre 1): 143-166.

———. 2007. « 4 : Carrières d'OS depuis 1945. Les Algériens à Renault-Billancourt ». *Recherches* (janvier 1): 97-111.

Pugliese, Enrico. 2006. *L'Italia tra migrazioni internazionali e migrazioni interne*. Il Mulino.

Rea, Andrea, et Maryse Tripier. 2008a. *Sociologie de l'immigration*. Paris: la Découverte.

———. 2008b. « L'immigration ouvrière en France, du "gastarbeiter" au "sans papiers" ». In Aix en Provence.

Renou, Gildas. 2003. « L'institution à l'état vif. Sociabilités et structuration des groupes dans un syndicat de salariés ». *Politix* 16 (63): 53-77.

———. 2012. « Dynamogénie de l'action collective contestataire. Logiques d'institution et arts de composition dans une organisation syndicale contemporaine. » Rennes: Université de Rennes-1.

Reynaud, Jean-Daniel. 1988. « Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome ». *Revue française de sociologie* 29 (1): 5-18.

———. 1997. *Les Règles du jeu: l'action collective et la régulation sociale*. Paris: A. Colin.

Rinaldini, Matteo. 2009. « Immigrati e organizzazione sindacale in un sistema di stratificazione civica. Una ricerca qualitativa su quattro federazioni di categoria della CGIL in Emilia Romagna ». Reggio Emilia: Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia.

Romagnoli, Umberto. 2011. « Dalla cancellazione dell'art. 8 alla ricostruzione del diritto del lavoro ». « Associazione per i diritti sociali e di cittadinanza » affiliata alla Fondazione Centro di studi e iniziative per la riforma dello Stato (Crs). http://www.dirittisocialiecittadinanza.org/Documenti/Dalla%20cancellazione%20dell%27art.8%20alla%20ricostruzione%20del%20diritto%20del

%20lavoro.pdf.

Rosanvallon, Pierre. 1998. *La question syndicale*. Paris: Hachette Littératures.

Rostaing, Corinne. 2012. « L'ethnographie d'un lieu singulier est-elle une démarche comparative ? » *Terrains & travaux* N° 21 (2) (décembre 1): 37-54.

Sassen, Saskia. 1989. « America's Immigration "Problem" ». *World Policy Journal* 6 (4) (octobre 1): 811-832.

———. 2009. *La globalisation: une sociologie*. Traduit par Pierre Guglielmina. Paris: Gallimard.

Sauviat, Catherine. 1997. « Le nettoyage industriel : un marché de services gouverné par la demande. France, Etats-Unis, Suède ». *IRES, Document de travail* (97.01) (février).

Sa Vilas Boas, Marie-Hélène. 2012. « Écrire la comparaison lorsque les données sont asymétriques. Une analyse de l'engagement dans les dispositifs participatifs brésiliens ». *Revue internationale de politique comparée* Vol. 19 (1) (juillet 4): 61-74.

Sawicki, Frédéric, et Johanna Siméant. 2009. « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français ». *Sociologie du Travail* 51 (1) (janvier): 97-125.

Sayad, Abdelmalek. 1977. « Les trois "âges" de l'émigration algérienne en France ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 15 (15): 59-79.

———. 1999. *La double absence: des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*. Seuil.

———. 2006. *L'immigration, ou, Les paradoxes de l'altérité*. Paris: Raisons d'agir.

Scandella, Fabienne. 2009a. « Travail invisible dans un secteur de relégation : la double condition des nettoyeurs de bureaux ». *Les Mondes du Travail* (7): 75-86.

———. 2009b. « Tel un phénix renaissant des poussières : renouveau syndical dans le secteur du nettoyage. Analyse de la campagne londonienne 'Justice for cleaners' ». In *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives?*, by Sophie Béroud et Paul Bouffartigue, Paul, La Dispute.

———. 2010. « Les dessous d'une industrie en pleine expansion ». *HesaMag* (dossier 3/26): 12-16.

Schweitzer, Sylvie. 2002. « Les enjeux du travail des femmes ». *Vingtième Siècle. Revue d'histoire* nº 75 (3) (novembre 1): 21-33. doi:10.3917/ving.075.0021.

Scrinzi, Francesca. 2004. « Professioniste della tradizione. Le donne migranti nel mercato del lavoro domestico ». *Polis. Ricerche e studi su società e politica in Italia* XVIII (1) (avril): 107-136.

Segrestin, Denis. 1980. « Les communautés pertinentes de l'action collective : canevas pour l'étude des fondements sociaux des conflits du travail en France ». *Revue française de sociologie* 21 (2): 171-202.

Silvera, Rachel. 2010. « Temps professionnels et familiaux en Europe : de nouvelles configurations ». *Travail, genre et sociétés* n° 24 (2) (octobre 27): 63-88.

Silvestre, Jean-Jacques, François Sellier, et Marc Maurice. 1992. « Analyse sociétale et cultures nationales. Réponse à Philippe d'Iribarne ». *Revue française de sociologie* 33 (1): 75-86.

Siméant, Johanna. 1994. « Immigration et action collective. L'exemple des mobilisations d'étrangers en situation irrégulière ». *Sociétés contemporaines* 20 (1): 39-62.

———. 1998. *La Cause des sans-papiers*. Les Presses de Sciences Po.

Simon, Patrick, et Joan Stavo-Debauge. 2004. « Les politiques anti-discrimination et les statistiques : paramètres d'une incohérence ». *Sociétés contemporaines* (53): 57-84.

Sirot, Stéphane. 2011. *Le syndicalisme, la politique et la grève: France et Europe XIXe-XXIe siècles*. Nancy: Arbre bleu.

Slimani-Direche, Karina. 2002. *Les Comoriens à Marseille: d'une mémoire à l'autre*. Français d'ailleurs, peuple d'ici no. 133. Paris: Editions autrement.

Snow, David A., E. Burke Rochford, Steven K. Worden, et Robert D. Benford. 1986. « Frame Alignment Processes, Micromobilization, and Movement Participation ». *American Sociological Review* 51 (4) (août 1): 464-481.

Temime, Emile. 1995. « Marseille XXe : de la dominante italienne à la diversité maghrébine ». *Revue européenne de migrations internationales* 11 (1): 9-19.

