



HAL
open science

Étudier le syndicalisme par les pratiques. Approche comparée du secteur du nettoyage

Cristina Nizzoli

► **To cite this version:**

Cristina Nizzoli. Étudier le syndicalisme par les pratiques. Approche comparée du secteur du nettoyage. XVIII ISA World Congress of Sociologie, Jul 2014, Yokohama, Japon. hal-01059042

HAL Id: hal-01059042

<https://hal.science/hal-01059042>

Submitted on 29 Aug 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.

(RC Labor Movement – RC30 Sociology of Work)

Coordinator: Sophie Bérout

Languages/Langues : English/French – Anglais/Français

Abstract Cristina Nizzoli :

TITRE : Étudier le syndicalisme par les pratiques. Approche comparée du secteur du nettoyage

Dans le prolongement du développement de politiques néolibérales qui ont poursuivi une réduction systématique des protections de l'emploi, l'Europe se trouve en pleine période d'austérité. Les réformes du marché du travail en cours dans les pays européens favorisent la montée de l'insécurité socio-professionnelle et la dégradation des conditions de vie d'une partie grandissante de la classe laborieuse. Dans ce contexte, on s'interroge sur le rôle des syndicats, en particulier par rapport à leur fonction de production de solidarités, dans un secteur de production de service 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.

Cette communication résulte d'une recherche menée sur les pratiques syndicales localisées dans le secteur du nettoyage industriel, telles qu'elles peuvent s'observer en France et en Italie dans les villes de Marseille (CGT) et de Bologne (CGIL). Par la comparaison internationale, nous avons visé l'analyse des interactions entre acteurs syndicaux et travailleurs du nettoyage, telles qu'elles se déploient au sein des « Bourses du Travail » des deux villes. Le concept de stratégie syndicale, emprunté à la littérature anglo-saxonne, a été une source d'inspiration importante, y compris pour un contexte dans lequel les stratégies affichées par les directions syndicales nationales en vue d'un renouvellement se démontrent inconsistantes. Par contre, des stratégies, fruit de réflexions tantôt individuelles tantôt collectives, se déploient effectivement sur le plan local en donnant lieu à des pratiques syndicales concrètes. Appréhender ces pratiques à la lumière des interactions entre des syndicalistes et des salariés conduit à inscrire la question de la stratégie syndicale au sein d'un processus d'interactions où les travailleurs agissent en contribuant à façonner des pratiques « en train de se faire ».

Étudier le syndicalisme par les pratiques. Approche comparée du secteur du nettoyage

Introduction

Le syndicalisme, bien qu'affaibli et en partie transformé par rapport à l'époque keynésienne, demeure une entrée intéressante pour appréhender les différentes dimensions des reconfigurations du salariat dans des sociétés occidentales exposées à une phase avancée du capitalisme. C'est dans ce cadre d'analyse que s'inscrit le choix de traiter du fait syndical dans un secteur de production de services, comme celui de la propreté¹.

Les salariés de ce secteur, dont les conditions d'emploi (utilisation massive du temps partiel) et de travail (opérer des tâches dévalorisantes et en lien avec la saleté) conduisent à parler d'un « cumul de formes de précarité » (Denis, 2009b), sont souvent des femmes, des immigrés et-ou des salariés ethnicisés. Dans un tel contexte, la rencontre entre les salariés et le monde syndical est à saisir comme un révélateur des dynamiques qui définissent une catégorie du salariat contemporain parmi les plus précaires et dominées.

Après une analyse des caractéristiques du secteur et de sa main-d'œuvre, dans ces pages, on traitera des problématiques spécifiques de cette frange du salariat et de la manière dont celles-ci s'expriment lorsque ces salariés entrent en contact avec le monde syndical. En envisageant de dépasser des lectures basées sur la crise et le déclin du syndicalisme, nous avons privilégié une approche basée sur les « pratiques syndicales en train de se faire ». Ainsi, ces pratiques sont à concevoir comme le lieu privilégié pour l'observation des relations syndicalistes-salariés. Par cette approche, il a été possible de saisir les difficultés auxquelles le syndicalisme se trouve confronté dans son action quotidienne, sans négliger celles rencontrées par les salariés dans leur relation avec les syndicalistes. Quels sont les instruments employés par les organisations syndicales dans leur relation avec les salariés de la propreté ? Les spécificités liées au statut de cette catégorie de travailleurs précaires sont-elles prises en compte ? Pourquoi et comment ces salariés parviennent-ils à nouer des liens avec les organisations syndicales ?

Par une démarche comparative visant la Bourse du Travail CGT de Marseille et la *Camera del Lavoro* CGIL (la Bourse du Travail de la Confédération Générale Italienne du Travail) de Bologne, cette contribution a l'ambition de répondre à ces questions à travers la prise en compte d'une des trois pratiques observées lors de l'enquête de terrain : le suivi individuel qui se concrétise lors de permanences régulières au sein des deux Bourses du Travail.

1 Le terme de propreté désigne un ensemble de prestations d'entretien de locaux (bureaux, usines, cabinets, hôpitaux, écoles, etc.) destinées à un usage professionnel.

