



HAL
open science

Le travail de réputation. Enquête sur le bouche-à-oreille en milieu ouvrier

Fanny Girin

► **To cite this version:**

Fanny Girin. Le travail de réputation. Enquête sur le bouche-à-oreille en milieu ouvrier. Sociologie du Travail, 2023, 65 (2), 23 p. 10.4000/sdt.43355 . hal-04591416

HAL Id: hal-04591416

<https://hal.science/hal-04591416>

Submitted on 28 May 2024

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0
International License



Le travail de réputation. Enquête sur le bouche-à-oreille en milieu ouvrier

Reputation work: Word-of-mouth survey in a working class environment

Fanny Girin



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/sdt/43355>

DOI : 10.4000/sdt.43355

ISSN : 1777-5701

Éditeur

Association pour le développement de la sociologie du travail

Ce document vous est offert par Nantes Université



Référence électronique

Fanny Girin, « Le travail de réputation. Enquête sur le bouche-à-oreille en milieu ouvrier », *Sociologie du travail* [En ligne], Vol. 65 - n° 2 | Avril-Juin 2023, mis en ligne le 01 juin 2023, consulté le 28 mai 2024.

URL : <http://journals.openedition.org/sdt/43355> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/sdt.43355>

Ce document a été généré automatiquement le 16 juin 2023.



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

Le travail de réputation. Enquête sur le bouche-à-oreille en milieu ouvrier

Reputation work: Word-of-mouth survey in a working class environment

Fanny Girin

NOTE DE L'ÉDITEUR

Premier manuscrit reçu le 11 juin 2019 ; article accepté le 2 mars 2023.

- 1 Les transformations du salariat et la gestion interne des entreprises donnent une impression de chaos dans le monde du travail. Pour concourir sur les marchés mondiaux, les firmes transfèrent en partie leurs activités (sous-traitance) et la gestion de leur main-d'œuvre (intérim) à d'autres sociétés, ce qui leur permet de fixer des exigences qu'elles ne pourraient imposer à leurs propres salariés (Gorgeu et Mathieu, 1997). L'externalisation est un thème privilégié pour montrer comment se divisent les collectifs de travail, en individualisant et en précarisant les situations des travailleurs (Cingolani, 2017).
- 2 Mais les travailleurs n'agissent pas seulement vis-à-vis de ce qui est institué ; ils s'organisent entre eux par-delà les divisions organisationnelles : statut d'emploi, hiérarchie, équipes de travail, etc. (Jounin, 2008). Dans les usines, par exemple, des collectifs basés sur des critères extérieurs à l'entreprise peuvent se constituer (Hatzfeld, 2002). En s'appuyant sur des observations dans une usine, Donald Roy (2006) propose de partir d'une activité collective pour identifier des groupes. Une recherche effectuée en 2009 sur l'intérim dans un chantier naval m'a menée à observer une activité appelée « bouche-à-oreille », consistant à faire circuler des informations sur l'emploi, le travail et les travailleurs. Non explicitée dans l'organisation, elle dépasse le cadre de l'usine et traverse les frontières inscrites dans les contrats. Elle constitue un

certain milieu d'interconnaissances en associant des travailleurs, des employeurs et leurs proches. Les travailleurs s'appuient sur ces relations, parfois indirectes, pour se maintenir dans l'emploi tout en assurant la production.

- 3 Les jugements portés sur les travailleurs sont au cœur de ce fonctionnement. Sur cette base, les uns envisagent de s'engager dans une relation en évaluant la confiance qu'ils peuvent accorder aux autres. L'image produite par ces évaluations se construit socialement en circulant entre les personnes et se modifie en permanence. Elle correspond à la définition de la réputation proposée par Pierre-Marie Chauvin :
« [La réputation est] une représentation sociale partagée, provisoire et localisée, associée à un nom et issue d'évaluations sociales plus ou moins puissantes et formalisées » (Chauvin [P.-M.], 2010, p. 132).
- 4 La notion de réputation a été mobilisée pour montrer comment se construit la singularité des objets et des personnes sur certains marchés où ces entités sont médiatisées (Karpik, 2013). Des chercheurs ont ainsi analysé les façons dont des artistes gèrent leur notoriété (Dubois, 2009) ou celles dont se forme la réputation des vins (Chauvin [P.-M.], 2010). Ce concept permet de déconstruire la notion de talent pour expliquer autrement les inégalités de carrière des artistes (Menger, 2009), ou de montrer en quoi l'évaluation des cyclistes dépend d'autres critères que leurs performances (Lefèvre, 2015). Dans ces milieux professionnels, la réputation s'associe à la popularité des œuvres ou aux performances publiques. Elle reste étroitement liée à la célébrité, considérée positivement et proche d'un capital : être connu d'un large public, extérieur au milieu, est essentiel pour trouver un travail et négocier un salaire. Dans le monde ouvrier étudié ici, la réputation opère au sein d'un milieu d'interconnaissances, se rapprochant ainsi des phénomènes étudiés dans des territoires ruraux (Renahy, 2005). Gérer sa réputation consiste moins à se faire connaître par un public extérieur au milieu qu'à maîtriser une image dans ce milieu, celle-ci pouvant être aussi bien négative que positive.
- 5 D'autres recherches, dans des usines, ont montré que les jugements font partie du travail. En manipulant les machines, les travailleurs se mesurent entre eux en constituant des hiérarchies de prestige (Dodier, 1993). Les évaluations des collègues participent alors à la gestion de la main-d'œuvre (Muller, 2008). Quand le travail est externalisé, les carrières renvoient à des questions d'emploi et dépendent d'évaluations à la fois internes et externes aux entreprises, qui ne traversent pas toujours ces frontières. Aux États-Unis, l'organisation du travail journalier efface l'histoire des ouvriers et nie les compétences acquises au travail, déqualifiant celui-ci. Avant tout jugés à partir de leur apparence et de leur langue dans les agences, ils se maintiennent parfois dans les entreprises sans pouvoir transférer leur bonne image ailleurs (Chauvin [S.], 2010). À la différence de ces prolétaires noirs et sans-papiers latinos, les ouvriers considérés ici ont une histoire dans le monde du travail, construite avec le bouche-à-oreille et comprenant des jugements utilisés par les recruteurs. En utilisant le concept de « réputation », je propose de penser ensemble la production des jugements en situation et leur diffusion à l'extérieur des sites de travail, dans un milieu social mêlant des relations de travail à des relations locales. Comment ces réputations se construisent-elles ? Comment les travailleurs cherchent-ils à avoir prise sur elles pour trouver un emploi et travailler ?
- 6 Les chantiers navals de Saint-Nazaire constituent un terrain propice pour étudier les phénomènes de réputation, dans un milieu de travail fragmenté où le bouche-à-oreille

unit des travailleurs et leur entourage. À partir des années 1980, l'organisation interne suit un mouvement général d'externalisation de la production et de la main-d'œuvre, d'autant plus fortement que cette industrie a une activité fluctuante. Ces évolutions divisent les structures collectives des travailleurs (Seiller, 2014) mais ceux-ci se connaissent en dehors, étant donné l'importance des chantiers dans l'emploi local (Sicar, 1991). Ils s'appuient sur ces relations pour assurer l'emploi et la production. Élément de ce bouche-à-oreille, la construction des réputations fait partie du travail tout en étant activée en dehors de l'usine. Cette étude repose sur une enquête ethnographique de deux mois, en 2009, faite d'entretiens et d'observations dans un café proche de l'usine puis aux chantiers, où j'ai été employée comme femme de ménage.