Témime, Emile. 1985. « Marseille, ville de migrations ». *Vingtième Siècle. Revue d'histoire* (7) (juillet 1): 37-50. doi:10.2307/3769932.

Tilly, Charles. 1984. « Les origines du répertoire d'action collective contemporaine en France et en Grande-Bretagne ». *Vingtième Siècle. Revue d'histoire* 4 (1): 89-108.

Tinel, Bruno, Corinne Perraudin, Nadine Thèvenot, et Julie Valentin. 2007. « La sous-traitance comme moyen de subordination réelle de la force de travail ». *Actuel Marx* n° 41 (1) (mars 1): 153-164.

Touraine, Alain, François Dubet, et Michel Wieviorka. 1984. *Le Mouvement ouvrier*. Paris: Fayard.

Trentin, Bruno. 2012. *La cité du Travail. La gauche et la crise du fordisme*. Paris: Fayard.

Tribalat, Michčle. 1996. *De l'immigration à l'assimilation: Enquête sur les populations d'origine étrangère en France*. INED.

Tribalat, Michèle. 1995. *Faire France: une grande enquête sur les immigrés et leurs enfants*. Cahiers libres. Paris: Editions La Découverte.

Tripier, Maryse. 1990. *L'Immigration dans la classe ouvrière en France*. Editions L'Harmattan.

———. 2004a. « Immigration et dynamiques ouvrières ». In *Le retour des classes sociales: inégalités, dominations, conflits*, by Paul Bouffartigue, 175-192. Etats des lieux. Paris: Dispute.

———. 2004b. « L'immigré, analyseur de la société (note critique) ». *Terrains &*

travaux n° 7 (2) (septembre 1): 173-185.

———. 2005. « Syndicats et “luttes d’immigrés” ». *Immigration et luttes sociales : Filiations et ruptures 1968-2003,Migrance* (25). éditions Mémoire-Génériques: 72-78.

Tripier, Maryse, François Vourc’h, et Véronique De Rudder. 1995. « Les syndicats face aux nouvelles discriminations ». *Hommes et migrations* (1187). Après les OS. Où sont passés les travailleurs immigrés.

Turner, Lowell. 2004. « Why revitalize? Labour’s urgent mission in a contested global economy ». In *Varieties of unionism: strategies for union revitalization in a globalizing economy*, by Carola M. Frege et John E. Kelly, 1-10. Oxford ; New York: Oxford University Press.

Ubbiali, Georges. 1993. « Syndicalisme en crise, syndicalisme en mutation. Note critique ». *Politix* 6 (23): 84-101.

———. 1997. « La professionnalisation des directions syndicales à la CGT et à la CFDT : éléments pour une socio-histoire ». Paris: Université Paris 1.

Vatin, François, Alain Caillé, et Olivier Favereau. 2010. « Réflexions croisées sur la mesure et l’incertitude ». *Revue française de gestion* n° 203 (4) (mai 25): 163-181.

Voss, Kim. 2010. « Dilemmes démocratiques : démocratie syndicale et renouveau syndical ». *La Revue de l’Ires* (65) (février): 87-107.

Voss, Kim, et Rachel Sherman. 2000. « Breaking the Iron Law of Oligarchy: Union Revitalization in the American Labor Movement ». *American Journal of Sociology* 106 (2) (septembre 1): 303-349.

Wallerstein, Immanuel. 1976. « Semi-Peripheral Countries and the Contemporary World Crisis ». *Theory and Society* 3 (4) (décembre 1): 461-483.

———. 1991. « A Theory of Economie History in Place of Economic Theory ? » *Revue économique* 42 (2): 173-180.

Wallerstein, Immanuel Maurice. 2006. *Comprendre le monde: introduction à l’analyse des systèmes-monde*. Paris: La Découverte.

Webb, S, et B. Webb. 1894. *The History of Trade Unionism*. Londres: Longman.

Wenden, Catherine Wihtol De, et René Mouriaux. 1987. « Syndicalisme français et islam ». *Revue française de science politique* 37 (6): 794-819.

Wichterich, Christa. 1999. *La Femme mondialisée*. Actes Sud.

Glossaire des sigles et des cohérences sociétales

France

CAF : Caisse Allocations Familiales
CE :Comité d'Entreprise
CE 1, 2, 3 : Chef d'équipe niveau 1, 2, 3
CCN : Convention Collective Nationale
CFTC : Confédération Française des Travailleurs Chrétiens
CGT : Confédération Générale du Travail
CGTU : Confédération Générale du Travail Unitaire
CNPE : Comité National des Privés d'Emploi
CNR : Conseil National de la Résistance
FENI : fédération Européenne Nettoyage Industriel
FO : Force Ouvrière
PDG: Président directeur général
SNCM: Il s'agit de la compagnie maritime: Société Nationale Corse Méditerranée
UL : Union Locale
UD: Union Départementale

Italie

CAAF : *Centro Autorizzato Assistenza Fiscale /* Centre Autorisé Assistance Fiscale
CCNL : C*ontratto Collettivo Nazionale del Lavoro* / Convention Collective Nationale du Travail
CISL : *Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori* / Confédération Italienne Syndicats Travailleurs
CGdL : *Confederazione Generale del Lavoro /* Confédération Generale du Travail
CGIL : *Confederazione Generale Italiana del Lavoro* / Confédération Générale Italienne du Travail
CdLM : *Camera del Lavoro Metropolitana /* Bourse du Travail Métropolitaine

FILAI : *Federazione Italiana Lavoratori Ausiliari dell'Impiego* / fédération Italienne des Travailleurs Auxiliaires de l'Emploi.
FILAM : *Federazione Italiana Lavoratori Alberghi e Mense* / fédération Italienne des Travailleurs Hôtels et Cantines.
INCA : *Istituto Nazionale Confederale di Assistenza* / Institut National Confédéral d'Assistance.
INPS : *Istituto Nazionale di Previdenza Sociale* / Institut National de Sécurité Sociale.
NidiL – CGIL : *Nuove Identità del Lavoro* – CGIL / Nouvelles Identités du Travail (fédération qui s'occupe des travailleurs ayant un emploi « précaire »)
FILCAMS: *Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Albergo, Mensa e Servizi* / fédération Italienne des Travailleurs Commerce, Hôtels, Cantine et Services.
FIOM : *Federazione Italiana Operai Metalmeccanici* / fédération Italienne Ouvriers de la Métallurgie
UGL : *Unione Generale del Lavoro* / Union Générale du Travail
UIL : *Unione Italiana del Lavoro* / Union Italienne du Travail
USI : *Unione Sindacale Italiana* / Union Syndicale Italienne

