



**Travail sale et sale boulot, de la résistance à
l'émancipation. Les ouvriers du nettoyage en région
parisienne**
François Reyssat

► **To cite this version:**

François Reyssat. Travail sale et sale boulot, de la résistance à l'émancipation. Les ouvriers du nettoyage en région parisienne. Encyclo. Revue de l'école doctorale ED 382, Université Sorbonne Paris Cité, 2013, pp.41-53. hal-00944290

HAL Id: hal-00944290

<https://hal-univ-diderot.archives-ouvertes.fr/hal-00944290>

Submitted on 10 Feb 2014

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.

Encyclo

Revue de l'École doctorale ED 382

Économies

Pensée critique

Espaces

Politique

Sociétés

Pratiques sociales

Civilisations

FRANÇOIS REYSSAT*

**TRAVAIL SALE ET SALE BOULOT,
DE LA RÉSISTANCE À L'ÉMANCIPATION
LES OUVRIERS DU NETTOYAGE EN RÉGION PARISIENNE**

La question du corps dans le travail ouvrier, dans sa dimension phénoménologique (au sens du travail comme expérience vécue corporellement), a, me semble-t-il, été relativement peu traitée, que cela soit par la sociologie du corps ou du travail. Depuis quelques années, notamment à travers l'influence de la sociologie américaine, mais aussi par d'autres travaux tels ceux de Thierry Pillon¹, on assiste cependant à un certain renouveau en la matière. Des travaux comme ceux de Nicolas Jounin² sur les ouvriers du bâtiment ou d'Agnès Jeanjean sur les égoutiers³, nous permettent d'envisager le rapport au travail sous un nouvel angle, où le corps tient une place de premier rang.

En partant de mon propre travail de thèse sur cette expérience du travail chez les ouvriers du nettoyage en région parisienne, je vais tenter de questionner les pratiques de ces ouvriers au regard de l'émancipation. Je commencerai par revenir sur les formes de domination auxquelles font face ces ouvriers, en reprenant notamment le concept de sale boulot élaboré par Everett C. Hughes⁴ et repris en France tout particulièrement par la psychosociologie – sur ce sujet, voir notamment le numéro spécial de la revue *Travailler*, *Boulot sale, sale boulot*⁵. Je m'intéresserai également à la place de la souillure au sein de ces processus. Dans un second temps, je m'efforcerai de décrire quelques formes de résistance que j'ai pu observer sur le terrain, en m'intéressant tout particulièrement à ce que j'appelle le refus de zèle. Enfin, je proposerai une interprétation des pratiques de résistance en cherchant à comprendre ce qui en fait ou non des pratiques émancipatrices.

* Université Paris Diderot - Paris 7

¹ Thierry Pillon, *Le corps à l'ouvrage*, Paris, France, Stock, coll. « Un Ordre d'idées », 2012.

² Nicolas Jounin, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, la Découverte, coll. « La Découverte-poche. Sciences humaines et sociales », 2009.

³ Agnès Jeanjean, *Basses Oeuvres : une ethnologie du travail dans les égouts*, Paris, Éd. du CTHS, coll. « Le Regard de l'ethnologue », n° 15, 2006.

⁴ Everett C. Hughes, « Good People and Dirty Work », *Social Problems*, vol. 10, n° 1, 1^{er} juillet 1962, p. 3-11.

⁵ *Travailler*, vol. 2, n° 24, mars 2011.

Pour développer ces questions, je m'appuierai sur les données de terrain récoltées via deux séries d'observations participantes dans des travaux de nettoyage. La première s'est déroulée dans une entreprise de nettoyage d'une trentaine de salariés que j'appellerai ClariNet, dont le quasi-unique client était une grande chaîne de supermarchés « discount » que je désignerai sous le nom de DiscountPlus. Cette série d'observations a duré quatre mois et demi, de 16 à 30 heures par semaine, selon les périodes. Le travail était réalisé en équipe de 3 à 10 salariés, le plus souvent de nuit. La seconde observation s'est faite durant 3 mois, j'étais alors l'un des deux agents de service d'une crèche, toujours en banlieue parisienne (crèche des Bambins heureux). On notera que les Bambins heureux sont un groupe de crèche regroupant plus de 120 crèches et 1500 salariés. Je travaillais alors avec une collègue ayant plus d'ancienneté mais le même statut (en horaires légèrement décalés). Je voyais par ailleurs quotidiennement la quinzaine de salariées de la petite enfance de la structure, ainsi que sa directrice.

Domination, travail sale, sale boulot

Avant de décrypter les mécanismes d'émancipation qui m'intéressent ici, il me semble nécessaire de revenir un peu sur ce dont il s'agit de s'émanciper : de quels mécanismes de domination parlons-nous ici ?