Méthodologie de l'enquête

L'enquête de terrain² a duré dix mois, dont cinq à Marseille et cinq à Bologne (2010-2011). Le choix des deux syndicats et des deux villes s'est fait sur la base de critères pragmatiques en lien avec la faisabilité du terrain. Ainsi, après plusieurs années dédiées à l'étude du syndicalisme CGT, il se révélait plus simple de continuer à enquêter sur cette même confédération. Du côté italien, la CGIL était l'organisation syndicale qui se rapprochait le plus de la CGT, pour des raisons à la fois historiques et en lien avec sa structure. Du point de vue de leur structure, la CGT et la CGIL sont des confédérations similaires. L'organisation en fédérations, dite verticale, se base sur l'appartenance professionnelle, alors que celle territoriale, qui s'exprime par la présence des Bourses du Travail, des Unions Départementales et des Unions Locales regroupe, au plan territorial, différentes branches d'activité. À la CGT, le secteur de la propreté appartient à la fédération des portuaires, alors qu'à la CGIL ce secteur est intégré à la Filcams³, fédération regroupant un large ensemble de secteurs du tertiaire qui vont de l'hôtellerie à la sécurité.

La méthode privilégiée a été l'observation directe des pratiques syndicales (permanences lors du suivi individuel, grèves, mobilisations et AG), accompagnée par des entretiens menés auprès des salariés les plus accessibles (au total 30 entretiens avec des salariés rencontrés au moment des permanences ou des grèves), mais surtout des syndicalistes-clé (notamment les deux responsables syndicaux de la propreté) que nous avons accompagnés dans leur activité syndicale pendant plusieurs mois.

La démarche comparative employée est inspirée de l'analyse sociétale élaborée par Maurice Sellier et Silvestre (Maurice, Sellier et Silvestre, 1982). Grâce à son caractère semi-inductif, l'approche sociétale permet de cerner la spécificité sociale de l'objet étudié. On ne compare pas des objets ou des phénomènes précis, mais des ensembles de phénomènes dont l'imbrication constitue une cohérence sociétale. Le modèle théorique à tester n'est pas présent au départ, mais il acquiert toute sa signification pendant la comparaison. Les catégories d'analyse ainsi que les termes de la comparaison ont été construits progressivement pendant l'activité de comparaison. L'objectif de la comparaison n'a pas été de repérer les différences et les similitudes d'un cas à l'autre, mais de mettre à jour les éléments susceptibles d'expliquer la relation entre syndicalistes et travailleurs de la propreté. Construire un objet sur deux espaces

2 Il s'agit d'une enquête menée dans le cadre d'une thèse de doctorat dont le titre est : « 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). » Aix en Provence: Université Aix-Marseille.

3 *Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Albergo, Mensa e Servizi* ; Fédération Italienne des Travailleurs du Commerce, des Hôtels, de Cantine et des Services.

a permis de lire le cas de Marseille à la lumière du cas de Bologne et vice-versa ; cette démarche permettant de comprendre à quel point certains phénomènes étaient ancrés dans un contexte plutôt que dans l'autre.

Le contexte de l'invisibilité

Avant d'aborder directement la question des pratiques syndicales et des enjeux dont elles sont révélatrices, un cadre contextuel doit d'être dressé. Il s'agit de fournir les éléments indispensables à la compréhension des spécificités qui concernent la structure et le fonctionnement du secteur de la propreté, mais aussi des éléments qui caractérisent les salariés de cette branche d'activité. Qui sont ces salariés ? À quelles conditions d'emploi et de travail se trouvent-ils confrontés ? La réponse à ses questions permettra notamment de contextualiser le rôle des organisations syndicales dans de tels contextes.

Composition et modes d'organisation du secteur de la propreté⁴

Les entreprises de la propreté s'occupent de garantir les prestations d'entretien de locaux (publiques ou privés) destinés à un usage professionnel. En dépit d'une baisse de 0,65 % de son chiffre d'affaires entre 2008 et 2010 (au niveau européen), ce secteur est en expansion depuis les 20 dernières années (avec en moyenne un taux de croissance de 9,3 %). Ces données sont à inscrire dans un cadre d'analyse plus large concernant la montée des secteurs de production de services dans nos sociétés. Par ailleurs, la propreté continue de gagner d'importantes parts de marché en pénétrant là où l'activité de nettoyage était auparavant une activité *in-house*. Ainsi, entre 1980 et 2005, le taux de pénétration du marché est passé de 43 à 61 % et même en pleine période de crise économique, ce pourcentage a encore augmenté, en atteignant le chiffre de 64,7 % en 2010.

Le secteur de la propreté en chiffres

Europe (FENI 2010)

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

61,547 milliards d'euros : chiffre d'affaires

France (FENI 2010)

20 218 entreprises

11036 million d'euros : chiffre d'affaires

428 208 salariés

75 % des salariés sont des femmes

74 % des salariés sont à temps partiel

31 % des salariés sont de nationalité étrangère

4 Les données présentées sont du FENI (Fédération Européenne Nettoyage Industriel)

Le salaire minimum de la propreté est de **9,41 euros** bruts de l'heure (2011)
Italie (FENI 2010)

22 961 entreprises

8538 million d'euros : chiffre d'affaires

434 891 salariés

70% de salariés sont des femmes

70% de salariés sont à temps partiel

15 % de salariés sont de nationalité étrangère

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

Ces statistiques sont révélatrices d'une dynamique centrale pour la compréhension des relations qui s'instaurent entre les salariés du secteur et les organisation syndicales : l'externalisation. En effet, c'est à partir des années 1970 que la propreté a commencé à être massivement externalisée et ceci aussi bien en France qu'en Italie (Sauviat, 1997; Denis, 2008a). L'externalisation du secteur trouve son explication tout d'abord dans les avantages que les entreprises peuvent cumuler en termes de compétitivité économique. Avec ce système, on peut augmenter le profit grâce à une flexibilité accrue des travailleurs dispersés sur plusieurs chantiers, donc atomisés. Par ailleurs, un des effets les plus importants de ce processus tient à la différenciation entre, d'un côté, les travailleurs en interne et, de l'autre côté, ceux en externe (qui travaillent pour l'entreprise prestataire de services) (Magaud, 1974; Tinel et al., 2007).