Glossaire des cohérences sociétales

Cassa integrazione guadagni (CIG) : cette procédure est née en 1941 et juridiquement encadrée par la suite en 1975. Elle répond à une réduction de la durée du travail normale par une réduction proportionnellement moindre de la rémunération perçue. Elle concerne principalement la moyenne et la grande industrie manufacturière et la grande distribution. Son montant s'élève à 80 % du salaire antérieurement perçu (75% effective).
Cassa integrazione guadagni straordinaria (CIG extraordinaire) : Elle a été introduite en 1968 (loi n 1115) pour résoudre des situations de sur-effectifs durables et structurels à la suite des crise économiques sectorielles et de mouvements de restructuration et de réorganisation des entreprises. Elle s'adresse à des entreprises industrielles employant plus de 15 salariés et à des entreprises du commerce comptant plus de 50 salariés (en dehors des apprentis). Comme pour la CIG ordinaire, son montant s'élève à 80% du salaire antérieurement perçu.

Contratto a chiamata : Par ce contrat, le travailleur se met à disposition de son employeur qui, en cas de besoin, l'appelle pour travailler.

Contratto di collaborazione a progetto : Il s'agit d'une forme d'emploi précaire par laquelle le travailleur est embauché sur la base d'un « projet » particulier.

Contratto d'inserimento :Ce contrat vise à réaliser, par le biais d'un projet individuel d'adaptation des compétences professionnelles du travailleur à un contexte de travail déterminé, l'insertion ou la réinsertion dans le marché du travail.

Contratto di lavoro ripartito : Le contrat de « travail réparti » est un CDD, par lequel deux salariés (chacun travaillant à temps partiel) assument solidairement une seule obligation subordonnée de travail. La rétribution est calculée sur la base de la proportion de travail accomplie par chaque salarié.

Direttivi :Il s'agit des réunions entre délégués et permanents qui ont pour but de définir les lignes de l'action syndicale.

Funzionario: le « fonctionnaire » est le permanent syndical.

Vertenza : selon le dictionnaire italien: *Controversia, in quanto sia ancora pendente: v sindacale, diplomatica, giudiziaria.* Il s'agit d'une procédure que le travailleur (aussi singulièrement) entame contre son employeur pour lui contester une décision prise à son égard.

ANNEXES

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale delle Relazioni Industriali e dei Rapporti di Lavoro - Div. IV

COSTO MEDIO ORARIO, A LIVELLO NAZIONALE, DEL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE, SERVIZI INTEGRATI/MULTISERVIZI

NAZIONALE — **IMPIEGATI** — **GIUGNO 2011**

	2° liv.	3° liv.	4° liv.	5° liv.	6° liv.	7° liv.	Quadri
A-Elementi retributivi annui							
Retribuzione tabellare	7.370,52	7.979,04	8.655,24	9.466,68	11.765,64	13.591,44	14.876,16
Scatti biennali (1,5 scatti)	1.005,48	1.062,54	1.125,90	1.202,04	1.417,50	1.588,68	1.709,28
Ind. contingenza	6.167,52	6.185,04	6.210,00	6.222,36	6.297,24	6.384,72	6.384,72
E.D.R. - ex prot.23/7/1993	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96
Indennità di funzione							309,84
TOTALE "A"	**14.667,48**	**15.350,58**	**16.115,10**	**17.015,04**	**19.604,34**	**21.688,80**	**23.403,96**
B-Oneri aggiuntivi							
Festivita retribuite (n.2)	111,12	116,29	122,08	128,90	148,52	164,31	177,30
Tredicesima mensilita'	1.222,29	1.279,22	1.342,93	1.417,92	1.633,70	1.807,40	1.950,33
Quattordicesima mensilita'	1.211,96	1.268,89	1.332,60	1.407,59	1.623,37	1.797,07	1.940,00
TOTALE "B"	**2.545,37**	**2.664,39**	**2.797,60**	**2.954,41**	**3.405,58**	**3.768,78**	**4.067,63**
C-Oneri previd. e assist.							
Inps (28,03%)	4.824,76	5.049,60	5.301,23	5.597,44	6.449,68	7.135,76	7.700,29
Inail (0,4040%)	69,54	72,78	76,41	80,68	92,96	102,85	110,99
TOTALE "C"	**4.894,30**	**5.122,38**	**5.377,64**	**5.678,11**	**6.542,64**	**7.238,61**	**7.811,27**
D-Altri Oneri							
Trattamento fine rapporto	1.275,03	1.334,44	1.400,94	1.479,22	1.704,44	1.885,75	2.034,93
Rivalutazione T.F.R. (2,935935%)	112,30	117,54	123,39	130,29	150,12	166,09	179,23
Fondo di Previdenza complementare (adesione al 35%)	41,27	42,50	44,25	45,12	50,37	56,49	56,49
Assistenza sanitaria integrativa							
Bilateralità	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
TOTALE "D"	**1.434,60**	**1.500,47**	**1.574,58**	**1.660,62**	**1.910,93**	**2.114,33**	**2.276,66**
COSTO MEDIO ANNUO	**23.541,75**	**24.637,82**	**25.864,92**	**27.308,18**	**31.463,49**	**34.810,52**	**37.559,52**
RETRIBUZIONE MENSILE	**1.222,29**	**1.279,22**	**1.342,93**	**1.417,92**	**1.633,70**	**1.807,40**	**1.950,33**
RETRIBUZIONE ORARIA	**7,07**	**7,39**	**7,76**	**8,20**	**9,44**	**10,45**	**11,27**
COSTO MEDIO ORARIO	**14,89**	**15,58**	**16,36**	**17,27**	**19,90**	**22,02**	**23,76**
IRAP (3,9%)(2)	0,58	0,61	0,64	0,67	0,77	0,86	0,92
IRES (27,5%) di IRAP	0,16	0,17	0,18	0,18	0,21	0,24	0,25
IRAP+IRES	**0,74**	**0,78**	**0,82**	**0,85**	**0,98**	**1,10**	**1,17**
TOTALE COSTO MEDIO ORARIO (lavoratori a t.d.)	**15,63**	**16,36**	**17,18**	**18,12**	**20,88**	**23,12**	**24,93**
TOTALE COSTO MEDIO ORARIO (lavoratori a t.d.) (2)	**15,81**	**16,54**	**17,37**	**18,33**	**21,12**	**23,37**	**25,21**
TOTALE COSTO MEDIO ORARIO (lavoratori a t.d.) (3)	**15,83**	**16,56**	**17,39**	**18,37**	**21,16**	**23,41**	**25,26**
TOTALE COSTO M. ORARIO (centro-nord) (1)	**15,34**	**16,05**	**16,86**	**17,81**	**20,54**	**22,75**	**24,55**
TOTALE COSTO M. ORARIO (sud e isole) (1)	**15,18**	**15,90**	**16,72**	**17,67**	**20,40**	**22,59**	**24,41**
TOTALE COSTO M. ORARIO (centro-nord) (1)(2)	**15,44**	**16,15**	**16,97**	**17,93**	**20,69**	**22,91**	**24,74**
TOTALE COSTO M. ORARIO (sud e isole) (1)(2)	**15,26**	**15,98**	**16,79**	**17,75**	**20,51**	**22,73**	**24,56**
TOTALE COSTO M. ORARIO (centro-nord) (1)(2)(3)	**15,45**	**16,18**	**17,00**	**17,96**	**20,72**	**22,94**	**24,77**
TOTALE COSTO M. ORARIO (sud e isole) (1)(2)(3)	**15,27**	**15,99**	**16,81**	**17,77**	**20,52**	**22,76**	**24,59**