Encadré 1. Du bistrot au paquebot

L'enquête est passée par une immersion dans le milieu des chantiers navals de Saint-Nazaire. L'occupation à plein temps d'un bar durant un mois m'a d'abord permis d'observer l'importance du bouche-à-oreille, en intégrant des participants extérieurs à l'usine à l'échantillon des enquêtés. Les occupants du bar m'ont alors donné accès à l'usine, en me recommandant auprès d'employeurs pour travailler à bord d'un paquebot en construction.

Cette démarche m'a permis de rencontrer environ 140 travailleurs ou anciens travailleurs des chantiers, par les observations ou en mobilisant des interconnaissances pour les entretiens. Tous étaient sous-traitants, à part dix personnes employées par l'entreprise « Chantiers de Saint-Nazaire » (pseudonyme qui sera ci-après écrit « CSN »), et tous avaient commencé en intérim, sauf trois retraités. Une vingtaine d'enquêtés supplémentaires fréquentaient les travailleurs des chantiers sans avoir été dans l'usine. Ils ont été rencontrés au bar ou lors d'une précédente enquête à Saint-Nazaire, témoignant de liens entre les interconnaissances locales et celles des chantiers. En plus des observations dans le bar et à bord, 19 entretiens ont été menés avec des ouvriers et des chefs d'équipe ou chefs de contrat, qui ne fréquentaient pas forcément le bar. Ces démarches ont été complétées par des observations dans des agences d'intérim, réalisées lors d'une recherche d'emploi, et par 3 entretiens avec des employés de ces agences. Les lieux d'observation ont livré deux visions complémentaires de la sous-traitance aux chantiers. Les travailleurs ne vont pas tous au bar car c'est coûteux en temps et en argent, et c'est une sociabilité plutôt masculine qui s'exerce dans ce milieu (Jeanjean, 2004). Les occupants étaient des ouvriers et des techniciens, dont les âges se concentraient autour de quarante ans ; seules 5 étaient des femmes et elles ne venaient pas tous les jours. Mon âge (24 ans), mon genre et le fait de venir pour une enquête me décalaient triplement par rapport aux clients. Cette étrangeté me valait d'être adoptée par les deux serveuses et les habitués et d'être légitimement curieuse. Je rendais quelques services et circulais à loisir dans le lieu, y compris derrière le comptoir et dans un appartement de l'immeuble loué par la patronne à deux habitués. Des tables étaient disponibles pour mener mes entretiens et écrire mon journal de terrain. Ma présence est devenue habituelle et les travailleurs m'ont impliquée dans les circuits du bouche-à-oreille, en parlant de moi à bord et en me faisant rencontrer des employeurs, au bar et dans les agences. À l'inverse du bar, j'ai rencontré peu d'hommes dans le monde du ménage : cinq parmi une centaine. Le secteur constitue un monde de femmes immergé dans un milieu d'hommes et les âges étaient plus polarisés. Mon genre et mon âge me

rapprochaient de mes collègues, ce qui rendait les écarts sur les autres plans plus visibles et me positionnait éventuellement en rivale. Je me suis présentée comme une étudiante ayant besoin de travailler tout en menant une recherche sur les chantiers. Mes collègues connaissaient mon enquête mais ne savaient pas dans quelle mesure elles en faisaient partie. Je les ai interrogées sur leurs trajectoires de manière informelle. L'enquête a donc pris une nouvelle forme à bord, mais ses deux versants sont restés liés car les enquêtées partageaient certaines interconnaissances.

En mobilisant le bouche-à-oreille à partir de ces deux lieux, l'enquête a finalement porté sur l'ensemble des sous-traitants aux contrats français travaillant à bord des paquebots en construction. Elle n'a pas permis de rencontrer les travailleurs aux contrats étrangers. Partageant éventuellement leurs propres réseaux d'interconnaissances, avec des phénomènes de réputation, ils restent exclus des échanges observés, dans l'usine et en dehors, et sont invisibilisés par l'organisation du travail. Dans ce texte, l'expression « sous-traitant » ne désignera donc pas ces travailleurs au statut plus particulier, même s'ils effectuent eux aussi un travail sous-traité ; elle comprendra les intérimaires car ceux de l'enquête sont employés dans des entreprises sous-traitantes (sous-partie 1.1).

- 7 Ce texte montre comment, au sein d'un milieu social ouvrier, des travailleurs et leurs proches construisent des réputations pour assurer collectivement la constitution des équipes et la production. Nous verrons d'abord comment le bouche-à-oreille unit des personnes à l'intérieur et à l'extérieur des lieux de travail, en révisant les catégories de l'organisation. Puis l'analyse du contenu des réputations montrera que les travailleurs sont autant jugés pour leur intégration dans des collectifs que pour les compétences officiellement recherchées par les employeurs. La dernière partie portera sur la façon dont les travailleurs tentent de maîtriser leurs réputations pour se maintenir dans l'emploi et obtenir des marges de manœuvre.

1. Le bouche-à-oreille comme activité collective

« C'est une communauté de travail. Malgré les différences de statuts et de boîtes, il y a des amitiés qui se tissent, des relations qui se font par tous les biais. En plus, c'est une grosse boîte dans une petite ville. Donc c'est par le biais de ton copain, ton voisin, que tu trouves du travail [...]. Dans une ville comme Saint-Nazaire, tu es au courant aussi quand tu fais tes courses, quand tu es dans ton quartier... Il y a ça aussi, qui amoindrit un peu les différences dans les entreprises. On ne bosse pas dans la même boîte, mais ton collègue c'est un copain, parce que tu as été en formation avec lui, parce qu'il habite dans ton quartier, parce que ta compagne, elle-même, elle est sous-traitante » (Jim, 57 ans, soudeur, intérimaire travaillant aux chantiers navals depuis 32 ans).