De la souillure au travailleur sale : des risques de contamination

Nettoyer, c'est d'abord nettoyer quelque chose. C'est pourquoi nous ne saurions comprendre en quoi consiste le travail de nettoyage sans nous intéresser à ce qu'est le sale. Or, comme l'explique Mary Douglas, « la réflexion sur la saleté implique la réflexion sur le rapport de l'ordre au désordre, de l'être au non-être, de la forme au manque de forme, de la vie à la mort »⁶. Autrement dit, non seulement parler de nettoyage (c'est-à-dire finalement de remise en ordre), c'est parler du sale, mais parler du sale, c'est aussi parler du nettoyage. En la matière, l'activité (de nettoyage), et l'objet de l'activité (le sale), sont intimement liés. Cela ne signifie pas qu'il n'y ait pas différents types de travaux, mais on retrouve une même constante : le contrôle du travail se fait au regard d'une absence, celle du sale. Ainsi que l'explique Hélène Bretin, « c'est à l'absence de traces et/ou de poussière que s'évaluent, se mesurent la propreté et la qualité du travail fourni »⁷. Les ouvriers se trouvent face à un paradoxe : la saleté peut leur être reprochée au contrôle, mais une trop grande absence de saleté mettrait en danger leur poste. Le déchet, la souillure, constituent finalement l'élément central du travail de

⁶ Mary Douglas, *De la souillure : essai sur les notions de pollution et de tabou*, traduit par Anne Guérin, Paris, France, Éd. la Découverte & Syros, coll. « La Découverte-poche. Sciences humaines et sociales », n° 104, 2001, p. 27.

⁷ Hélène Bretin, « Jeunes formés aux métiers de la propreté : Trajectoires et perspectives d'insertion dans le secteur du nettoyage », *Cahiers de recherches de la MIRE*, no 8, p. 57-60.

nettoyage, et viennent influencer sur l'organisation du travail, et jusqu'à l'existence même de ce dernier, ce qui en fait, je crois, un enjeu de pouvoir essentiel.

S'il me semble aussi important de noter ce lien étroit entre l'activité de nettoyage et son objet, c'est que cette proximité ne s'avère pas sans conséquences. En effet, à force de s'immiscer dans l'organisation du travail, d'en être à la fois la raison d'être et l'opposé (en ce sens que la reconnaissance du travail dépend de l'absence de traces), le sale en vient à faire courir aux ouvriers un risque de contamination.

Un des signes les plus flagrants de ce risque symbolique mais aussi physique, c'est l'importance de la douche, et plus généralement des opérations visant à débarrasser le corps des marques du travail (lavages de mains, changements de tenue...). À ClariNet, par exemple, nombre de travailleurs prennent quelques minutes à la sortie du travail pour accomplir un certain nombre de rituels. Plusieurs se lavent les mains, y compris quand les conditions rendent l'opération compliquée. Jean⁸, lui, changeait systématiquement de chaussures avant d'entrer dans sa voiture. Moi-même, je ressentais un profond besoin de me laver les mains avant de partir. Ces petits gestes peuvent de prime abord sembler négligeables. Ils ne le sont plus quand on connaît les caractéristiques du travail à ClariNet. En premier lieu, il s'agit d'un travail de soir sinon de nuit. Nous débauchons à des horaires variant entre 20 heures et 7 heures du matin, le plus souvent vers 23 heures. Second point : une grande partie – la majorité – des salariés a un autre travail, qui commence parfois tôt le matin. D'où de nombreuses stratégies pour « quitter tôt » – selon l'expression consacrée dans le milieu –, que je ne développerai pas ici. Ce qui nous intéresse, c'est le fait qu'alors même qu'au moment de partir, chaque minute passée sur le lieu de travail est considérée comme une minute de sommeil perdue, les fameux rituels que j'évoquais ne sont pas touchés. Il faut noter que ce n'est pas le cas pour d'autres rituels, moins fortement ancrés. J'avais par exemple pris l'habitude d'apporter un thermos de café à partager, pour susciter les discussions à la fin du travail. J'ai rapidement noté que plus l'heure avançait, moins il y avait de chances pour qu'on accepte ma proposition. *A contrario*, quelle que soit l'heure, le lavage de mains demeure toujours une étape importante, qui vaut qu'on en prenne le temps.

Par ailleurs, une hiérarchie se crée entre ouvriers, et cette hiérarchie se fonde notamment sur la saleté de la tâche, par ce que Hughes désigne comme une « délégation du sale boulot »⁹ (on notera au passage que Hughes choisit précisément l'exemple du travail de concierge s'occupant notamment des ordures, et précise qu'il s'agit bien souvent de rejeter sur quelqu'un d'autre une activité taboue. Il ajoute encore que ces tabous sont bien souvent liés à la propreté et au dégoût). Il en va ainsi de ce soir où ClariNet m'envoie

⁸ Tous les prénoms ont été modifiés.

⁹ Everett C. Hughes, *Le regard sociologique : essais choisis*, Paris, France, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, coll. « Recherches d'histoire et de sciences sociales », n° 70, 1996, p. 83.

nettoyer un magasin DiscountPlus à une heure inhabituelle. Dès mon arrivée, j'apprends que nous resterons plus tard que d'habitude. Il s'agit en fait d'un « nettoyage choc » : nous allons démonter les rayons, pour nettoyer en dessous. Nous allons donc réaliser du travail de nettoyage, mais aussi de démontage et de manutention. Ahmed, l'unique cadre de ClariNet, est présent, et il a apporté une boîte à outils :

Bon, ça c'est du matériel tout neuf hein les gars, donc vous y faites attention hein ? François, t'es responsable de la caisse à outils, ok ? C'est toi qui gères, tu gardes un œil dessus, à la fin il faut rien qui manque, ça marche ? Les gars, c'est François qui est responsable de la caisse.