Ore annue teoriche	**2.088**
Ore annue mediamente non lavorate così suddivise:	
ferie (gg) - 22	176
festività (gg) - 12	96
festività soppresse (gg) - 4	32
riduzione orario contrattuale (ore)	40
assemblee/permessi - 0,5%	10
diritto allo studio - 0,45%	9
malattia/inf./maternità - 6,50%	136
Formazione, permessi D.L.vo 626/94 e succ. mod. (gg) - 1	8
Totale ore non lavorate	507
Ore annue mediamente lavorate	**1581**

Nota: Il costo annuo minimo aziendale della sicurezza (D.P.I., visite mediche, ecc) è di 150,00 euro per lavoratore (D.Lvo 81/2008).

(1)Per i lavoratori a cui viene applicata la legge 296/2006 (art.1 c. 266) e successive modificazioni e per il periodo e le quantità dovute.

(2) Ai sensi della legge 266/2005

(3) Ai sensi dell'art. 2 comma 86 della legge 191/2009 secondo le procedure di cui all'art.1 comma 174 della legge 311/2004, dall'anno di imposta 2010, la maggiorazione dell'aliquota IRAP è aumentata di un ulteriore 0.15%.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale delle Relazioni Industriali e dei Rapporti di Lavoro - Div. IV

COSTO MEDIO ORARIO, A LIVELLO NAZIONALE, DEL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE, SERVIZI INTEGRATI/MULTISERVIZI

NAZIONALE — **OPERAI** — **GIUGNO 2011**

	1° liv.	2° liv. Par 109	3° liv.	4° liv.	5° liv.	6° liv.	2° liv. Par 115
A-Elementi retributivi annui							
Retribuzione tabellare	6.762,00	7.370,52	7.979,04	8.655,24	9.466,68	11.765,64	7.776,36
Anzianità forfettaria di settore	612,24	652,68	698,16	757,80	801,24	995,88	666,00
Ind. contingenza	6.152,52	6.167,52	6.185,04	6.210,00	6.222,36	6.297,24	6.167,52
E.D.R. - ex prot.23/7/1993	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96	123,96
TOTALE "A"	**13.650,72**	**14.314,68**	**14.986,20**	**15.747,00**	**16.614,24**	**19.182,72**	**14.733,84**
B-Oneri aggiuntivi							
Festivita retribuite (n.2)	105,21	110,33	115,50	121,36	128,05	147,84	113,56
Tredicesima mensilita'	1.137,56	1.192,89	1.248,85	1.312,25	1.384,52	1.598,56	1.227,82
Quattordicesima mensilita'	1.127,23	1.182,56	1.238,52	1.301,92	1.374,19	1.588,23	1.217,49
TOTALE "B"	**2.370,00**	**2.485,78**	**2.602,87**	**2.735,53**	**2.886,76**	**3.334,63**	**2.558,87**
C-Oneri previd. e assist.							
Inps (28,03%)	4.490,61	4.709,17	4.930,22	5.180,65	5.466,13	6.311,61	4.847,15
Inail (3,9390%)	631,06	661,77	692,83	728,03	768,14	886,96	681,16
TOTALE "C"	**5.121,66**	**5.370,94**	**5.623,05**	**5.908,68**	**6.234,27**	**7.198,57**	**5.528,31**
D-Altri Oneri							
Trattamento fine rapporto	1.186,72	1.244,48	1.302,89	1.369,08	1.444,52	1.667,95	1.280,94
Rivalutazione T.F.R. (2,935935%)	104,52	109,61	114,76	120,59	127,23	146,91	112,82
Fondo di Previdenza complementare (adesione al 35%)	40,22	41,27	42,50	44,25	45,12	50,37	41,27
Assistenza sanitaria integrativa							
Bilateralità	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
TOTALE "D"	**1.337,47**	**1.401,36**	**1.466,15**	**1.539,91**	**1.622,86**	**1.871,23**	**1.441,03**
COSTO MEDIO ANNUO	**22.479,85**	**23.572,76**	**24.678,27**	**25.931,12**	**27.358,14**	**31.587,15**	**24.262,05**
RETRIB. MENSILE	**1.137,56**	**1.192,89**	**1.248,85**	**1.312,25**	**1.384,52**	**1.598,56**	**1.227,82**
RETRIB. ORARIA	**6,58**	**6,90**	**7,22**	**7,59**	**8,00**	**9,24**	**7,10**
COSTO MEDIO ORARIO	14,22	14,91	15,61	16,40	17,30	19,98	15,35
IRAP (3,9%)(2)	0,54	0,57	0,59	0,62	0,66	0,76	0,58
IRES (27,5%) di IRAP	0,15	0,16	0,16	0,17	0,18	0,21	0,16
IRAP+IRES	**0,69**	**0,73**	**0,75**	**0,79**	**0,84**	**0,97**	**0,74**
TOTALE COSTO MEDIO ORARIO (lavoratori a t.d.)	**14,91**	**15,64**	**16,36**	**17,19**	**18,14**	**20,95**	**16,09**
TOTALE COSTO MEDIO ORARIO (lavoratori a t.d.) (2)	**15,07**	**15,80**	**16,54**	**17,38**	**18,33**	**21,18**	**16,27**
TOTALE COSTO MEDIO ORARIO (lavoratori a t.d.) (3)	**15,10**	**15,83**	**16,57**	**17,41**	**18,37**	**21,22**	**16,29**
TOTALE COSTO M. ORARIO (centro-nord) (1)	**14,62**	**15,34**	**16,07**	**16,88**	**17,82**	**20,60**	**15,80**
TOTALE COSTO M. ORARIO (sud e isole) (1)	**14,48**	**15,19**	**15,92**	**16,74**	**17,67**	**20,45**	**15,66**
TOTALE COSTO M. ORARIO (centro-nord) (1)(2)	**14,72**	**15,43**	**16,17**	**17,00**	**17,94**	**20,74**	**15,90**
TOTALE COSTO M. ORARIO (sud e isole) (1)(2)	**14,54**	**15,25**	**15,99**	**16,82**	**17,76**	**20,57**	**15,72**
TOTALE COSTO M. ORARIO (centro-nord) (1)(2)(3)	**14,73**	**15,46**	**16,18**	**17,01**	**17,96**	**20,77**	**15,91**
TOTALE COSTO M. ORARIO (sud e isole) (1)(2)(3)	**14,55**	**15,27**	**16,01**	**16,83**	**17,77**	**20,59**	**15,73**