- 8 Cet ouvrier met en évidence un milieu d'interconnaissances associant l'intérieur et l'extérieur de l'usine. Loin d'être « atomisés » (Faure-Guichard, 2000, p. 31), les intérimaires s'appuient sur des relations sociales pour travailler en utilisant le bouche-à-oreille. Celui-ci consiste à faire circuler des informations sans se restreindre à faire correspondre l'offre et la demande d'emploi : il inscrit des relations dans la durée. Plusieurs travaux utilisent le mot « collectif » pour mettre en évidence des solidarités, tout en ayant du mal à le définir. Produit par les coopérations, il se rapporte parfois à des entités déjà instituées avec des membres bien identifiés, mais peut aussi être ouvert

et plus difficile à délimiter (Rey et Vivès, 2020). Le bouche-à-oreille active des interconnaissances en formant un collectif diffus, rapporté au travail sans se restreindre aux travailleurs. Il englobe des sous-collectifs plus habituels, comme les équipes de travail, dont la composition est temporaire.

- 9 Le bouche-à-oreille oblige à élargir le cadre d'analyse partant de l'emploi intérimaire et bouleverse les délimitations usuelles. L'enquête m'a conduite à considérer la sous-traitance autant que l'intérim. Elle fait apparaître la porosité entre le travail, conçu comme conditions d'exercice d'une « activité de production de biens et de service », et l'emploi, compris comme les « modalités d'accès et de retrait du marché du travail » et leur traduction en statuts sociaux (Maruani, 1990, p.42). Là où le travail est principalement externalisé, les coopérations entre les travailleurs dépassent leurs statuts et leurs appartenances à des entreprises (1.1). Elles correspondent à un milieu social sortant de l'usine, en impliquant d'autres sites de travail et des personnes qui n'y travaillent pas (1.2).

1.1. Bouche-à-oreille et coopérations dans le travail externalisé

- 10 Paul aurait accepté n'importe quelle mission pour intégrer un paquebot en construction :

« Une fois que tu as mis les pieds aux chantiers, si t'as un peu de tchatte et que t'es pas trop con, eh ben tu montes. [...] Il y a plein de boîtes, il y a plein de monde autour. Donc tu parles à tout le monde » (Paul, 40 ans, chef de chantier sous-traitant, en contrat à durée indéterminée après avoir exercé 20 ans en intérim aux chantiers).

- 11 En entrant aux chantiers, les ouvriers s'insèrent dans un univers particulier où ils espèrent se maintenir. Les sous-traitants fourmillent dans cette partie de l'usine appelée « le bord » (paquebot en construction). Celui qui arrive est frappé par le chaos ambiant, perdu à la fois dans le labyrinthe des coursives et dans l'organisation du travail. Le bouche-à-oreille relie certains travailleurs du bord, qu'il s'agit ici d'identifier tout en montrant ce qu'ils font ensemble.

1.1.1. Externalisation du travail et brouillage des statuts

- 12 Il faut environ deux ans pour édifier un paquebot, trois pouvant être construits simultanément. Celui que j'intègre est long de 300 mètres et haut de 15 étages. Cinq cents entreprises se bousculent pour le construire, faisant travailler trois mille personnes en même temps (Baul, 2001). Quand un armateur passe une commande à l'entreprise principale, Chantiers de Saint-Nazaire (CSN)¹, les tôles de la structure sont découpées en atelier puis assemblées dans l'un des bassins à sec, constituant le bord. Il faut alors installer les machines et les cabines, isoler et peindre les parois, mettre en place les réseaux d'eau et d'électricité, recouvrir le sol, agencer des meubles et tout nettoyer.
- 13 Les métiers se répartissent en deux domaines qui se rapprochent respectivement de l'industrie et du bâtiment : d'un côté la métallurgie (soudeurs, tuyauteurs, etc.), de l'autre l'aménagement et les finitions (menuisiers, moquettistes, etc.). Le ménage ou l'électricité sont plus transversaux. Les besoins en main-d'œuvre dans chaque secteur évoluent au fur et à mesure de la construction. La population du site est essentiellement masculine et les femmes se concentrent dans le ménage où elles

représentent quasiment la totalité du personnel ; elles évoluent éventuellement en isolation, peinture, moquette ou électricité. La métallurgie reste un domaine réservé aux hommes (Alonzo, 2008), lesquels débutent principalement en tant que manœuvres s'ils n'ont pas de qualifications.

- 14 L'organisation des chantiers est historiquement marquée par l'externalisation du travail. Dans les années 1990, celle-ci opposait les travailleurs statutaires, employés par l'entreprise détenant l'usine, aux extérieurs, intérimaires et/ou employés d'entreprises sous-traitantes (Coutant, 1996). Les travailleurs extérieurs, généralement immigrés du Maghreb, s'occupaient des travaux plus ingrats à l'écart des statutaires, originaires de la région, et ces deux catégories restaient séparées à l'extérieur de l'usine. Au moment de l'enquête, cette frontière sociale associée à une division du travail existe toujours mais recoupe de nouvelles différences. En effet, la sous-traitance s'est ensuite étendue à des postes plus valorisés. Dès 2003, seuls 36 % des travailleurs de l'usine étaient employés par CSN (Belser, 2003). En 2009, les sous-traitants (comprenant les intérimaires) assurent l'ensemble des travaux à bord, coordonnés et surveillés par des employés de CSN, qui partagent sociabilités et interconnaissances avec ceux des entreprises françaises. Le travail ingrat est assuré par des travailleurs aux contrats étrangers (notamment détachés), dans des espaces séparés et avec des horaires décalés. Ces travailleurs font notamment de la peinture et du nettoyage dans les cales et les salles de machines, de nuit. Ils sont logés ensemble dans des hôtels ou des campings (Hascoët et Dubief, 2018) et ne fréquentent pas les bars où l'on rencontre ceux qui ont des contrats français.
- 15 À bord, les entreprises obtiennent des marchés correspondant à un ensemble de travaux : elles s'occupent d'un secteur d'activité (par exemple la peinture) sur une zone géographique du bateau. Interdépendantes, leurs activités sont difficilement programmables. Les contrats courts permettent d'ajuster les effectifs à l'avancement du paquebot. Mais les types de contrats ne suffisent pas à mesurer la précarité des situations. Même les contrats à durée indéterminée (CDI) ne garantissent pas un emploi stable, car ils peuvent être rompus à la fin d'un marché. Inversement, certains travailleurs enchaînent des contrats courts pendant plusieurs mois ou années dans une même entreprise. Cette situation concerne les ouvriers mais aussi les chefs d'équipe et les chefs de contrat présents à bord.
- 16 Parallèlement, les sous-traitances s'enchaînent, atteignant parfois six rangs, et se croisent : les entreprises sous-traitent une partie de leur activité à leurs propres clients et se prêtent leur main-d'œuvre. Dès lors, personne ne sait vraiment qui fait quoi, avec quel statut, ni même qui travaille pour qui, comme le souligne un moquettiste intérimaire :
- « C'est plus des magouilles qu'autre chose. Pour mettre au clair là-dedans... [...] Tu ne sais plus par qui tu es payé ! Moi, sur mon contrat, en ce moment je suis menuisier. Je n'ai jamais fait de menuiserie de ma vie, mais bon » (Thomas, 37 ans, moquettiste, intérimaire aux chantiers depuis 15 ans).
- 17 L'externalisation du travail provoque donc un *turn-over* de la main-d'œuvre dans les entreprises, mais celle-ci se maintient en partie à bord. Tous les travailleurs ont une forme de précarité et passent d'une firme à l'autre avec des statuts pouvant alterner. Celui d'intérimaire ne définit pas une position séparée du reste des sous-traitants, même s'il est plus fragile que les autres. Non seulement le statut ne suffit pas à rendre compte des multiples critères segmentant la main-d'œuvre (Chauvin et Jounin, 2007),

mais l'organisation brouille également toutes les catégories (métiers, statuts, entreprises, etc.).