C'est donc à moi qu'on confie une responsabilité valorisante par le fait qu'il ne s'agit pas de toucher la saleté. Pourtant, je suis un des moins expérimentés, et notamment Sajith, l'un des chefs d'équipe, est présent. Mais une chose me distingue de tous les autres : ma peau blanche. Plus la couleur de peau devient foncée, plus elle semble constituer un stigmatisme associé par Ahmed à une prédisposition au travail du sale. J'en ai confirmation quelques heures plus tard. Avec Saoud, un autre ouvrier, nous avons déplacé des congélateurs, créant un minuscule conduit d'environ un mètre de rayon, au milieu duquel sont entassés les détritiques divers, et passent des fils électriques dont la gaine de caoutchouc n'est pas franchement rassurante. Ahmed arrive. Nous lui expliquons que nous ne pourrions pas nettoyer ici, le passage est trop étroit. Ahmed proteste :

- Quoi ? Mais bien sûr que c'est possible !
- Non Ahmed, je t'assure, là ça passe pas, on peut pas y aller, explique Saoud.
- Tu rigoles ? Tu vas voir si on peut pas passer, moi je passe je te dis.

Là dessus, Ahmed enlève sa veste, et un instant, je crois qu'il va vraiment s'atteler à la tâche, ce qui serait une grande première (je ne l'ai vu travailler de ses mains qu'une fois, et c'était pour pousser une autolaveuse). Finalement il n'en est rien, et il nous explique plutôt :

- T'inquiète, ça va passer, tu vas voir, je vais te mettre un malien ou un sénégalais là-dessus. Ils vont passer tu vas voir, je vais te mettre un intérimaire.

Il appelle un des intérimaires présents, et lui indique la tâche. Mais comme prévu, l'intérimaire ne peut pas passer. En l'occurrence, cela n'aura servi qu'à le faire s'allonger dans la saleté pour prouver l'impossibilité de la chose. La division du travail est ici loin de se faire au hasard, et nous voyons qu'elle se fait notamment en fonction de critères raciaux. Bien sûr, c'est d'abord le statut d'intérimaire qui est en cause ici, puisque c'est ce statut qui fera que l'ouvrier en question acceptera la tâche contrairement à Saoud et moi. Mais c'est aussi par le biais d'une domination raciale (qui se fonde ici sur l'origine des individus) que se fait la distribution du travail sale, comme si ces ouvriers doublement dominés par leur origine et leur statut étaient plus aptes à assumer ces tâches. Ce qui se passe ici, c'est la confrontation au risque de contamination des ouvriers par la saleté du travail, et c'est pourquoi ce processus est fortement lié aux rapports de dominations présents par ailleurs.

En plaçant le dominé du côté du sale, il s'agit à la fois d'une violence physique, corporelle, fondée sur son statut de dominé, et d'une violence symbolique permettant de rappeler ce statut.

Le nettoyage, un sale boulot ?

Dominique Lhuilier, citant Hughes, estime que :

Le « sale boulot » renvoie aux tâches « physiquement dégoûtantes ou symbolisant quelque chose de dégradant et d'humiliant ». Mais il peut correspondre aussi « à ce qui va à l'encontre de nos conceptions morales plus héroïques ». Si certains métiers comportent plus de « sale boulot » que d'autres (métiers de faible prestige, voire considérés comme indignes), tous les métiers comportent une part de « sale boulot », c'est-à-dire des tâches dévalorisées ou désagréables. Ce sont celles-ci qui seront l'objet de tentatives de délégation¹⁰.

La délégation du sale boulot dans sa seconde acception, à savoir un travail « honteux », en désaccord avec des valeurs morales, je ne l'ai que peu constaté à ClariNet, ou chez les Bambins heureux en ce qui concerne mes collègues directs. Mais cela ne signifie pas qu'elle n'existe pas. Ce qu'il importe de retenir, c'est que si les ouvriers du nettoyage me semblent faire moins face à ce type de travail moralement réprouvé que d'autres professionnels du « sale boulot » (comme ce peut être le cas des surveillants de prisons, mais aussi des infirmières), c'est parce qu'ils éprouvent une condition légèrement différente. En effet, les ouvriers du nettoyage, contrairement aux autres professions que j'ai citées, ne travaillent pas directement au contact d'une population particulière. Dans le nettoyage, il n'y a pas d'équivalent au patient, au prisonnier, ou à la famille endeuillée. Ce qui s'en rapproche le plus, c'est l'usager du lieu nettoyé. Mais le travail de nettoyage est justement le plus souvent organisé de manière à réduire à leur minimum les échanges avec cet usager. Dans de nombreux cas, le contact est rendu inexistant par des horaires de travail décalés, de nuit notamment. Et c'est probablement là que se trouve la dimension la plus ingrate du travail de nettoyage. Comme le dit Frédérique Barnier, on « retrouve ici les aspects les plus difficiles du travail, ingratitude des tâches et des lieux, des postures et des gestes, travail invisible sans cesse à refaire, nié par le simple usage »¹¹.

On peut toutefois souligner un point qui relève clairement de la délégation du sale boulot. La direction de DiscountPlus, tout comme celle de ClariNet, est tout à fait consciente que les conditions de travail proposées (effectifs, fréquence de nettoyage des magasins...) ne permettent pas le maintien des lieux dans un état de propreté très important. Néanmoins, du fait qu'elles continuent malgré tout d'exiger cet état auprès des ouvriers, ce sont ces derniers qui se trouvent prendre la responsabilité de laisser de côté une partie

¹⁰ Dominique Lhuilier, « Le “sale boulot” », *Travailler*, vol. 2, n° 14, septembre 2005, p. 73-98. On trouvera la citation originale de Hughes dans E. C. Hughes, *op. cit.*, p. 81.