Ore annue teoriche	**2.088**
Ore annue mediamente non lavorate così suddivise:	
ferie (gg) - 22	176
festività (gg) - 12	96
festività soppresse (gg) - 4	32
riduzione orario contrattuale (ore)	40
assemblee/permessi - 0,5%	10
diritto allo studio - 0,45%	9
malattia/inf./maternità - 6,50%	136
Formazione, permessi D.L.vo 626/94 e succ. mod. (gg) - 1	8
Totale ore non lavorate	507
Ore annue mediamente lavorate	**1.581**

Nota: Il costo annuo minimo aziendale della sicurezza (D.P.I., visite mediche, ecc) è di 150,00 euro per lavoratore (D.Lvo 81/2008).

(1)Per i lavoratori a cui viene applicata la legge 296/2006 (art.1 c. 266) e successive modificazioni e per il periodo e le quantità dovute.

(2) Ai sensi della legge 266/2005

(3) Ai sensi dell'art. 2 comma 86 della legge 191/2009 secondo le procedure di cui all'art.1 comma 174 della legge 311/2004, dall'anno di imposta 2010, la maggiorazione dell'aliquota IRAP è aumentata di un ulteriore 0.15%.

Grille de salaires

A : Propreté ou Prestations associées
B : Propreté ou Prestations associées (sous réserve d'exercice continu pendant 3 mois hors cas de remplacement)

FILIÈRE EXPLOITATION

Niv./Éch.	Autonomie/Initiative	Technicité	Responsabilité	Exemple d'emploi	Diplôme	Taux horaire mini au 1.07.09		Taux horaire mini au 1.01.10	
						A	B	A	B
Agent de service (AS)									
AS 1	Assure des prestations à partir d'instructions précises, sous le contrôle de sa hiérarchie.	Travaux d'entretien courant, consistant en un enchaînement de tâches simples et répétitives, d'exécution facile, reproductibles après démonstration. Matériel électrique d'utilisation simple.	–	Manutention légère.		8,97 €	9,12 €	9,08 €	9,23 €
AS 2	Doit pouvoir déchiffrer les consignes écrites, transmet de l'information à sa hiérarchie. Effectue les mêmes travaux que précédemment.	–	Soit ouvre et ferme le site, soit effectue, en l'absence de chef d'équipe, la liaison avec le responsable hiérarchique pour signaler notamment les besoins de renouvellement de consommables ou pour distribuer des produits préparés.	Essuyage, balayage, lavage, aspiration, entretien de sanitaires.		9,01 €	9,17 €	9,12 €	9,28 €
AS 3	Prend des initiatives dans le cadre des instructions reçues, décèle les difficultés et les transmet à sa hiérarchie.	Connaît, maîtrise et applique des méthodes de travail et des procédés spécifiques nécessaires à la réalisation de son activité. Ceux-ci sont acquis notamment par l'expérience et/ou par des formations obligatoires.	Soit ouvre et ferme le site, soit effectue, en l'absence de chef d'équipe, la liaison avec le responsable hiérarchique pour signaler notamment les besoins de renouvellement de consommables ou pour distribuer des produits préparés.	Possession des clés. Responsable. Agent de propreté en milieu sensible. Chauffeur VL.		89,06 €	9,22 €	9,17 €	9,34 €
Agent qualifié de service (AQS)									
AQS 1	Organise.	Maîtrise et utilise, pour des travaux diversifiés, des techniques acquises par formation, expérience ou sanctionnée par un titre ou un diplôme.	–	Monobrosse, autolaveuse, méthode spray, shampooing-moquette, laveur de vitres.	CAP	9,11 €	9,27 €	9,22 €	9,39 €
AQS 2	Propose à sa hiérarchie des moyens et des méthodes à utiliser pour la réalisation des prestations.	Utilise des méthodes et procédures complexes, des techniques connexes, acquises par une formation obligatoire ou par une expérience validée.	A la responsabilité de l'entretien du matériel électromécanique.	Procédures complexes en milieu sensible. Chauffeur PL. Cariste. Machiniste auto-porté.		9,19 €	9,36 €	9,30 €	9,48 €
AQS 3	Choisit, sous contrôle de son supérieur, les moyens à utiliser, et peut les adapter à la situation de travail.	–	Organise son travail, doit être en mesure d'apprécier le contrôle de la prestation exécutée.	Organisation et contrôle du travail en milieu sensible.	BEP	9,28 €	9,45 €	9,40 €	9,57 €
Agent très qualifié de service (ATQS)									
ATQS 1	Choisit les moyens et méthodes pour la réalisation des prestations, et les adapte à la situation de travail.	Prestations nécessitant des travaux de haute technicité ou des opérations complexes. Suppose une technicité ou une pratique professionnelle reconnue qu'il peut transmettre à un salarié moins confirmé.	A la responsabilité de l'entretien et de la maintenance des matériels électromécaniques. Organise son travail et peut transmettre son savoir. Peut apprécier le contrôle global de la prestation.	Chauffeur PL > 19 t. Laveur de vitres accès difficile.		9,46 €	9,62 €	9,58 €	9,74 €
ATQS 2	–	Les acquis permettent l'exécution de prestations complexes et combinées des plus délicates.	Agit en fonction des objectifs donnés et peut proposer des actions complémentaires. Évalue ses acquis conjointement avec sa hiérarchie.	Laveur de vitres accès difficile. Agent très qualifié.		9,99 €	10,16 €	10,11 €	10,29 €
ATQS 3	–	Connaissance complète des moyens d'exécution.	Rédige et transmet des rapports à sa hiérarchie.	Laveur de vitres accès difficile. Agent très qualifié. Ouvrier qualifié de maintenance.		10,74 €	10,95 €	10,87 €	11,09 €
Chef d'équipe (CE)									
CE 1	Suit et adapte des directives précises et impératives.	Participe aux travaux et applique des méthodes de base d'animation d'équipe.	Coordonne une équipe (AS1 à AS3) et l'exécution des travaux. Veille au respect de la discipline et des consignes d'hygiène et de sécurité.	Chef d'équipe.		10,35 €		10,48 €	
CE 2	Peut prendre des initiatives afin de résoudre les problèmes et rechercher les solutions.	Peut participer aux travaux. Connaît et applique les méthodes de travail et procédés spécifiques propres à ses activités.	Gère et adapte les moyens mis à sa disposition.	Chef d'équipe.		10,95 €		11,09 €	
CE 3	A partir des directives données.	Maîtrise les méthodes de travail pour des activités diversifiées. Sait les traduire en méthode d'animation d'équipe. Peut participer à la mise en place de projet.	Est responsable des objectifs et résultats à atteindre.	Chef d'équipe.		11,07 €		11,21 €	