1.1.2. Des coopérations à l'échelle du bord

- 18 La succession des entreprises en flux tendu créé un chaos ainsi traduit par un tuyauteur :
- « La boîte qui ne cavale pas, c'est l'autre qui lui passe devant. Si on n'a pas mis les tuyaux au moment où les électriciens arrivent pour passer les câbles, on ne peut plus passer nos tuyaux » (Joachim, 60 ans, soudeur-tuyauteur, menuisier et ébéniste, sous-traitant en CDI depuis 10 ans, après avoir travaillé plusieurs années en intérim aux chantiers).
- 19 La plus petite erreur comme le moindre retard entraînent des complications en chaîne. Les travaux sont souvent recommencés ou inachevés, engendrant des dégâts. Les salariés des différentes firmes rattrapent ensemble les problèmes par ce qu'ils appellent le « système D ». Ils revendiquent cette coopération à l'échelle du bord, nécessaire pour compenser ce qu'ils considèrent comme les absurdités de leur hiérarchie.
- 20 Le système D renvoie à la capacité des travailleurs à improviser dans les situations problématiques. Le matériel manque souvent et les travailleurs, pressés par le temps, ne savent pas toujours comment répondre aux exigences particulières de leur hiérarchie. Certains chefs mettent à l'épreuve leurs nouvelles recrues en les obligeant à trouver des outils par eux-mêmes au lieu de les leur fournir (quitte à ce qu'ils les volent). Il s'agit par exemple d'utiliser un tournevis pour nettoyer les recoins, de trouver des équipements de protection non fournis, ou de définir jusqu'à quel degré frotter dans un temps imparti. Il faut donc connaître des gens pour arriver à travailler. Les collègues partagent des astuces, rendent des services et favorisent les rencontres, en indiquant par exemple qui aller voir pour trouver tel objet.
- 21 Ces coopérations se font surtout à l'échelle du bord. L'agencement des lieux favorise de nombreuses formes de partenariats. Les travailleurs des différentes entreprises se rencontrent toute la journée car le travail les oblige à circuler. En fonction des besoins et pour combler les temps morts, les équipes sont déplacées d'un endroit à un autre et dispersées dans différents lieux, qu'elles occupent parfois avec d'autres entreprises. Les travailleurs échangent alors en dépassant le cadre de la firme. Un soudeur enseigne ainsi son métier à un menuisier travaillant dans la même cabine.
- 22 En s'entraînant, les travailleurs font circuler des informations entre eux. Elles leur permettent à la fois de travailler et de trouver un emploi, car ils cherchent sans cesse de futures missions. Ils se demandent par exemple quelles entreprises ont obtenu les marchés sur le prochain paquebot pour se préparer à candidater. Les informations sont parfois indirectement utiles, comme l'arrêt programmé d'une raffinerie signalant des possibilités de mission. En se mêlant à d'autres sujets, celui de l'emploi est latent dans les échanges et constitue rarement un thème à part entière. C'est pourquoi les travailleurs ont parfois l'impression de trouver un emploi par hasard.
- 23 Ces coopérations impliquent tous les échelons hiérarchiques présents à bord et interviennent dans le recrutement. Les chefs d'équipe et chefs de contrat s'arrangent entre eux pour faire avancer le travail ; ils s'appuient sur le bouche-à-oreille pour trouver de nouveaux contrats de sous-traitance et des travailleurs. Pour un nouveau chantier, ils reconstituent en partie leurs anciennes équipes, puis envisagent les

nouveaux candidats en fonction de ce qu'ils ont vu ou entendu d'eux. Le système D intervient donc dans la composition des équipes de travail car il contient les pratiques de bouche-à-oreille.

- 24 Dans ce cadre, ceux qui intègrent une équipe pour une nouvelle mission en sont souvent familiers. À mon entrée dans l'entreprise de ménage, Propclin, une vingtaine de femmes débutent en même temps une saison d'emploi de trois mois pour nettoyer les balcons. Certaines ont travaillé dans la même équipe sur un précédent paquebot, d'autres dans l'entreprise pour d'autres types de travaux ou ailleurs à bord. Quelques rares personnes découvrent ce bord. Plusieurs ont donc déjà travaillé ensemble, éventuellement dans d'autres entreprises. Ces différences entraînent des marges de manœuvre inégales. Tandis que les plus anciennes dans l'équipe sont autonomes, les nouvelles doivent faire leurs preuves tout en trouvant des repères à bord ; elles sont à la merci des premières et leur présence est plus fragile, les contrats étant hebdomadaires. Entre ces deux pôles, les femmes qui ont déjà travaillé à bord bénéficient des coopérations à cette échelle. Comme dans d'autres milieux de travail précarisés, la différence entre les intérimaires occasionnelles et les plus stables dépasse celle entre les embauchées et les intérimaires (Chauvin [S.], 2010). Il faut ici considérer une stabilité au-delà de l'entreprise : à l'échelle du site de travail.
- 25 Les relations de travail dépendent également d'autres sphères sociales, car les travailleurs se fréquentent en dehors de l'usine. Parfois apparentés à la famille, ces liens interviennent dans le travail (Moulinié, 1996) à l'échelle du bord. Une cheffe d'équipe de Propclin utilise par exemple ses relations personnelles avec un employé de l'armateur (client de CSN) pour négocier la qualité de la prestation lors de la visite de fin de chantier.
- 26 Ainsi, le bouche-à-oreille aux chantiers transcende les cadres institués de l'emploi. Malgré la précarité des contrats, il existe une certaine stabilité de la main-d'œuvre. Cette activité s'inscrit dans un ensemble de coopérations entre les travailleurs, qui leur permet de s'organiser entre eux face au désordre instauré par la multiplicité des contrats. Tandis que les repères liés aux appartenances à différentes entreprises et aux statuts restent fragiles, ceux qui tiennent aux relations interpersonnelles et à l'ancienneté sont plus stables.