¹¹ Frédérique Barnier, *Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage*, <http://www.revue-interrogations.org/Emploi-precaire-travail-indigne>, consulté le 12 mars 2013.

du travail. Dans les discours recueillis en entretien, il est clair que l'interlocuteur à qui les ouvriers considèrent devoir rendre des comptes est la hiérarchie de l'entreprise. L'utilisateur du supermarché n'entre pas en considération dans la façon dont ils organisent leur travail. Par conséquent, par exemple, remettre en place un produit abîmé comme si de rien n'était n'est pas vu comme un problème, à la condition que cela ne se voit pas. Car c'est bien cet aspect qui compte au final. C'est bien sur les épaules des ouvriers du nettoyage (en partie du moins) que repose la tâche consistant à mettre en place un système de distribution de produits parfois impropres à la consommation.

Résistances

Le travail de nettoyage a donc tendance à produire des travailleurs fortement dévalorisés socialement, et subissant une violence symbolique perpétuant des rapports de domination. Ce que je vais à présent tenter de montrer, c'est que cette violence symbolique n'est pas un processus sans faille. Les travailleurs le savent très bien, et mettent en place une multitude de stratégies qui leur permettent de redéfinir le social à leur avantage, renouant avec *un travail propre et un boulot valorisant* si je puis dire. Comme le dit Alain Corbin, « l'objet central est l'identité du travailleur du déchet. Il lui faut se penser, s'accepter, tenir malgré le dégoût et la honte. Il lui faut exorciser la dévaluation de soi »¹².

L'une de ces stratégies consiste à mettre en œuvre une forme de *refus de zèle*. Lorsque j'ai démarré mon premier terrain à l'entreprise ClariNet, ma première préoccupation était de bien faire mon travail. Je parlais du principe qu'il me fallait, avant de pouvoir établir un rapport chercheur/enquêté, m'intégrer dans le groupe comme « un bon ouvrier ». Si je pense toujours que c'était la bonne chose à faire, il s'avère que je me trompais en revanche lourdement sur ce qu'est un bon ouvrier du point de vue des travailleurs. En fait, en m'attachant à produire une activité efficace et un travail soigné, je me conformais tout à fait aux exigences de la direction, mais pas à celles de mes collègues. Cela m'a valu de nombreuses remarques, certaines d'ordre général (« on travaille un peu un peu », « on va doucement »...), d'autres directement formulées à mon égard (« [ne te] casse pas la tête »), d'autres enfin sous-entendant clairement une incompréhension quant à ce que je faisais (« tu nettoies comme si c'était ta salle de bain ou quoi ? »). J'ai mis un certain temps à comprendre que ce comportement soigneux n'était en fait pas du tout adapté aux normes du groupe, qui enjoignent au contraire – le plus souvent du moins – d'investir rarement un maximum d'effort dans la tâche.

Cet élément, je le retrouverais d'ailleurs sur mon second terrain, à la crèche des Bambins heureux. Ainsi, ce jour où ma collègue Stéphanie rentre

¹² Alain Corbin, « Préface », dans Delphine Corteel, Stéphane Le Lay éd., *Les travailleurs des déchets*, Paris, Erès, 2011, p. 7-14, p. 12.

de formation. Elle est très enthousiaste, et m'explique : « niveau hygiène on respecte rien. Mais je vais pas tout dire parce que après ça me fait trop de boulot ».

On retrouve une caractéristique commune sur ces deux terrains : l'importance de la lutte pour une économie d'effort. Ce qu'il est important de remarquer, c'est que cette lutte n'est pas forcément liée à un véritable sentiment d'être surchargé de travail. Hughes explique ainsi :

C'est Max Weber qui remarqua, il y a quarante ans, que « freiner la production » n'était que le résultat inévitable de la lutte entre un travailleur et son employeur à propos de l'effort physique que le corps du premier doit fournir pour gagner son salaire. En bref il suggérait que personne ne cède facilement à autrui le contrôle complet de l'effort qu'il doit fournir, et spécialement celui de l'effort qu'il doit fournir quotidiennement. D'un autre côté l'effort déterminé et même héroïque pour accomplir une tâche que l'on s'est assignée est un phénomène typiquement humain. Je n'en tire pas la conclusion absurde qu'il pourrait exister une situation dans laquelle chacun serait son propre et unique pourvoyeur de tâches ; mais je pense que nous saisissons mieux l'interaction sociale qui détermine cette quantité d'efforts si nous nous gardions d'utiliser des notions [Hughes fait ici référence à celle de limitation de la production] qui suggèrent qu'il est anormal de rester en deçà de ce qui est demandé par une autorité raisonnable¹³.

Il suggère ainsi que la pénibilité corporelle de l'effort n'est pas le seul élément pouvant être à l'origine du freinage de la production. Si c'est clairement un point prépondérant pour les ouvriers de ClariNet, qui font parfois des nuits de plus de 12 heures de travail, Stéphanie a un rapport très différent à son activité à la crèche.