L'entreprise prestataire, le donneur d'ordre et les salariés sont les trois acteurs du système triangulaire de sous-traitance. Les salariés, affectés à des chantiers appartenant au donneur d'ordre, lorsque une nouvelle entreprise emporte le marché, changent d'employeur tout en restant employés sur le même chantier. « Ici, on change d'employeur et non pas de lieu de travail ! », affirme un enquêté pour rendre compte d'une telle situation⁵. En outre, une entreprise de propreté opère dans plusieurs chantiers, raison pour laquelle des salariés employés sous une même entreprise ne parviennent jamais à se côtoyer. À cela il faut ajouter la nature des chantiers. Ces derniers peuvent être des lieux publics ou privés, de taille grande ou petite et avec une plus ou moins forte concentration de salariés. Il est alors évident que ces facteurs contribuent à rendre plus difficile le contact entre salariés et entre ces derniers et les syndicats.

À côté des impacts de l'externalisation, le recours massif au temps partiel demeure un autre élément distinctif du secteur. 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. Souvent présentée comme la norme d'emploi adaptée aux femmes auxquelles on permettrait – de par une

5 Aucune donnée statistique n'existe sur la fréquence de ces changements de marché. Toutefois, si on se réfère à nos enquêtés, nous pouvons estimer que les changements de marché ont lieu en moyenne une fois tout les 2 ans. À cet égard, il faut souligner qu'en époque de crise, notamment en Italie, la fréquence des changements est devenue de plus en plus importante.

idéologie de la « conciliation » – de conjuguer le travail domestique et le travail salarial, le temps partiel doit être questionné à travers le prisme des conditions d'emploi et des formes de pauvreté qu'il engendre pour la catégorie des travailleuses (Angeloff, 1999). Le temps partiel, libre choix du patronat qui l'impose aux salariés, est à l'origine de situations de pauvreté importantes, car au temps partiel correspond aussi un salaire partiel. Il est donc fréquent que les salariés soient obligés de cumuler plusieurs emplois ou alors d'essayer de se faire attribuer des heures supplémentaires. Seulement les salariés les plus dociles verront s'attribuer les heures supplémentaires, phénomène qui participe à mettre en compétition les salariés. En outre, les modalités d'emploi du temps partiel, dans la propreté, ont par effet l'éclatement des horaires de travail. Dans la majorité des cas, les agents de propreté sont obligés de travailler tôt le matin et souvent tard le soir, et cela pour ne pas gêner les employés du donneur d'ordre et le public qui fréquente les lieux. 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) ; dans ce contexte, l'intensification du rythme de travail résulte de la suppression des temps morts et de toutes pauses et interruptions.

Des salariés « du bas de l'échelle »

Aussi bien en France qu'en Italie, la majorité des salariés sont des salariéEs. La question pour laquelle les tâches du nettoyage sont socialement considérées comme des tâches féminines amène à traiter des effets du genre sur les relations salariales du secteur. Dans ce sens on peut retrouver un lien important entre les inégalités de sexe et la précarité du travail (De Troyer, Lebeer et Martinez, 2013; Maruani, 2011; Angeloff, 2008; Chaïb, 2006). Le temps partiel et les plages horaires contribuent à différencier la situation des hommes et des femmes. La situation de ces dernières se trouvant davantage précarisée par une gestion du temps beaucoup plus contraignante car elles se doivent de mettre en œuvre les stratégies les plus rentables pour réussir à tenir ensemble travail reproduction et travail salarié.

Mais cette main-d'œuvre est aussi composée par des salariés immigrés et-ou ethnicisés. Les statistiques parlent, pour la France, de 31 % de salariés étrangers, et pour l'Italie de 15 %, chiffres qui ne comptabilisent pas les travailleurs sans papiers. Pour ce qui est de notre enquête, la majorité des salariés rencontrés dans le cas de la CGT de Marseille sont des salariés immigrés de première ou enfants d'immigrés, alors que dans le cas de la CGIL, il s'agit pour la plupart de salariés immigrés de première génération (8 interactions sur 28 avaient comme protagonistes des travailleurs non immigrés). La situation des travailleurs immigrés, surtout dans le contexte italien, est caractérisée par une contrainte majeure : le lien imposé par la loi entre le fait d'avoir un travail

et la possibilité de renouveler les titres de séjour. Pour eux, la nécessité de faire des heures supplémentaires répond à des raisons à la fois économiques et citoyennes (la possibilité de rester en Italie).