1.2. Bouche-à-oreille et milieu d'interconnaissances hors de l'usine

- 27 Les coopérations décrites plus haut concernent avant tout un milieu particulier d'ouvriers et d'ouvrières qui se connaissent localement. Au-delà de l'usine, qui participe au bouche-à-oreille et comment ? S'intéresser aux trajectoires des travailleurs et enquêter dans un bar permet de comprendre comment le bouche-à-oreille unit des gens tout en s'appuyant sur des liens déjà existants. Un marché d'emploi se construit à plusieurs échelles, associant la circulation des informations à celle des travailleurs et étendant les interconnaissances par ramification. Le bouche-à-oreille pris comme une activité collective dépasse à nouveau les questions d'emploi en apparaissant comme un élément central de ces interconnaissances.

1.2.1. Un milieu ouvrier local, associé à un marché d'emploi ramifié

- 28 Lorsqu'ils décrivent leurs trajectoires d'emploi, les ouvriers mettent tous en avant l'existence d'un milieu social particulier, soit parce qu'ils s'y sentent destinés par leur naissance, soit parce qu'ils ont cherché à l'intégrer.
- 29 Certains travailleurs ont grandi ensemble. Trois intérimaires, Arnaud, Ahmed et Hakim, ont fréquenté la même école et leurs parents sont amis². Ils évoquent une génération entière se retrouvant dans les bals de la région, traversée par des rivalités entre bandes mais unie contre ceux qu'ils appellent « les petits bourgeois » par opposition à leur identification prolétaire. Les ouvriers qui ont entre 30 et 40 ans ont débuté aux chantiers avec l'avènement de l'intérim et leurs parents ont parfois eux-mêmes travaillé aux chantiers. Les intérimaires plus âgés ont débuté ailleurs, comme Jacques, 57 ans, ayant commencé dans la marine marchande puis travaillé dans la pêche.
- 30 Les femmes ont progressivement intégré les chantiers depuis les années 1990 (Belser, 2003). Toutes les enquêtées y ont de la famille et, dans l'entreprise de ménage, la moitié de mes collègues ont un conjoint à bord. Leurs trajectoires professionnelles sont marquées par des allers-retours aux chantiers et des périodes d'inactivité. Ainsi Caroline, 33 ans, moquettiste intérimaire, dont le grand-père, le père et les deux frères ont travaillé aux chantiers, a été coiffeuse avant de devenir femme de ménage, aux chantiers puis dans une grande surface. Grâce à la tante d'une amie, elle est retournée poser de la moquette à bord puis a suivi une formation de tourneuse-fraiseuse pour travailler dans une autre usine. Elle a ensuite arrêté de travailler pour élever son dernier enfant, avant de trouver un emploi compatible avec cette activité domestique par les horaires décalés. Désolée de retourner à bord, elle se rassure toutefois de retrouver un milieu familial.
- 31 Toutes ces personnes se sont senties conduites vers les chantiers par leur origine nazairienne, ainsi que l'exprime Jacques, ancien pêcheur :
- « De toute façon, t'es obligé : ici, les mecs vont tous aux chantiers. Moi, j'avais pris une autre option, je voulais pas travailler aux chantiers. Quand je suis revenu, je me suis retrouvé là » (Jacques, 57 ans, plaquiste intérimaire).
- 32 Tout juste licencié, Jacques cherche un travail ailleurs mais s'attend à y revenir. Les travailleurs intègrent cette usine et y restent, car elle correspond à leur milieu social tout en leur donnant accès à des emplois. Pour Hakim et Arnaud, les chantiers ont d'abord représenté un travail d'appoint permettant de payer leurs études supérieures. Comme certains étudiants travaillant dans des fast-food (Cartron *et al.*, 2003), ils ont quitté l'Université, où ils ne trouvaient pas leur place, pour gagner de l'argent tout en retrouvant leurs amis d'enfance. Arnaud a délaissé l'économie pour devenir animateur socio-culturel puis a passé un diplôme de Master en développement des territoires. Sans l'utiliser, il s'est remis à travailler aux chantiers pour les salaires plus élevés. Hakim a abandonné la sociologie pour vendre de la drogue puis est devenu soudeur en se formant aux chantiers navals. Déçu de « rentrer dans le moule », il tente de sortir du milieu nazairien en se déplaçant en France et à l'étranger, mais y retourne quand l'emploi se fait rare. Pour ces travailleurs locaux, ce milieu est un univers à la fois étouffant et sécurisant. Circulant comme Hakim, certains proviennent de milieux similaires dans d'autres régions.
- 33 D'autres personnes, en reconversion, apprécient davantage les chantiers. Un ancien boulanger y est entré pour apprendre à bricoler et un ancien commercial pour changer

d'un « boulot d'intellectuel ». Ces gens ne viennent pas du milieu décrit jusqu'ici et sont plus diplômés. Amateur de voiliers, l'ancien commercial a passé un brevet d'études professionnelles en menuiserie, ce que son père dirigeant d'entreprise considère comme un déclassement. Un autre a grandi dans une commune bourgeoise de la périphérie parisienne ; il a travaillé en parfumerie en sortant d'une école d'ingénieurs puis s'est reconverti dans la pêche pour changer de vie, avant d'arriver à Saint-Nazaire comme monteur. Ces travailleurs issus de classes sociales supérieures ont choisi de rester aux chantiers ; ils portent un regard fasciné sur ce milieu social qu'ils sont fiers d'avoir intégré et dont ils peuvent sortir plus facilement que les précédents.

- 34 Les travailleurs se maintiennent dans d'emploi de différentes façons. Les plus stables à bord travaillent sur les bateaux successifs. En changeant éventuellement de métier, ils restent dans une entreprise ou naviguent entre elles. D'autres se déplacent, soit entre quelques sites industriels, comme les soudeurs ou les échafaudiers, soit entre celui-ci et des chantiers du secteur des bâtiments et travaux publics (BTP), tels les électriciens, les menuisiers, etc. Ils circulent soit dans le bassin d'emploi des chantiers navals, soit à l'échelle de la France ou du monde (en « grand déplacement »), et se retrouvent d'un endroit à l'autre. Indénombrables, les sites de travail constituent des références partagées par les travailleurs.
- 35 Le bouche-à-oreille est constitutif d'un milieu social qui n'est pas délimité et que les protagonistes évoquent sans le nommer. Il permet de trouver du travail dans un certain marché de l'emploi à plusieurs échelles, correspondant également à des circuits de coopération.