C'est vrai, là tu vois il y a pas trop de boulot, c'est tranquille. Mais en même temps si t'es tout seul t'as vu au début, c'est trop. Tu cours partout et tout. Et puis tu vois au début [avant que j'arrive dans la crèche], ça marchait bien je faisais tout. Et c'est Fanny elle m'a dit « fait gaffe, ralentis sinon elle va te laisser comme ça ».

Ce « elle » énigmatique fait dans la bouche de Stéphanie référence à la directrice de la crèche, qu'elle désigne le plus souvent par cette tournure impersonnelle plutôt que par son prénom. Dans de nombreuses situations, nous nous trouvons d'ailleurs démunis de tâches, et profitons de ces moments pour discuter. Stéphanie m'a également plusieurs fois confié s'ennuyer au travail, faute d'avoir des choses à faire. Mais alors, si ce refus de zèle n'est pas motivé par un sentiment de travailler trop, quels en sont les fondements ? Je pense pouvoir en distinguer trois principaux (l'ordre d'énonciation n'en reflétant pas l'importance relative).

La première raison qui pousse selon moi les ouvriers vers ce refus de zèle est tout simplement l'absence de raison de faire du zèle. La domination subie quotidiennement est telle qu'elle écrase chez de nombreux travailleurs jusqu'à la volonté d'être reconnu comme « bon ouvrier ».

¹³ E. C. Hughes, *Le regard sociologique, op. cit.*, p. 79.

L'absence de reconnaissance finit en fait par détruire sa recherche, considérée comme inutile ou plutôt vouée à l'échec. Notons bien qu'il existe des ouvriers qui se situent dans des logiques différentes, cherchant au contraire à faire reconnaître leur bonne volonté. Cette optique se double souvent d'une volonté d'évolution de carrière dans l'entreprise ou le secteur. Mais ces ouvriers ne sont pas ceux qui pratiquent le refus de zèle, ou ils le font moins ostensiblement.

En outre, si les ouvriers ne sont que rarement engagés dans une identification à l'entreprise et une volonté de la défendre, le refus de zèle participe néanmoins d'une autre forme de lutte pour la reconnaissance. En laissant de côté ou en effectuant de manière rapide certaines tâches, les ouvriers forcent aussi les rappels à l'ordre de la hiérarchie. Ces rappels à l'ordre, tout aussi désagréables qu'ils soient, constituent également une première forme de reconnaissance de l'importance du travail. Forcer le rappel à l'ordre, le provoquer, c'est donc aussi d'une certaine manière forcer la reconnaissance de la hiérarchie, en plus de renverser d'une certaine manière les rapports de pouvoir.

Nous pouvons également discerner une autre logique dans ce refus de zèle, en le plaçant au sein d'une dynamique plus large de l'organisation du travail. En effet, les ouvriers sont loin d'ignorer les modalités de cette dernière, et vont parfois jusqu'à les formuler ouvertement. Comme je l'ai déjà expliqué, dans le nettoyage, c'est l'absence du sale qui définit la qualité du travail. À l'inverse, une trop forte présence de saleté (comprendre une trop forte présence par rapport aux standards habituels, définis bien sûr relativement), révèle un problème dans l'organisation du travail. La conséquence pour les ouvriers de ClariNet en est relativement simple : si le travail est exécuté parfaitement par une équipe de 10, il y a fort à parier que les effectifs seront réduits la fois suivante. Si au contraire, cette équipe laisse un magasin insuffisamment propre, des arguments seront là pour demander une personne de plus. Un jeu se met alors en place, entre la direction de ClariNet, les ouvriers, mais aussi les interlocuteurs de DiscountPlus, pour la détermination des effectifs, mais aussi de la fréquence de passage, etc. Dans ce cadre, les ouvriers jouent de ce refus de zèle comme d'une stratégie parmi d'autres (il arrive également que le mot passe qu'aujourd'hui il faut « faire bien », notamment quand des contrôles s'annoncent) pour résister à la dégradation de leurs conditions de travail. C'est exactement la même logique qui est présente dans le discours de Stéphanie évoqué plus haut : sa collègue lui conseille de ralentir, pour éviter de créer le sentiment à la direction qu'elle peut assumer seule la tâche habituellement confiée à deux agents.

Une dernière manière d'analyser cette pratique peut consister à en placer le fondement non plus dans la question de la reconnaissance ou dans une stratégie de défense du travail, mais dans le réinvestissement d'un pouvoir. Il s'agit alors, en n'effectuant volontairement pas le travail aussi bien qu'on le pourrait, de réaffirmer l'importance de ce travail, et le pouvoir de l'ouvrier. Reprenons l'exemple de Stéphanie, qui me dit ainsi :

– Elle [la directrice] est stressée, parce qu'il y a eu un contrôle dans une crèche à côté, et elle a peur qu'il y en ait un ici. Elle a raison d'avoir peur d'ailleurs, si il y a un contrôle, la crèche elle ferme...

– Ah bon pourquoi ?

– Bah pour plein de trucs qui vont pas, le film sur les plats par exemple, les repas servis froids, y a plein de bactéries, tout ça...