De plus, ces travailleurs du « bas de l'échelle » rencontrent une autre difficulté qui est due à l'appartenance ethnique. Des chercheurs ayant étudié ces phénomènes concordent sur l'existence d'une discrimination à l'embauche qui trouverait en partie son explication dans la différente nature des chantiers. 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 » (Chaïb, 2006, p. 159). Ces observations sont confirmées par Bataille qui remarque comment dans des chantiers comme les hôpitaux, on tend à choisir une main-d'œuvre féminine et d'origine européenne (Bataille, 1997). Ethnicisés au sein du monde du travail, mais pas seulement, car il faut garder à l'esprit que le processus d'ethnicisation traverse l'ensemble des groupes en interaction, groupes dominés et groupes dominants (Jounin, Palomares et Rabaud, 2008). Le monde syndical n'est pas exempté de ces dynamiques qui s'expriment notamment par une différenciation, sur des bases d'appartenance ethnique, dans la prise en compte des cas à traiter de la part des syndicalistes.

Mais c'est aussi la nature du travail qui contribue à ranger cette catégorie de travailleurs « au bas de l'échelle ». En effet, la proximité constante avec la saleté dévalorise fortement cette profession. Un *dirty work* (Hughes, 1962), par lequel les individus exerçant cette profession tendent à être associés à l'objet de leur travail (Corteel et Le Lay, 2011). La propreté représente alors un secteur de « relégation » où les salariés sont constamment confrontés à une ségrégation d'ordre temporel et spatial, autant d'éléments structurant leur invisibilité.

Les syndicalismes CGT et CGIL face aux travailleurs de la propreté

Sur le plan syndical, il est évident que ce « cumul des précarités » ne peut qu'influencer de manière négative la relation entre salariés et monde syndical. Pour faire face aux problèmes de ces travailleurs, au niveau local, certaines UD CGT – comme celle de Marseille – se sont réappropriées leurs « structures territoriales historiques » (les Bourses du travail) pour y organiser des permanences destinées aux salariés de la propreté. Du côté italien, la situation est différente car le suivi individuel – et donc les permanences – a lieu de manière standardisée dans toutes les fédérations CGIL, ce qui en fait la pratique distinctive de cette confédération. À Bologne, pour répondre aux difficultés imposées par un nombre important de salariés de la propreté s'adressant au syndicat, la CGIL a rajouté deux permanences hebdomadaires à celles déjà existantes. Ainsi, 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, 2009b), les modalités de mener le suivi individuel demeurent très différentes d'un cas à l'autre et d'un syndicaliste à l'autre. Pour ne pas rester prisonnier de la dichotomie syndicalisme de lutte-syndicalisme de service, nous préférons insister sur la pluralité des manières d'endosser le rôle de syndicaliste lors d'une pratique syndicale. En d'autres termes, le fait qu'un syndicat fasse recours au suivi individuel, notamment dans un secteur caractérisé par l'atomisation des salariés, n'est pas une donnée significative en soit ; il faut observer la manière dont ces pratiques sont *incarnées* dans les interactions entre syndicalistes et salariés du nettoyage. La permanence peut représenter tantôt un moment où les syndicalistes s'engagent pour affirmer un rapport de force vis-à-vis de l'employeur (comme pour la CGT) tantôt un moyen pour fournir un service aux salariés qui s'y adressent (comme à la CGIL)⁶.

Ainsi, l'attention portée aux « pratiques en train de se faire » implique la prise en compte des dynamiques qui s'expriment dans les interactions, lors des permanences, notamment du point de vue de celles qui sont les raisons qui induisent les salariés à s'adresser au syndicat.

Les permanences à l'UD CGT : une « anarchie plus ou moins organisée »⁷

Le syndicat départemental de la propreté, qui a son siège dans les locaux de la Bourse du Travail de Marseille, est structuré de façon quasi informelle car le secrétaire général et les membres du bureaux, bien que 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 ayant des problèmes à résoudre. Une poignée de militants anime ces permanences. Tous les délégués (syndicaux et du personnel) travaillent toujours dans le secteur et peuvent être considérés comme des « semi-permanents ». Les moyens que la CGT met dans l'organisation de ce syndicat sont assez faibles. C'est pourquoi, aussi en raison du fait qu'aucun syndicaliste complètement détaché de ses fonctions de salarié ne soit prévu, on constate des dysfonctionnements importants lors des permanences. Par exemple, il n'est pas rare de devoir attendre longtemps 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 de revenir la semaine suivante ou plus tard quand ils auront le temps.

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

6 Pour des précisions sur cet aspect voir notre thèse de doctorat.

7 Cf. Piotet, F., 2009, « La CGT, une anarchie (plus ou moins) organisée ? », *Politix*, 85 (1), p. 9-30.

longtemps l'arrivée du délégué qui est « censé » s'occuper d'eux⁸.

Par ailleurs, il faut être conscient du fait que, bien que le syndicat soit à l'initiative de ces permanences, 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 l'UD, 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 de pouvoir dégager du temps pour s'y rendre.

Sur le premier aspect, la taille des chantiers demeure un élément clé. Les chantiers les plus grands sont aussi ceux où le syndicat est le mieux implanté. Ici il est donc plus probable que les salariés parviennent à côtoyer des syndicalistes et soient intégrés à des formes de socialisation militante. De manière générale, c'est par le biais d'une connaissance dans leur sphère professionnelle ou de leur quartier de résidence que les salariés viennent à connaître l'existence des permanences CGT. Cet élément vient à confirmer l'absence de stratégie de renouvellement (Frege et Kelly, 2004) du syndicalisme CGT (et pas que au niveau de la propreté), car aucun des salariés rencontrés ne s'est adressé à l'UD suite à une campagne de syndicalisation menée directement par le syndicat.