Salariés assurant des emplois d'échelons différents

Salariés effectuant habituellement au moins 20 % de leur temps de travail mensuel dans l'emploi le plus élevé : ils sont classés dans l'échelon correspondant à cet emploi.
Salariés consacrant moins de 20 % de leur temps dans l'emploi le plus élevé : ils ne sont pas classés dans l'échelon correspondant à cet emploi mais perçoivent une prime correspondant à la différence entre le salaire horaire de l'échelon le plus élevé et leur propre salaire horaire.

Classement des salariés titulaires d'un diplôme professionnel

Les salariés titulaires d'un diplôme professionnel ne peuvent être classés en-dessous du niveau correspondant au diplôme obtenu :
- CAP "Maintenance et hygiène des locaux" : AQS 1 ;
- BEP "Bioservices" à dominante "Maintenance et hygiène des locaux" : AQS 3 ;
- BAC professionnel "Hygiène et environnement" : MP 1 ;
- BTS "Hygiène, propreté, environnement" : MP 3 ;
- BAC + 3 "Responsable de services hygiène propreté" : MP 4 ;
- Bac + 5 "Manager du développement du multiservice associé à la propreté" : CA 1.

Mme W (origine comorienne ou malgache)

Lettre Recommandée AR
Copie de ce courrier en envoi simple

Madame,

Par lettre du 16 septembre 2010, que vous avez reçu, nous vous avons convoqué dans le cadre d'un entretien préalable en vue d'une éventuelle sanction, au siège social de l'entreprise, le 1er octobre 2010 à 16H30.
Cette convocation était consécutive à un comportement plus que non-professionnel dénoncé par notre client, Madame X du bureau de Poste X.

Nous précisons que Monsieur Y, inspecteur, a vérifié les allégations de notre client et ne peut malheureusement qu'y souscrire.

Le 22 septembre 2010, en fin de matinée après votre intervention, une odeur nauséabonde dans la salle du public, a été constatée. La même a été également constatée dans le bureau du conseiller financier, après votre passage.

Il apparaît que pour des problématiques de relations tendues avec certains membres du bureau de Poste, vous vous permettez, au lieu d'entretenir les bureaux, de générer une odeur inconfortable dans certaines zones.

Il peut s'agir de l'utilisation d'une serpillière mal rincée, mais nous en doutons, puisque dans certaines pièces du bureau de Poste après votre passage, cela n'est pas le cas.

Madame X nous informe qu'à chacune des observations faites par votre inspecteur, la présence d'une odeur pestilentielle est à déplorer dans certaines zones du bureau. Madame X affirme que vous vous sentez investie du droit de pratiquer des représailles à son encontre et à celles de certains membres du bureau de poste, lorsque la société prestataire vous reproche un mauvais travail ou une attitude inadmissible.

Au cours du mois de septembre, vous avez crée une nouvelle altercation avec un salarié au guichet, vous avez pris à témoin la clientèle. Madame X affirme que vous la calomniez et que vous portez atteinte à la réputation du bureau, en racontant à l'extérieur, un certain nombre d'inepties.

Nous avons reçu de la part des agents du bureau de Poste, une circulaire signée de nombreux salariés nous demandant de faire cesser votre comportement. Nous avons le respect de chacun de nos agents, et nous rappelons régulièrement que le métier d'agent de propreté n'est pas facile. Pour autant, vous devez comprendre qu'une telle attitude n'est pas tenable à long terme.

Monsieur Y, votre inspecteur, se plaint également régulièrement de votre caractère impossible et du refus systématique que vous affichez lorsque celui-ci vous demande de vous calmer et d 'effectuer simplement vos prestations dans les locaux de LA POSTE.