1.2.2. Le bouche-à-oreille à l'extérieur de l'usine

- 36 Dans des métiers consistant à circuler dans la ville, le bar est un endroit où « le travail est retravaillé » (Lucas, 1985). Les éboueurs y structurent leurs relations par des arrangements oraux, opposés à l'écrit des bureaux (Jeanjean, 2004). Celui que j'ai occupé, le Barkbo, appartient à un quartier historiquement marqué par les chantiers car les travailleurs y passent forcément pour accéder à l'usine. Aujourd'hui, les agences d'intérim ont remplacé une partie des cafés, se concentrant là où se trouve la main-d'œuvre (Duchêne et Langumier, 2008). À la différence de celles-ci, le bar constitue un lieu d'emploi où il est possible de rencontrer directement ses futurs collègues ou employeurs. Il permet d'observer comment le bouche-à-oreille fonctionne à l'extérieur de l'usine.
- 37 Le Barkbo vit au rythme des chantiers navals, se remplissant aux heures de l'embauche, du déjeuner et de la débauche ; son économie dépend des jours de paye et du marché des paquebots. Il est principalement occupé par des ouvriers, qualifiés ou non, et des techniciens issus de la catégorie ouvrière. C'est un lieu intermédiaire entre le travail et le hors-travail : il permet de fuir le site industriel le temps de manger ou bien de passer un moment entre collègues, prolongeant les relations d'usine. Les habitués travaillent aux chantiers navals et sont principalement sous-traitants. Une vingtaine d'entre eux viennent quotidiennement à heure fixe ; les autres passent au gré de leurs emplois et de leur porte-monnaie. Ceux qui cherchent un emploi s'arrêtent pour se renseigner quand ils font le tour des agences d'intérim. Dirigé par la serveuse et la patronne, qui s'insèrent à loisir dans les discussions, l'endroit favorise les rencontres tout en fonctionnant avec ses propres règles (principe des tournées, manières d'accoster les inconnus, etc.). Ceux qui ont accès au bord transmettent les informations entre le bar

et le lieu de travail, en activant le bouche-à-oreille : ils indiquent des missions ou des gens à contacter et recommandent certains travailleurs à des employeurs.

- 38 Le bar donne surtout une image du travail à bord : celui-ci y est sans cesse commenté, et les interactions en sont un reflet. Les discussions empruntent le vocabulaire de l'usine : quelqu'un retrouvant une connaissance lui demandera spontanément pour quelle entreprise elle travaille ; les noms des individus les plus stables sont associés à ceux de leurs firmes. C'est pourquoi les serveuses estiment qu'elles se repèreraient sans difficulté dans l'usine alors qu'elles n'y ont jamais mis les pieds. Ces échanges permettent donc de saisir les normes des coopérations à bord pour espérer y trouver un emploi.
- 39 Les différences d'entreprises et de statuts sont aussi partiellement oubliées. Plusieurs types de relations se croisent, car elles sont aussi locales, autour des loisirs, des formations, de la famille, etc. Le lieu permet à ceux qui se connaissent des chantiers navals de se voir en dehors, et à ceux qui se connaissent d'ailleurs de se retrouver dans les moments de travail. Les occupants se réfèrent à d'autres sphères sociales que celles du travail et à d'autres sites d'emploi que les chantiers. De nouveaux liens entre eux sont toujours susceptibles d'apparaître, c'est pourquoi il reste difficile de savoir qui est relié à qui et comment. Les ouvriers venus de loin s'intègrent dans une vie locale en entrant au bar.
- 40 Ici, on troque des légumes, prend des nouvelles des absents ou dépose des objets à leur intention. Par-delà les relations de bar, les missions appartiennent à un système d'échange semblable au système D, contenant des informations et différents services. Les ouvriers partagent par exemple des frais de transport et d'hébergement en cas de déplacement dans d'autres régions. Deux d'entre eux comparent les coups de main qu'ils se sont donnés pour définir qui est redevable à l'autre (l'un profite de la voiture du second mais lui a trouvé un emploi). L'emploi fait ainsi partie d'une économie plus générale imposant d'évaluer d'autres choses que la qualité du travail fourni, comme celle des missions ou la fiabilité des partenaires.
- 41 Le bouche-à-oreille participe donc à la stabilité des liens en débordant de l'usine. Tandis que l'organisation brouille les références, les interconnaissances constituent d'autres repères : les protagonistes cherchent plus à savoir qui connaît qui qu'à connaître les statuts des gens. L'ancienneté à bord et la possibilité de recourir à des interconnaissances sont essentielles pour comprendre les situations de chacun, même si la nature des liens interpersonnels reste marquée par l'incertitude. La pluralité des relations se révèle essentielle pour comprendre le fonctionnement du bouche-à-oreille, contrairement aux réseaux de recherche d'emploi qualifié (Granovetter, 2000). Les individus entretiennent simultanément plusieurs formes de liens. Ils mobilisent notamment des relations différentes selon les échelles territoriales auxquelles ils circulent. Les relations professionnelles et locales se combinent au niveau du bassin d'emploi ; au-delà, elles sont plutôt d'ordre professionnel.

2. La réputation : un jugement des relations autant que du travail

« Le bord, si on faisait un film, ça serait mieux que Dallas » (Anne-Marie, peintre et moquettiste intérimaire, 45 ans).

42 Tout au long de leur carrière, les travailleurs sont évalués par leurs collègues et leurs supérieurs. Ces personnes interviennent sur leurs possibilités de travailler en construisant leurs réputations par bouche-à-oreille. Elles transmettent des jugements en prétendant mesurer les capacités d'un autre à mener les tâches qui lui sont attribuées. Or, la réputation s'appuie sur l'observation de l'activité productive mais attribue également autrement des caractéristiques aux gens. En enquêtant dans une aciérie, Jack Haas (1974) a montré que les ouvriers dirigent les carrières des apprentis en leur faisant passer des épreuves, pour observer leurs réactions face aux dangers. Les ouvriers évaluent également les capacités de ces apprentis à mesurer ce qu'ils savent faire et à recevoir des moqueries, pour juger la confiance à leur accorder et les possibilités de communiquer avec eux. Aux chantiers, la fiabilité et les relations au sein du collectif restent des éléments essentiels de l'évaluation. Loin de se produire dans des moments bien situés (Dodier, 1993), le jugement se construit de manière plus diffuse, car le travail est observé à tout instant et il est surtout commenté. La réputation porte autant sur les relations sociales entretenues par les travailleurs que sur le contenu de leur travail.

2.1. La diffusion des images, du paquebot au bistrot

43 La réputation des travailleurs est en lien étroit avec leur insertion dans les collectifs de travail. D'un côté, il est nécessaire d'avoir une bonne réputation auprès des collègues pour obtenir leur soutien ; de l'autre, il faut avoir de bonnes relations avec les autres pour être jugé positivement (Muller, 2008). Or, le nombre et la qualité des relations ne suffisent pas à assurer une bonne réputation. Appartenant au bouche-à-oreille, les jugements sont sans cesse émis de manière indirecte, dans toutes sortes de discussions. Dans le dédale des coursives, les ouvriers échappent à la surveillance de leurs chefs mais travaillent sous les yeux de tout le monde. Au bar, ce qui se passe à bord est commenté au regard de ce que l'on observe à l'extérieur de l'usine. Plurielle, la réputation est liée à des loyautés parfois incompatibles, entre lesquelles les travailleurs doivent trouver des équilibres.