Sur la question des temps, il est important de souligner que l'organisation et la gestion du temps afin de se rendre à l'UD n'est pas la même si l'agent de nettoyage est une femme (avec la charge des enfants et le travail domestique) ou un homme (pour qui le travail se résume à son activité dans le chantier). Ce qui est à questionner, ce sont les différences dans l'accessibilité des salariés 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). Dans le cas de Marseille, les dysfonctionnements des permanences défavorisent l'accès, et donc la relation, des travailleuses de la propreté à l'organisation syndicale. Au delà de cette difficulté, un autre élément important tient à ce que nous pouvons qualifier comme l'établissement du rapport de confiance. Dans la plupart des cas observés, les salariés qui s'adressent au syndicat ont une faible connaissance de leurs droits, ainsi que des fonctions et du rôle d'un syndicat. 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 les 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

8 Très souvent, les raisons qui conduisent les délégués présents à désigner un autre délégué (absent) en tant que seul militant qui peut s'occuper du problème d'un salarié ne sont pas explicitées.

nettoyage et le syndicat.

Les permanences à la Filcams-CGIL : le lieu de la réponse aux accusations de l'employeur

La *Camera del lavoro* de Bologne héberge l'ensemble des fédérations de la confédération CGIL. La fédération Filcams occupe le premier étage où, à côté des bureaux des syndicalistes, on retrouve 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 directement recrutés par le syndicat. En plus de ces permanences, un bureau ouvre deux fois par semaine, pour l'accueil des seuls travailleurs de la propreté qui, de manière exceptionnelle, peuvent s'y rendre sans rendez-vous. La décision de rajouter ces 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 salariés dans les plus brefs délais. En effet, d'après l'article 46 du CCNL (Convention Collective Nationale du Travail) 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 des mesures disciplinaires qui vont du simple rappel verbal au licenciement. 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 « institution de référence » pour la production de réponses aux lettres de reproche.

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 le contenu que du point de vue du style. De manière générale, la pratique de l'ensemble des syndicalistes qui gèrent les permanences se résume dans une prise en charge ciblée des problèmes où tout ce qui est « papier » demeure le véritable instrument de travail du syndicaliste CGIL. Les fonctions des syndicalistes-permanents de la Filcams – et dans ce sens les pratiques de la seule déléguée qui s'occupe des permanences confortent cette idée – 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 cette Fédération.

À la CdL 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. Par ces lettres de réponse, le salarié s'engage auprès de l'employeur à ne plus jamais commettre la faute qui lui a été reprochée. Ici, 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.

« 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].

Demandes formulées par les salariés de la propreté aux syndicats

De manière générale, les salariés se rendent aux permanences pour obtenir des renseignements ou résoudre des problèmes. Grâce à l'observation directe il a été possible à la fois de recenser ces problématiques et d'en analyser la dynamique permettant que ces dernières ressortent au moment de l'interaction entre salariés et syndicalistes. Cette dynamique a conduit à déceler, derrière les demandes explicites des salariés, les problématiques qui ne sont pas abordées de manière directe par les salariés. Comme nous allons le voir, l'organisation syndicale ne représente pas le « lieu » le plus pertinent pour la prise en compte de l'ensemble des problématiques concernant le statut du salarié de la propreté. Mais pour quelles raisons les salariés décident-ils donc de se rendre au syndicat de la propreté CGT et CGIL ?

Les raisons jugées comme pertinentes pour se rendre au syndicat nettoyage 13

Sans revenir de manière détaillée sur les interactions qui nous ont fourni l'occasion pour recenser l'ensemble de ces raisons, nous retiendrons ici les trois catégories de problèmes les plus importants⁹ pour ce qui est du contexte marseillais. 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. La deuxième catégorie est constituée par tous les problèmes dus au non-respect du code et du contrat de travail, notamment en ce qui concerne les horaires de travail. Au troisième rang, on retrouve les problématiques engendrées par le changement d'employeur lors d'une nouvelle prise de marché. Or, si l'on considère la distance qui subsiste entre ce qui est prescrit par la convention collective – visant la protection de l'emploi – et la réalité des relations socioprofessionnelles dans le secteur (Denis, 2008a), on peut considérer que les problèmes liés au

9 À côté de ces catégories, nous pouvons ajouter les cas de ces salariés venus aux permanences pour prendre leur carte CGT ou de ces militants qui profitent de ce moment pour échanger avec d'autres militants.

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, on retrouve 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 (les problèmes « intolérables »). De l'autre côté, on peut ranger les problèmes qui ne constituent pas un mobile capable de déclencher la décision de s'adresser au syndicat (les problèmes « tolérables »). À cette catégorie appartiennent tous les problèmes ayant émergé lors des interactions entre salariés et syndicalistes, alors qu'ils ne constituent pas la raison principale ayant amené ces salariés à se rendre à l'UD.