Par la présente, nous vous adressons **la sanction d'une mise à pied disciplinaire de trois jours, qui prendra effet dès première présentation de cette lettre.**

Nous espérons que celle-ci vous permettra de réfléchir sur la gravité de votre comportement, alors que votre employeur ne cesse de vous demander de vous calmer.

Nous ne vous cachons pas que LA POSTE est particulièrement attentive à ce que la situation de l'entretien se normalise dans les semaines à venir.

Si nous devions constater, à nouveau, un comportement inadmissible de votre part, nous serons tenus de vous convoquer à nouveau, à un entretient préalable en vue d'un éventuel licenciement, ce que nous ne souhaitons pas.

En espérant que vous comprendrez la gravité de votre comportement et le danger qu'il fait peser sur la poursuite de nos relations contractuelles.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.

CGT des entreprises de propreté
23 Bd Charles Nédélec 13003 Marseille

Élections à ONET SERVICES

POUR UN GRAND CHANGEMENT...

AVEC LA CGT !

Vous le savez, le 3 mars 2011 de 9h à 16h, auront lieu les élections de vos délégué-e-s au CE et de délégué-e-s du personnel.

On revendique :

- **L'amélioration des conditions de travail ;**
- **L'égalité des salaires ;**
- **Que l'emploi soit renforcé par des augmentations d'heures d'embauche ;**
- **Des locaux adéquats où les salariés puissent s'échanger ;**
- **Le 13ème mois pour tous les salariés**

NOTRE FORCE C'EST VOUS, VOTRE UNITÉ, VOTRE VOLONTÉ D'AGIR !

LE 3 MARS 2011 VOTEZ POUR DÉFENDRE VOS DROITS !
VOTEZ POUR L'ACTION !
VOTEZ CGT !

Bourega : 06 20 93 40 51
Yahia-Berrouiguet : 06 19 53 86 72

Il s'en passe de drôles à la Rayonnante !

Depuis qu'elle a repris le marché du nettoyage à l'usine Panzani, l'entreprise **La Rayonnante** du groupe **ATALIAN**, en est à sa énième tentative de licenciement du délégué syndical CGT du chantier, Une fois de plus il est convoqué pour un entretien préalable avant licenciement.

Ça suffit !!

A chaque fois un motif nouveau est invoqué, et à chaque fois, notre syndicat intervient et le motif du licenciement s'avère être une pure invention.

Dès son arrivée, l'entreprise a contesté le mandat de délégué de notre camarade et lancé en même temps une procédure de licenciement. Elle a perdu au tribunal mais n'a pas renoncé à ses attaques qui sont un véritable harcèlement ciblé, espérant sans doute faire craquer notre ami.

Il faut savoir que sur ce chantier en permanence le délégué est obligé d'intervenir pour faire respecter les droits des salarié-e-s en particulier celles et ceux en CDD.

Plutôt que d'appliquer la législation, la direction préfère s'en prendre à un délégué qui veut la faire respecter !

Nous mettons solennellement en garde la direction de La Rayonnante : nous ne laisserons pas faire !

Tant que l'entreprise voudra s'en prendre à notre camarade, elle trouvera la CGT en travers de son chemin.

Il en va du droit syndical et du droit du travail en général.

Nous nous réservons le droit d'agir avec tous les moyens que nous déciderons pour que cessent ces pratiques. A l'heure où un peuple de l'autre côté de la Méditerranée se débarrasse d'un dictateur et obtient le droit de revendiquer librement, il n'est pas question qu'ici on courbe l'échine !

A bon entendeur salut !

Express Holiday Inn: 1 EURO A CAMERA!

*Non è una promozione dell'**Express Holiday Inn – Fiera** ma la retribuzione netta che le cameriere ai piani prendono per riordinare e pulire una stanza dell'albergo.*

Le lavoratrici dell'appalto sono oggi in sciopero contro le 4 cooperative che lavorano in appalto all'Holiday Inn Fiera Bologna per pretendere **un lavoro decente, una paga giusta e il rispetto dei contratti di lavoro.**

GPC, Clean World, Aesse, SHS sono i nomi delle 4 cooperative che gestiscono in appalto il servizio di pulizie e riassetto delle camere dell'Holiday Inn – Fiera, imponendo condizioni di lavoro inaccettabili e fuori da ogni regola.

Sono cooperative che non applicano le leggi sulla sicurezza, non pagano la 14esima, utilizzano paghe orarie molto inferiori rispetto a quelle previste dai contratti, negano il diritto alle ferie (non retribuendole), non pagano i permessi retribuiti, e mai pagano i primi tre giorni di malattia.

In questa maniera, il cliente paga 75 euro a stanza per notte, mentre chi la rende pulita e ordinata ne prende 1!!!

Le cooperative richiedono tempi di lavoro impossibili (20 minuti per preparare una stanza!), costringendo le cameriere, che in quel poco tempo non riescono a svolgere tutto il lavoro richiesto, a lavorare più ore di quelle che saranno effettivamente retribuite, per permettere all'albergo di avere le stanze pronte a fine giornata...
Sono ore e ore di lavoro regalato alla cooperativa che non verranno mai retribuite...
Chi non si adegua a queste condizioni viene lasciato a casa, senza motivo, e richiamato alla bisogna solo in caso di urgenza.

Lavoro a cottimo, lavoro a chiamata, violazione di leggi e contratti: la Filcams di Bologna chiede all'Express Holiday Inn Fiera di imporre alle cooperative il rispetto delle leggi e dei contratti in vigore perché solo in questo modo potrà essere rispettata la dignità e il lavoro di chi ogni giorno collabora per rendere l'albergo accogliente e attrattivo.

CGIL
FILCAMS

RISPETTO PER I PULITORI!

Gli operai della **Centrogest Spa** dell'**APPALTO DI PULIZIE DELLA G.D** oggi sono **DI NUOVO IN SCIOPERO contro la scelta dell'azienda di aumentare i ritmi di lavoro di oltre il 10%.**

La Centrogest Spa dopo aver vinto la gara di appalto al massimo ribasso per gli stabilimenti G.D di Bologna e Anzola, ha definito un piano per **aumentare la produttività nell'appalto.**

L'hanno chiamata "riorganizzazione", ma di fatto è solo la richiesta di andare più veloci, tirarsi più il collo, fare più cose in meno tempo, con le conseguenze immaginabili sulla salute ed anche sulla qualità del lavoro.
A ciò si aggiunga che da mesi gli operai non ricevono guanti per lavare e ogni volta devono comprarli a proprie spese.