44 L'évaluation des ouvriers est intimement liée à leur participation au système D. En plus des capacités à se débrouiller, elle inclut un jugement sur leur participation aux jeux collectifs, dont l'aspect positif ou négatif est considéré différemment par autrui. Le jugement est une préoccupation particulière des nouveaux entrants, qui doivent comprendre comment leur travail est évalué tout en étant mis à l'épreuve. Le novice est associé à un ouvrier plus ancien, qui lui enseigne le travail seulement s'il l'estime capable de valoriser l'ouvrage fait en commun. Il faut donc commencer par s'entendre avec ses collègues, alors que les intérêts diffèrent avec ceux des chefs. Quand la charge de travail baisse à Propclin, les plus anciennes lancent le mot d'ordre de ralentir pour éviter une baisse des effectifs. Chaque ouvrière doit alors arbitrer entre le freinage collectif et le rendement individuel – entre son image vis-à-vis des collègues et celle renvoyée au chef d'équipe, qui se séparera des moins efficaces en premier.

45 Les réputations se construisent à plusieurs échelles de collectif (l'équipe, l'entreprise et le bord) et il existe des liens entre elles. Le travailleur soutenu à l'échelle du bord arrive mieux à satisfaire son chef et/ou ses collègues. Ces derniers diffusent également une image de l'ouvrier dans d'autres entreprises. Au début d'un marché, c'est cela qui différencie les habitués du bord de ceux qui le découvrent et n'ont pas encore de

réputation. Mais les collègues jugent aussi l'investissement à l'intérieur de l'équipe, et la quitter trop souvent pour fréquenter des personnes extérieures est mal vu.

- 46 Au bar, les événements du bord deviennent publics et sont soumis aux commentaires de tous. Le travail aux chantiers est réinterprété et les opinions peuvent radicalement changer d'un moment à l'autre. Un conflit au travail est ainsi commenté une dizaine de fois dans le bar, par des individus qui ne se rencontrent pas tous et ne savent pas que l'histoire a déjà été racontée.
- 47 Christophe, intérimaire habitué du bar, nous apprend un matin qu'il vient d'être renvoyé. Son chef, Kevin, lui aurait reproché d'avoir mal coupé un tuyau, en refusant de considérer ses problèmes de santé. Tout le monde s'indigne. La patronne rappelle d'autres anecdotes pour donner une opinion négative de Kevin : « Tu n'es pas le premier, j'en entends parler de lui ! Un jour le p'tit Franck, il l'avait viré comme ça. Il a l'air d'être con ». Les conversations dressent le portrait d'un chef abusif devant un ouvrier impuissant. Les idées des occupants du café se modifient quelques jours plus tard. Christophe sollicite deux amis de Kevin pour lui transmettre des menaces. Contrariée d'être prise à témoin, la serveuse change d'avis et pense finalement que l'intérimaire a provoqué son renvoi. La patronne donne une nouvelle opinion de Christophe une fois qu'il est parti : « Il est tellement énervé... C'est pas la première fois que ça lui arrive », et la serveuse ajoute : « Je sais ce qu'il vaut, hein. [...] Il est à côté de la plaque ». Les semaines suivantes, Kevin donnera sa version du problème en parlant d'ouvriers lui manquant de respect ; un autre ouvrier utilisera cette histoire comme exemple pour m'expliquer comment se comporter à bord.
- 48 L'affaire initiée dans l'usine se prolonge donc dans le bar, où elle fait émerger un ensemble de jugements, portant sur les gens, les entreprises et les attitudes à adopter. Loin de prendre en compte la diversité des points de vue, chaque discussion s'oriente vers un seul avis. Des anecdotes complémentaires sont racontées pour le corroborer et le renforcent par effet boule de neige. Les protagonistes adoptent des opinions conformes à ce que les personnes présentes sont censées estimer acceptable, car ils se sentent eux-mêmes jugés comme évaluateurs. Les serveuses changent ainsi radicalement d'avis selon les clients occupant le bar. Les jugements produits sur cette scène publique reposent alors sur les façons dont les commentateurs se représentent les alliances et les conflits entre les individus.
- 49 En dehors d'événements particuliers, les occupants du bar émettent sans cesse des jugements les uns sur les autres, à propos de la qualité de leur travail mais surtout de leur comportement vis-à-vis de la hiérarchie et de leurs collègues. Chacun peut régler ses comptes en l'absence du rival, parfois l'air de rien. Un ouvrier glisse « il doit être faux » en parlant d'un ancien collègue, sans expliciter qu'il soupçonne la personne de lui avoir volé un emploi. D'autres accusent une ouvrière d'avoir séduit un supérieur pour devenir cheffe. Les serveuses prennent le relais de ces propos et véhiculent des idées sur les clients tout en y mêlant des impressions issues de leurs propres observations. À partir d'une réclamation sur le café, une serveuse associe l'attitude du plaignant à ce qu'elle a entendu de son travail :
- « Il paraît qu'au boulot, il est toujours en train de se plaindre des salaires alors qu'il ne fait jamais grève » (Léa, 35 ans, serveuse).
- 50 Le rapport à l'alcool et à la santé manifeste pleinement ces relations entre le domaine privé et celui du travail. Un intérimaire s'est absenté de l'usine pour alcoolisme ; il pense que son collègue l'a appris par des ragots et en a déduit qu'il travaillait mal :

« On n'en parle pas mais tu le vois bien, ça parle dans le dos » (Victor, 39 ans, menuisier et électricien intérimaire).

- 51 Celui qui est ivre au bistrot est soupçonné d'être défaillant. Les discussions de comptoir amènent aussi des éléments sur la santé dans le jugement sur le travail. Les serveuses prennent des nouvelles des habitués en congé de maladie et les transmettent.
- 52 Dans ce contexte de commérage, les ouvriers ne maîtrisent pas leur image et se méfient des façons dont les bruits se diffusent. Selon l'un d'entre eux, il ne faut rien dire dans les bars, car on ne contrôle pas ce que les autres entendent et on ne sait pas qui connaît qui : « Il y a des oreilles partout ». Or certaines informations doivent rester secrètes, comme l'intention de quitter son entreprise. Par peur des répercussions, les travailleurs retiennent des informations ou mentent.
- 53 La réputation d'un travailleur part donc d'un jugement sur le contenu du travail mais dépend surtout des façons dont il arrive à participer aux coopérations. En plus des collègues et des chefs, tout un ensemble de personnes extérieures à l'entreprise et à l'usine véhiculent et transforment des jugements, en fonction de ce qu'elles estiment mériter d'être jugé et de l'aspect positif ou négatif qu'elles attribuent à tel comportement. Ces jugements sont présentés comme indiscutables alors même qu'ils changent et sont transmis en fonction d'intérêts personnels. Il s'agit donc de mesurer la fiabilité des travailleurs en intégrant des éléments extérieurs à la sphère du travail.