Il est assez peu probable que Stéphanie pense véritablement que les choses soient si dramatiques et puissent entraîner une mesure aussi radicale qu'une fermeture de l'établissement. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle elle inclut dans les détails des points sans rapport avec l'hygiène, mais plutôt avec la qualité du service (repas servis froids). Mais ce qui importe ici, c'est le réinvestissement du pouvoir, Stéphanie rappelle que de la façon dont elle fait son travail, dépendent des choses aussi importantes que l'ouverture ou non de la crèche. Dans ce cadre, le refus de zèle est employé comme un premier pas vers la véritable menace que constitue la grève, et plus généralement un travail mal fait. Il vient rappeler à l'entreprise les conséquences qu'aurait un véritable arrêt de travail et participe ainsi du rapport de forces permanent entre ouvriers et direction.

Pour terminer cette partie sur les résistances, je crois qu'il est nécessaire de dire un mot des pratiques de grève. Je n'en parlerais qu'assez peu, étant donné la pauvreté de mes données de terrain actuellement (quelques entretiens informels avec des responsables syndicaux non engagés eux-mêmes dans le travail de nettoyage, et une rencontre rapide avec des ouvrières terminant une grève).

Voici par exemple ce que me déclare Mariama, femme de chambre dans l'hôtellerie, employée d'une société de sous-traitance. Je l'interroge lors d'une fête de fin de grève, après qu'elle et ses collègues ont cessé le travail durant presque un mois, et finalement obtenu gain de cause sur un certain nombre de leurs revendications.

Ça fait longtemps on revendiquait nos droits, de respecter notre boulot, de savoir qui on est et de respecter ce qu'on fait ; et personne ne nous entend, personne ne fait attention à nous, ils nous considèrent juste des travailleuses, et c'est tout. Et du coup on en avait marre de tout ça, donc on s'est levé, pour... comme c'est un pays de droit, de faire valoir nos droits. [...] On a gagné pas mal de choses, beaucoup de choses même, on souhaite que nos collègues gouvernantes et femmes de chambre puissent bénéficier des mêmes choses que nous actuellement on a, parce que en fait c'est un boulot qui est très très très dur, qui est fatiguant, alors la meilleure chose aujourd'hui, c'était d'avoir les meilleures conditions de travail. Parce que c'est un métier comme tout métier en fait.

Le peu de données de terrain dont je dispose sur les discours de grévistes du nettoyage me laisse penser que nous y retrouvons les principaux éléments de l'extrait cité. En particulier une forte référence à des notions de respect, de dignité ou de reconnaissance du travail. Ce type de discours est également présent hors temps de grève mais semble prendre une place toute particulière à ce moment là, notamment en se doublant d'une référence au

droit. On retrouve ici la théorie ranciérienne de la manifestation du tort et de la reconfiguration du partage du sensible¹⁴. En affirmant le droit à « de meilleures conditions de travail », au nom du fait que « c'est un métier comme tout métier », il s'agit bien de manifester un tort et de revendiquer l'égalité. Mais c'est sans doute une autre théorie, celle d'Honneth et de la lutte pour la reconnaissance qui est ici la plus à même de nous permettre de comprendre ce qui se joue dans ces conflits. Honneth explique ainsi que :

Les formes collective de résistance [résultant d'une expérience émotionnelle du mépris] trouvent leur terreau dans des sémantiques subculturelles qui fournissent aux sentiments d'injustice un langage commun, où s'annoncent – si indirectement que ce soit – les possibilités d'un élargissement des relations de reconnaissance¹⁵.

Sans nier (ce que ne fait d'ailleurs pas Honneth) les logiques d'intérêts matériels qui régissent les mouvements sociaux, il semble néanmoins fondamental pour saisir les enjeux de ces résistances collectives des ouvriers du nettoyage, de tenir compte de leur dimension morale. La perspective d'une reconnaissance du travail, par les employeurs mais aussi par les clients de l'entreprise ou les autres travailleurs présents sur un chantier, apparaît comme centrale dans les processus menant à des pratiques de résistance chez les nettoyeurs et nettoyeuses.

Émancipation

Maintenant que j'ai exposé un certain nombre de pratiques de domination et de résistance à la domination dans le travail de nettoyage, j'en viens au fond de ce qui intéresse le lecteur : la question de l'émancipation.

Si des pratiques de résistances sont mises en œuvre, il me semble que c'est toujours au travers d'une mise en jeu des corps, soit qu'elle soit liée à une action directe (manifestation, confrontation physique avec le chef...), soit qu'elle soit plutôt un jeu sur l'inaction, par une retenue dans le travail (pratique du refus de zèle par exemple). Mais peut-on pour autant dire qu'il s'agit systématiquement de pratiques émancipatrices ? Ce serait aller un peu vite en besogne. En effet, toute résistance ne me semble pas directement émancipatrice, et j'envisagerais plutôt la résistance à la domination comme un élément parmi d'autres de l'émancipation. Dans cette idée, la résistance serait plutôt une mise en jeu du corps à un moment donné, condition nécessaire mais non suffisante à un processus d'émancipation, plus large. Ce qui fait que la résistance devient émancipation, c'est, me semble-t-il, sa conjugaison avec deux autres aspects : un caractère collectif d'une part, et une perspective consciente de changement social d'autre part.

Si l'on veut considérer les pratiques de résistance émancipatrices, il nous faut les distinguer des autres types de résistance. Cela ne signifie pas

¹⁴ Jacques Rancière, *La méésentente, Politique et philosophie*, Paris, Galilée, 1995, p. 62 et suivantes notamment.