En effet, la branche de la propreté est un secteur où les infractions à la convention collective ou au code du travail, loin de constituer des exceptions, se produisent assez régulièrement. Ainsi, l'observation des interactions a permis de mettre en exergue nombre de problématiques (primes et heures supplémentaires qui n'apparaissent pas sur les fiches de paye, l'utilisation de machines pour lesquelles les salariés auraient dû avoir un coefficient¹⁰ supérieur) qui ne suscitent pas, de la part des salariés, la démarche de s'adresser au syndicat. Or, même s'il serait nécessaire d'aborder la question de manière plus structurée sur ce seul aspect, nous pouvons avancer l'hypothèse d'une certaine fréquence des infractions à la convention collective qui amènerait la partie la plus démunie des agents du nettoyage (comme les immigrés ou les travailleurs ethnicisés n'ayant jamais eu aucune relation avec le monde 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 ces salariés seraient incapables de se rendre compte des irrégularités qu'ils subissent, 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 plus, 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 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 (Descolanges, 2011; Tinel et al., 2007). Toutefois ce premier volet de l'explication doit être accompagné par un deuxième qui,

10 Les coefficients permettent de classer les travailleurs par rapport au genre de tâches à accomplir et au degré de responsabilité sur le travail. Ce classement permet notamment d'établir le montant salarial en rapport avec le coefficient.

quant à lui, concerne l'acteur syndical.

L'approche interactionniste conduit à examiner l'image du syndicat telle qu'elle est véhiculée par les acteurs syndicaux auprès des agents de nettoyage. En effet, ces derniers sont confrontés à une organisation qui ne fait pas de telles questions (comme la reconnaissance du coefficient) des revendications syndicales. On peut ainsi se demander en quoi l'organisation syndicale représente, pour ces salariés, le lieu le plus légitime pour aborder et faire ressortir de telles questions.

À ce propos, il est alors intéressant de mentionner le cas de quatre femmes (dont trois d'origine comorienne ou malgache et une d'origine nord africaine) 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 VII¹¹. Ces exemples témoignent du fait que si certaines infractions au code du travail sont ressenties comme des problèmes ayant besoin d'être résolus, l'organisation syndicale ne représente pas le premier lieu auquel faire référence pour la résolution de ceux-ci. En outre, rares sont 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 leur côté, les délégués qui animent les permanences (à l'exception du secrétaire) se montrent, souvent, très détachés par rapport à l'ensemble des problématiques concernant les salariés, en se limitant à traiter un problème particulier, le cerner à partir de son inscription dans des dynamiques plus globales. De plus, 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 et à leur situation de subalternes. S'investir dans ce sens impliquerait aussi pour le syndicat de s'attaquer aux éléments qui sont à la base du fonctionnement des relations professionnelles au sein de ce secteur, comme par exemple l'externalisation.

S'adresser à la CGIL pour se justifier auprès de l'employeur

Nous avons déjà remarqué de quelle manière la procédure envisagée par l'art. 46 du CCNL – 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 – constitue une spécificité du contexte italien qui a des conséquences

11 Article de la Convention Collective qui garanti la continuité de l'emploi quand une nouvelle entreprise emporte le marché.

importantes sur la pratique syndicale du suivi individuel. En effet, de manière indirecte la loi impose au salarié de se justifier auprès de l'employeur. Autrement dit, le salarié est tenu de répondre à ces lettres, pour éviter de perdre son emploi ou de voir se dégrader des relations professionnelles déjà plutôt défavorables.

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 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 ?

Parmi les reproches les plus récurrents, on retrouve la négligence dans le travail. En revanche, ces lettres ne contiennent pas les preuves attestant de ces mêmes reproches, car l'employeur se borne à reprocher qu'un lieu n'a pas été nettoyé sans apporter de preuves. Par ailleurs, nombre de fois le reproche se base sur 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 négligeant dans son travail ?

Une deuxième catégorie de reproches s'explique par 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 donneurs 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.

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 à travers la grille d'analyse conçue pour le cas marseillais. Par cette grille nous avons partagé les problèmes dans les catégories de « tolérables » et d'« intolérables ». Mais si à Marseille les salariés fréquentent les permanences pour des raisons qui demeurent assez variées, à Bologne l'éventail de problématiques est beaucoup moins composite. Ici, le choix de se rendre au syndicat est presque imposé par l'acteur patronal et le salarié, souvent immigré et/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.

Néanmoins, des problématiques, qui ne sont pas considérées comme suffisantes pour que le salarié prenne la décision de se rendre à la CGIL, existent ici aussi. De fait, même si le contexte très structuré dans lequel les 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 de ces salariés à qui est reconnu un coefficient inférieur par rapport à la charge de travail et aux responsabilités que ces derniers ont lorsqu'ils opèrent sur le chantier.

À côté du mode de fonctionnement de la permanence (être reçu sous rendez-vous, pour une seule raison précise qui est traitée de manière très standardisée par le syndicaliste) un autre élément qui contribue à ce que les salariés n'envisagent pas d'exprimer les problèmes que nous avons qualifiés de « tolérables » tient au manque d'empathie des « syndicalistes-scribes » (Renou, 2012) envers les salariés mêmes. Ainsi, la frontière des problèmes « tolérables » et « intolérables » ne peut pas être appliquée telle qu'elle au cas de Bologne. Toutefois, sans mettre notre schéma de côté, nous avons décidé de l'interroger autrement dans le but de retracer les éléments de nos cohérences sociétales. Des nouvelles questions peuvent alors être soulevées à partir du cas de la CGIL. Pourquoi la question du réaménagement des heures de travail, pourtant tout aussi présente dans le contexte de Bologne que dans celui de Marseille, 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 et syndicat, et non pas des conditions de travail, nous estimons que les réponses à ces questions peuvent être obtenues en se référant tout d'abord à des éléments tels que le droit du

travail. À cet égard, il est incontestable que les agents de la propreté sont moins protégés en Italie qu'en France. 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, parce que 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. Ce n'est donc pas le ressenti subjectif des salariés qui est en jeu lorsqu'on analyse le clivage entre différentes problématiques. Les entretiens avec les salariés de Bologne 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 ».