La fermata di oggi deve servire a frenare una corsa impazzita degli ultimi anni che ha visto continuamente crescere i ritmi di lavoro. Tutti hanno risparmiato scaricando il costo della "produttività" sulla fatica e la salute dei pulitori.

OGGI GLI OPERAI DELL'APPALTO GD NON SONO PIÙ DISPOSTI A METTERE A REPENTAGLIO LA SALUTE E LA QUALITÀ DEL LAVORO PER ABBATTERE I COSTI DELL'APPALTO.

Dopo lo sciopero del 28 marzo l'azienda non ha cambiato di una virgola l'organizzazione del lavoro. Ha prima proposto alla Filcams di Bologna un incontro per il 17-18 aprile – poi anticipato all'8 aprile – senza però rivedere nemmeno temporaneamente le proprie scelte.
La Centrogest prende tempo, e intanto i lavoratori si tirano il collo, subendo i ritmi accelerati.

RESTIAMO A DISPOSIZIONE PER UN CONFRONTO CON L'AZIENDA, MA RIBADIAMO LA RICHIESTA DEL RIPRISTINO DEI TEMPI DI LAVORO PRESENTI FINO AL 28 FEBBRAIO.

CGIL
FILCAMS

Stop ai tagli negli appalti

Le pulitrici dell'appalto del Ministero dell'Interno protestano contro i tagli al loro servizio

ieri lo spettro del licenziamento...

Il 30 marzo le 85 operaie che puliscono le **Caserme dei Carabinieri e i locali della Polizia di Stato** hanno saputo che la loro azienda sarebbe uscita dall'appalto il giorno dopo, e **che quindi avrebbero immediatamente perso il lavoro**

...da oggi metà stipendio

Il 31 marzo la Prefettura di Bologna ha assegnato l'appalto ad una nuova ditta, che assumendo ha richiesto di ***dimezzare l'orario di lavoro a ciascuna dipendente***.
Le operaie, oggi part-time, lavoreranno 5 o 8 ore a settimana (con stipendi di **120 o 200 euro**)

chi pagherà l'affitto!?

Dimezzare lo stipendio, dopo aver già subito una riduzione del 20% due anni fa, significa costringere le persone in stato di indigenza, a **immediato rischio sfratto**

espulsione per le operaie della Questura?

La situazione è doppiamente grave per le operaie straniere (la maggior parte).
Con questi stipendi rischiano di ***non rinnovare il permesso di soggiorno,*** e andare quindi incontro all'***espulsione.***

Per colpa di tagli irrazionali e socialmente irresponsabili, chi da anni svolge quotidianamente un servizio pubblico si troverà da un giorno all'altro in mezzo ad una strada o ***espulso dall'Italia insieme a bambini che si sentono italiani****, conoscono solo questa città e semmai parlano solo italiano.*

È una barbarie!

Chiediamo all'azienda, che pure riceve fondi contingentati, di limitare le riduzioni.
Chiediamo alla Prefettura di limitare i tagli, anche perché in questo modo gli uffici pubblici avranno livelli di sporcizia non tollerabili per i cittadini che vi dovranno entrare.
Chiediamo alle Istituzioni di farsi carico del problema sociale che in questi giorni è precipitato nelle vite di queste 85 operaie e delle loro famiglie.

CGIL
FILCAMS

l'Unità | Redazione: 40133 Bologna Via del Giglio, 5 | Telefono: 051.315911 Fax: 051.3140039 | Mail: bologna@unita.it | Giovedì 3 Marzo 2011

Emilia Romagna

CC
Consorzio
Società
Uffici: Via Inme, 108 Trebb
Tel. 051.70.93.511 - f
Cantiere: Via Zanardi, 526
Inerti Tel. 051.70
Calcestruzzo: Tel. 051.70.9
INERTI PREGIAT
PRECONFEZIO

LAVORO SFRUTTATE 1,5 EURO A CAMERA

Senegalesi e nigeriane, 15 donne costrette a pulire le stanze in 20 minuti. Sciopero con la Cgil

→ ALLE PAGINE II-III

ELEZIONI
Non ci sarà l'Ulivo Cevenini capolista? Destra in alto mare

→ A PAGINA V

BILANCIO
La Cancellieri vede i sindacati e trova 10 milioni

→ A PAGINA IV

MODENA
Appalto ai casalesi Il sindaco porta le carte in Procura

→ A PAGINA XI

L'ANTIC CHE NC RESPI

SMOG

Paolo Serra
mad9921@iperbole.bolog

Come tut lo fra l'anticic ha fatto ne sulla pianura p la già mediament ne, ed inversione veri si concentran li pericolosi per l ambientale in ger annuale che l'Ue menti viene norm ta già nei primi t Da notare che le c vano le situazior che, come i lati de drammatiche, cor tri di portici bolo zioni puntuali se far drizzare i cap vasto quanto l'are Alpi e gli Appenni una carta geograf la pianura trova u lo quando l'Adria largo fiume salat nio. → SE

PER ABBONARS
Bastano 56 ce no per abbona giorni per un a solo 28 per l'or l'adesione a bo o telefonate al

ÉGALité
hommes et femmes
Salaires

13ème
13 mois

Arrêtons et
arrêter de réduire
les Salaires et les
effectifs et heures

Holiday Inn Express
CGIL
www.filcams.cgil.it
CGIL
FILCAMS
BOLOGNA
LAVORATRICI E LAVORATORI
IMPRESE PULIZIE – MULTISERVIZI

CGIL

5
CGIL
FILCAMS
BOLOGNA
LAVORATRICI E LAVORATORI
IMPRESE PULIZIE – MULTISERVIZI

la cgt
Entreprises du Nettoyage
SYNDICAT
DES ENTREPRISES DE PROPRET
SMIC à 1700€
et
Respect des Salariés
De Nettoyages