¹⁵ Axel Honneth, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Cerf, 2010, p. 203.

forcément que la distinction soit dans la réalité aussi tranchée, il est fort probable que des liens existent entre ce que j'appelle les résistances émancipatrices et les autres. Mais cette schématisation me semble pouvoir nous éclairer, sans qu'il n'agisse pour autant ici de déterminer si une telle division entre pratiques émancipatrices et non émancipatrices peut s'appliquer plus largement que dans le cas étudié.

En premier lieu donc, nous devons dissocier les pratiques individuelles des pratiques collectives. Si l'on considère la domination comme rapport social entre des groupes sociaux, il nous faut faire de même pour l'émancipation. Bien sûr, on pourra m'opposer que la domination s'exerce aussi entre individus. Mais je crois que ce serait là oublier que ces pratiques dites individuelles, sont en réalité bien souvent des pratiques collectives déguisées. Car pratique collective ne signifie pas forcément pratique se déroulant en mettant en jeu de nombreux acteurs. Ce qui définit une pratique collective, c'est le fait qu'elle est exercée par les individus en référence à leur appartenance de groupe. Ainsi, demander par exemple à un ouvrier de travailler 12 heures d'une traite, alors même que c'est illégal, est une pratique collective en ce sens qu'elle est largement partagée par les chefs d'entreprise dans le nettoyage. Il est admis par le groupe – ou plutôt la classe – qu'il s'agit d'une pratique normale. En ce sens, il ne s'agit donc pas d'une pratique individuelle, malgré le faible nombre de personnes impliquées.

Qu'en est-il alors des pratiques collectives de résistance qui nous intéressent ? Elles aussi peuvent prendre place dans des cadres restreints voire solitaires, à condition qu'elles soient mises en œuvre en référence à une appartenance de groupe. Cette référence s'exprime notamment dans l'évocation de ces pratiques dans d'autres cadres, directement collectifs ceux-là. Lorsqu'un ouvrier, comme j'ai pu le constater parfois à ClariNet, décide de rompre avec le déroulement habituel des choses, il y a bien une pratique de résistance, mais non forcément d'émancipation. Voyons par exemple cette situation concrète, que j'utiliserais à nouveau dans mon second point :

Un soir de travail à ClariNet, l'ambiance se tend en fin de soirée, le « chef mag' » est pinailleur, il est déjà 23 heures alors que nous finissons normalement à 22 heures. Les esprits s'échauffent, certains décident même de partir avant la fin, ce qui n'arrive que rarement. Alors quand le « chef mag' » affirme que le sol n'a pas été nettoyé sous une palette, c'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Ludovic s'énerve, « Allez-y, regardez, enlevez la palette, vous allez voir ! », et puis on passe au tutoiement : « vas-y, c'est ça, mais de toute façon tu veux nous emmerder ». Ludovic s'agite, parle en faisant de grands gestes, s'approche de la palette et du « chef mag' », et sur le moment je me demande même si la situation ne va pas devenir physiquement violente. C'est lui qui a nettoyé sous la palette et il s'estime insulté par cette remise en cause du travail. En effet, si le sol est à nouveau sale c'est pour une raison simple : quand on replace la palette avec le transpalette, le sol est à nouveau sali par ce dernier...

Laissons pour l'instant de côté le comportement manifestement collectif de ceux qui décident de partir, et intéressons nous au cas de Ludovic. Il est le seul à s'opposer directement au chef de DiscountPlus, et ce d'une manière plutôt virulente. En cela, il résiste à la norme qui consiste habituellement à laisser parler les chefs, et vaguement refaire ce qu'on nous demande, quitte à manifester le désaccord tout en travaillant. Je ne classerais cependant pas ce comportement comme une pratique émancipatrice, car il ne s'agit pas d'une pratique collective. À aucun moment Ludovic ne nous prend à partie, alors qu'il en aurait l'occasion, le chef ayant fait des remarques sur de nombreux endroits nettoyés par le reste de l'équipe. Il ne tente pas d'impliquer les autres ouvriers dans son action : cela semble être une affaire entre lui et le chef. De même, il ne me reparlera jamais de cet incident avant que je revienne dessus en entretien. Typiquement, ce type de situations qui peuvent passer pour des débuts d'émancipation par le fait qu'il y ait une opposition franche entre un dominant et un dominé (si tant est qu'on puisse si facilement désigner le chef magasin comme un dominant), ne sont en fait bien souvent que des situations de résistances individuelles qui ne prennent pas place au sein d'un processus d'émancipation.

J'en viens à présent à ma seconde distinction. Je crois important de dissocier les pratiques de résistances émancipatrices des autres au regard de la présence ou non, dans le sens donné par les individus à ces pratiques, d'une perspective de changement social. Autrement dit, pour qu'il y ait émancipation, il faut une certaine conscience chez les dominés, de lutter contre la domination, et donc d'être dominés. C'est en ce sens que les ouvriers qui choisissent de quitter le magasin avant la fin du travail, s'ils sont bien dans une pratique de résistance collective, ne sont pas dans une dynamique d'émancipation. Pour cela, il faudrait que leur action soit motivée par l'impact qu'elle aura sur leur situation future. Si, se concertant, ils avaient décidé de cesser le travail et que dorénavant ils n'accepteraient plus de déborder sur les horaires du contrat, cela aurait été différent. Mais dans le cas étudié, ils décident simplement de partir, et les soirs suivants, cela ne s'accompagne pas de nouvelles remises en question de ce problème pourtant récurrent. L'absence de perspective de changement par cette action nous empêche d'y voir une pratique émancipatrice.