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 (souvent des lettres de reproche). De même, le fait que le syndicat – comme il est prévu par le CCNL – soit 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, contribue à créer une distance avec les salariés. L'organisation syndicale demeure externe aux dynamiques qui traversent le monde du travail et les salariés ne considèrent pas le syndicat comme un lieu où l'on peut se rendre librement pour demander un avis, mais comme une institution de service extérieure à leur vécu de travailleurs.

Conclusion

Une approche par le bas obtenue en combinant comparaison internationale et paradigme interactionniste a permis de dévoiler les éléments qui sont à la base du fonctionnement concret de l'organisation syndicale et, par conséquent, des dynamiques qui touchent une des franges les plus démunies du salariat, les travailleurs de la propreté. En conclusion, on souhaite revenir à la fois sur les éléments contextuels qui caractérisent chaque contexte sociétal, ainsi que sur les spécificités repérées au niveau local.

L'analyse des interactions lors des permanences a fait apparaître le droit du travail en tant que dimension centrale capable de peser sur la manière dont les pratiques syndicales se déroulent. Un autre élément qui contribue à façonner la pratique syndicale concerne la plus ou moins forte structuration de l'activité syndicale. Celle-ci se concrétise dans une « anarchie plus ou moins organisée » (Piotet, 2009) à la CGT et dans une organisation standardisée des permanences à la

CGIL. Ce qui distingue le cas marseillais de celui de Bologne est la possibilité de voir se développer, par exemple grâce aux attentes lors des permanences, des moments de socialisation. Une socialisation qui est à la fois syndicale et professionnelle pour des travailleurs qui opèrent dans des chantiers isolés. Au contraire, à Bologne, les permanences ne représentent pas un moment de sociabilité pour les salariés, qui sont accueillis séparément et pour la résolution d'un seul problème à la fois.

Un autre élément est en réalité une des conséquences de la situation vécue par ces salariés aussi bien dans la sphère du travail qu'en-dehors. Au croisement de plusieurs dominations (de classe, de sexe et de race), atomisés et confrontés à des organisations syndicales dépourvues de toute stratégie de renouvellement, les salariés de la propreté ne sont pas au courant des droits les plus élémentaires concernant leurs relations professionnelles. Ainsi, la désinformation de ces travailleurs (et notamment des moins intégrés au niveau du tissu social, comme les travailleurs ethnicisés et/ou immigrés) engendre des situations de crainte et de désespoir, et cela dans les deux situations observées. 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 époque de crise économique). Licenciées ou avec l'interdiction d'accéder à leur chantier, elles se retrouvent complètement désorientées au moment de s'adresser pour la première fois au syndicat. Du côté de l'organisation syndicale, face à des salariés désespérés pour qui le syndicat constitue le dernier espoir, une partie des syndicalistes CGT et CGIL ont des réactions d'irritation et de rejet. Par ailleurs, 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 (Bérout, 2009) qui, même lorsqu'ils sont encore au travail comme ceux de la CGT, sont des « travailleurs protégés » du fait de leur statut de syndicalistes. De fait, les problèmes qui sont à l'origine de ces situations de désespoir sont souvent perçus comme des exceptions qui ne nécessitent pas de réfléchir à une stratégie syndicale généralisée. Même si des réflexions au niveau personnel existent (notamment de la part des leaders syndicaux), le contraste entre l'absence d'une réflexion générale et approfondie et la relativement forte présence de salariés lors des permanences est un élément de réflexion important.

Nous avons ainsi montré les limites d'une action syndicale qui apparaît globalement comme inadaptée à la résolution des problématiques générales inhérentes au statut du salarié du secteur de la propreté. En effet, le terrain sur lequel les salariés et le syndicat se rencontrent ne concerne que partiellement les problématiques les plus répandues de ces travailleurs. Dans ce sens, l'analyse des interactions a mis en lumière la présence de problèmes (que nous avons qualifiés de « tolérables »)

qui ne trouvent pas de place, ni lors des permanences, ni pendant d'autres pratiques syndicales. Toutefois, ils existent et même les syndicalistes les plus éloignés du monde du travail en sont au courant.

De ce fait, les résultats de cette étude peuvent être lu au prisme de la tension historique interne au syndicalisme, : 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. Le syndicalisme dans le secteur de la propreté, dans les contextes observés, recouvre un rôle d'accompagnateur des évolutions du système de production capitaliste. L'action syndicale se déploie à partir d'une pleine acceptation du système qui conduit à l'adaptation aux règles – jamais remises en cause – du système économique néolibéral. Dans ce contexte, 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 ».

Toutefois, cette considération d'ordre générale ne doit pas détourner l'attention des spécificités rencontrées sur notre terrain. La richesse des résultats obtenus grâce aux observations montre des différences importantes dans la manière de gérer les permanences de la part des syndicalistes. Comme nous l'avons évoqué, derrière la même pratique du suivi individuel, on retrouve, d'un côté, une action syndicale visant l'établissement du rapport de force (à la CGT de Marseille) et, de l'autre côté, une pratique plus tournée vers la prestation de services (dans le cas de Bologne).