En ce sens, les pratiques de refus de zèle évoquées plus haut peuvent-elles constituer des pratiques émancipatrices ? Si on les considère comme pratiques « d'abandon » de la lutte pour la reconnaissance, ou comme stratégies s'équilibrant avec les tentatives de la direction d'augmenter les « cadences », nous ne sommes pas en présence d'une perspective de changement social, et selon la logique que j'ai développée, nous ne pouvons pas parler de pratiques émancipatrices. Si l'on considère en revanche qu'il s'agit là d'un réinvestissement du pouvoir par les ouvriers, les choses sont plus complexes. Les exemples que j'ai évoqués montrent qu'il s'agit bien d'une pratique collective, puisque ne pas y participer entraîne des rappels à l'ordre du groupe. La question du changement social est plus délicate : cette perspective peut être présente – comme dans le cas de Stéphanie qui va par

la suite clairement profiter de cette situation (celle d'une crèche « menacée » de fermeture, en partie du fait de son propre refus de zèle) pour obtenir une prise en compte plus importante de son avis par la direction et des changements réels dans l'organisation de son travail. Paradoxalement, un certain nombre de ces changements constitue d'ailleurs des contraintes supplémentaires (hygiène plus stricte...). Cette question peut être présente donc, mais elle ne l'est pas systématiquement, comme c'était par exemple le cas à ClariNet, où je n'ai pas décelé dans les discours ou les pratiques de la recherche d'un changement de l'organisation du travail (du moins pas en lien avec ces pratiques de refus de zèle).

Finalement, les pratiques d'émancipation chez les ouvriers du nettoyage, si elles se trouvent bien mettre en jeu les corps jusque dans l'activité de travail, ne semblent pas être aussi systématiques qu'on pourrait le souhaiter. La domination me paraît rester nettement plus présente, hormis dans certaines circonstances particulières. Nous avons vu que des pratiques que le sociologue pourrait être tenté de sur-interpréter comme émancipatrices ne sont bien souvent que des résistances passagères ou individuelles à la domination, qui ne menacent pas de la remettre en cause. C'est du côté des pratiques de grève, en tant que pratique collective de résistance ayant pour objectif clair et conscient d'établir un nouveau partage du sensible, que se trouvent, je crois, les pratiques les plus susceptibles de renverser cette tendance. Je regrette de n'avoir pu les traiter plus en profondeur ici, faute de données de terrain, mais il semble bien que les corps y soient là aussi fortement engagés, notamment par l'appel à des formes d'action telles que l'occupation des lieux de travail ou des bureaux de direction. Enfin, il semble possible d'envisager les pratiques de résistance plus quotidiennes dans une perspective de lutte pour la reconnaissance. Je ne m'y suis pas véritablement attelé ici, mais une telle analyse viendrait très probablement relativiser la catégorisation quelque peu grossière des pratiques de résistance émancipatrices et non émancipatrices que j'ai présentée dans cet article.

Encyclo

Revue de l'École doctorale ED 382

DOSSIER THÉMATIQUE : « LES LIEUX DU CORPS : POLITIQUE ET ÉMANCIPATION »

Alice CARABÉDIAN, Anders FJELD, Rémi ZANNI

Les lieux du corps

Paula VASQUEZ LEZAMA

Malades, disparus et suppliciés : l'in-corporation de la violence sociale et politique au Venezuela

Tony FERRI

Le corps face aux pénalités contemporaines d'enfermement

François REYSSAT

Travail sale et sale boulot, de la résistance à l'émancipation. Les ouvriers du nettoyage en région parisienne

Miguel CASTELLO

La vie sans corps, un problème politique

Jean-François BISSONNETTE

Entre émancipation et paranoïa :

la « propriété de soi-même » comme motif aporétique de la sensibilité politique moderne

Marco ANGELLA

Corps, travail, émancipation. Au-delà de la reconnaissance

Cornélia MÖSER

Our bodies-ourselves ? Discrimination et émancipation corporelle dans la pensée féministe allemande

Camille LOUIS

Le corps au travail de son émancipation.

Gestes politiques et processus artistiques à partir du projet *Autour de la table*

Éléonore ANTZENBERGER

Pierre Molinier, le corps réinventé

Adrien CASCARINO

Scarifications et politique : destructions et (re)constructions des corps

Camila ARÊAS

Le voile comme véhicule politique et utopique du corps : émancipation sociale et investissement territorial

VARIA

Maria Dolores AMAT

La pratique socratique de Hannah Arendt et Leo Strauss

Olga Nadezhna VANEGAS

La raison publique : un consensus qui cache une forme de domination ?

Laurent AUCHER

Espace matériel, espace mémoriel du groupe dominant

RÉSUMÉ DE THÈSE

Wu HUIYI

Traduire la Chine au XVIII^e siècle : les jésuites français traducteurs de textes chinois et la reconfiguration des connaissances européennes sur la Chine (1687-ca. 1740)

COMPTES RENDUS

Judith BONNIN

Giulia Simone, *Il Guardasigilli del regime*

Malcom FERDINAND et Pauline VERMEREN

Groupe de lecture « post/dé/colonial/ité/isme »

RÉSUMÉS, MOTS-CLÉS ET BIOGRAPHIES DES AUTEURS