Cette pluralité dans la manière de conduire une même pratique invite alors à considérer sérieusement la variété des possibilités d'action pouvant émerger des « pratiques en train de se faire ». En dépit de ce qu'on a l'habitude d'affirmer lorsqu'on est amenés à traiter des travailleurs précaires, le syndicalisme dans la propreté existe même en absence d'une véritable stratégie visant la syndicalisation du secteur. Le questionner revient alors à décloisonner les analyses du fait syndical en portant l'attention sur les dynamiques qui produisent différentes modalités d'action syndicale dont la variété doit être analysée en profondeur.

Bibliographie

- Angeloff T., 1999, « Des miettes d'emploi: temps partiel et pauvreté », *Travail, genre et sociétés* (1) (avril 1), p 43-69.
- Angeloff T., 2000, *Le temps partiel: un marché de dupes*. Paris: Syros.
- Angeloff T., 2008, « Emplois de service : nouvelle domesticité ou gisement d'emplois ? » *Idées économiques et sociales* N° 153 (3) (juillet 1): 20-27.
- Bataille P., 1997, *Le racisme au travail*, La Découverte, Paris.
- Bérout S., 2009, « L'action syndicale au défi des travailleurs pauvres », *Sociologies pratiques* n° 19

(2) (septembre 17): 39-53.

- Bessin M., Gaudart C., 2009, « Les temps sexués de l'activité: la temporalité au principe du genre ? », *Temporalités. Revue de sciences sociales et humaines*, (9) (septembre 30).
- Bouffartigue P., Bouteiller J., 2012, *Temps de travail et temps de vie*, PUF, Paris.
- Chaib S., 2006, « Femmes immigrées et emploi: le bas de l'échelle pour propriété ? » In Cours-Salies P., Le Lay S. (Ed), *Le bas de l'échelle*, Érès, Toulouse, p. 146-165.
- Corteel D., Le Lay S., 2011, *Les travailleurs des déchets*, Clinique du travail, Érès, Toulouse.
- Denis, J.-M., 2008a, « Conventions collectives: quelle protection pour les salariés précaires. Le cas de la branche du nettoyage industriel », *Travail et emploi*, (116), p. 45-56.
- Denis, J.-M., 2008b, « Les Relations professionnelles dans le secteur du nettoyage. Du syndicalisme en milieu précaire », *IREES, Document de travail (03.08)* (mai).
- Denis, J.-M., 2009a, « Dans le nettoyage, c'est le chantier qui part en grève ! » in Bérout S., Bouffartigue P., Barnier L.-M., *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, La Dispute, Paris, p. 99-116.
- Denis, J.-M., 2009b, « Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! », *Politix*, 85 (1) (mars 30), p. 105-126.
- Descolonges M., 2011, *Des travailleurs à protéger: l'action collective au sein de la sous-traitance*, Hermann ADAPT-SNES, Paris.
- De Troyer M, Lebeer G., Martinez E., 2013, « La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique », *Travail, genre et sociétés*, 29 (1) (avril 1), p. 87-104.
- Frege C. M., Kelly J., 2004, *Varieties of Unionism: Strategies for Union Revitalization in a Globalizing Economy*, Oxford University Press, Oxford, New York.
- Hirata H., Kergoat D., 2008, « Division sexuelle du travail professionnel et domestique. Brésil, France, Japon ». In Hirata H., Lombardi M.R., Maruani M. (Ed), *Travail et genre. Regards croisés France Europe Amérique latine*, La Découverte, Paris, 197-209.
- Hughes E., 1962, « Good people and dirty work », *Social Problems*, (10), p. 3-11.
- Jounin N., Palomares É., Rabaud A, 2008, « Ethnicisations ordinaires, voix minoritaires », *Sociétés contemporaines*, 70 (2) (mai 29), p. 7-23.
- Magaud J., 1974, « Vrais et faux salaires », *Sociologie du Travail* (1) (mars), p.1-18.
- Maruani M., 2011, *Travail et emploi des femmes*, La Découverte, Paris.
- Maurice M., Sellier F., Silvestre J.-J., 1982, *Politique d'éducation et organisation industrielle en France et en Allemagne: essai d'analyse sociétale*, 1^{re} éd. Sociologies, Presses Universitaires de France, Paris.
- Nizzoli C., 2012, « Mesure du travail et action syndicale dans un contexte de sous-traitance », in Alaluf M., Desmarez P., Stroobants M. (Ed), *Mesures et démesures du travail*, Éditions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles, p. 157-166.
- Piotet, F., 2009, « La CGT, une anarchie (plus ou moins) organisée ? », *Politix*, 85 (1), p. 9-30.
- Renou G., 2012, *Dynamogénie de l'action collective contestataire. Logiques d'institution et arts de composition dans une organisation syndicale contemporaine*. Thèse de L'Université de Rennes-1.
- Sauviat C., 1997, « Le nettoyage industriel: un marché de services gouverné par la demande. France, États-Unis, Suède », *IREES, Document de travail (97.01)*.
- Tinel B., Perraudin C., Thèvenot N., Valentin J., 2007, « La sous-traitance comme moyen de subordination réelle de la force de travail », *Actuel Marx*, n° 41 (1) (mars 1), p.153-164.