2.2. La contagion des réputations

- 54 Dans le bar et sur le paquebot, c'est un compliment de dire de quelqu'un qu'il « connaît tout le monde », et on mesure cette qualité au nombre d'individus qui le saluent. Avoir des amis permet de travailler mais aussi de faire circuler des informations sur le travail et sur l'emploi. Être connu est un gage de participation au bouche-à-oreille et montre que l'on est contrôlé par le groupe. Plus quelqu'un a de relations, plus il s'en crée car il peut en faire profiter les autres. Les contacts du travailleur peuvent néanmoins diffuser des propos négatifs sur lui ou avoir une mauvaise réputation. Or, les réputations sont contagieuses.
- 55 Les travailleurs sont étiquetés en fonction de leurs (anciennes) appartenances, car les employeurs observent les firmes figurant sur leur *curriculum vitae* (CV) pour imaginer leurs compétences. Ils ont donc intérêt à valoriser leur entreprise même s'ils en dénoncent parfois les conditions de travail et d'emploi. Un chef d'équipe a entendu des ouvriers surélever leurs salaires lorsqu'ils en parlaient à l'extérieur de l'équipe. Vanter ses conditions de travail crée en même temps une cohésion au sein de l'équipe. Les femmes de ménage dévalorisent les entreprises concurrentes, alors même qu'elles en viennent et risquent d'y retourner. Elles modulent leurs discours sur un même employeur en fonction de leur situation d'emploi.
- 56 Les ouvriers sont également jugés par rapport à l'image qu'ils véhiculent de leur entreprise auprès des clients, importante pour obtenir des marchés. Observant directement les travailleurs, les agents de CSN sont tentés d'observer la ponctualité, les pauses et l'entrain des ouvriers. Ces derniers doivent faire semblant de s'occuper même quand ils n'ont pas de charge de travail, pour éviter d'être surpris à ne rien faire par les clients, comme dans les chantiers du BTP (Jounin, 2008). En intervenant sur la réputation de l'entreprise à l'extérieur, les travailleurs modifient la leur à l'intérieur.

- 57 Cette relation entre les jugements des individus et ceux des groupes induit également des enjeux pour les autres membres du groupe. C'est particulièrement important pour les chefs, évalués sur leurs capacités à maîtriser leurs subalternes. Une cheffe d'équipe menace ainsi de renvoyer une ouvrière, car une collègue lui a dit que celle-ci avait repositionné son soutien-gorge sous les yeux d'un employé de CSN. L'ouvrière est soupçonnée de jeux de séduction et cette cheffe craint d'être accusée de tolérer ces comportements.
- 58 La contagion des réputations s'observe particulièrement dans les recommandations. Certains employeurs conseillent de toujours indiquer venir de la part de quelqu'un pour montrer que l'on est déjà intégré au milieu : cela fait partie de leurs critères de jugement. Le recommandé évalue également la réputation de son recommandeur avant d'accepter son aide, car elle peut le désavantager. Le statut dans l'entreprise fait partie de cette réputation : être encadrant est un gage de pouvoir et de crédit en tant que recommandeur, car on possède plus d'informations sur l'emploi et participe parfois aux décisions. C'est pourquoi les serveuses me dirigent en priorité vers deux chefs de contrat pour me trouver une mission. Ce sont eux qui me recommandent auprès de la cheffe de contrat de Propclin, puis lui conseillent de me garder. Les mêmes chefs de contrat ne m'ont pas vue travailler mais ils estiment que ma relation avec les serveuses est un gage de sérieux et de fiabilité, en plus de mon assiduité au bar. La transmission des réputations implique ainsi des gens travaillant en dehors du site de production, participant au bouche-à-oreille.
- 59 Inversement, recommander quelqu'un permet de participer aux coopérations. En transmettant des idées sur un autre, le recommandeur modifie sa propre réputation, dans laquelle se confondent la qualité de son travail et sa capacité à la mesurer chez d'autres. Plusieurs enquêtés ont ainsi regretté leur démarche, car les ouvriers qu'ils avaient recommandés ont déçu. Après avoir fait cette erreur, un ouvrier a eu du mal à faire entrer son fils dans son entreprise. Un chef a perdu son crédit auprès de son équipe pour avoir introduit une personne qui ne s'y est pas intégrée. Le recommandeur s'engage alors différemment en fonction de la réputation du recommandé. Il est possible de se porter caution de façon atténuée, en indiquant simplement au travailleur à qui il peut s'adresser pour trouver un travail.
- 60 La nature des relations mobilisées pour obtenir une mission est elle-même jugée. Être recommandé crée parfois des soupçons sur les compétences de l'ouvrier, car il peut l'avoir été par simple affinité. Une femme de ménage estime ainsi que Joséphine, nièce d'une supérieure, ne mérite pas d'être là et est protégée :
- « Son boulot, elle le fait mal, mais comme c'est la nièce de Marguerite, personne ne dit rien » (Annick, 49 ans, femme de ménage intérimaire).
- 61 Les relations interpersonnelles produisent une méfiance particulière quand elles sautent des échelons hiérarchiques. Joséphine shunte le jugement de la cheffe d'équipe en transmettant directement aux supérieurs des idées sur ses collègues. Ces connaissances déstabilisent ceux qui se trouvent aux échelons intermédiaires, craignant de perdre leur autorité. C'est le cas de cette cheffe d'équipe, encourageant une ouvrière à se méfier d'une autre car elle l'a vue discuter au supermarché avec la cheffe de contrat. Les interconnaissances personnelles perturbent les règles du jeu officielles, d'autant qu'elles sont difficiles à identifier.
- 62 Une mauvaise réputation n'entraîne pas forcément de mauvaises relations, car une personne côtoyant la hiérarchie peut fournir de précieuses indications sur ce qui se

trame plus haut et intervenir sur les réputations de ses collègues. Mes collègues se méfient de Joséphine mais veillent à s'entendre avec elle pour obtenir des informations et éviter qu'elle ne ternisse leur image auprès des supérieures. Prudentes, elles tiennent des propos sur Joséphine qui diffèrent en fonction des personnes présentes. La mauvaise image des prétendus protégés se diffuse alors dans des cercles restreints, en fonction des ententes supposées. Connaître des gens ayant du pouvoir est valorisant tant que les collègues en profitent.

- 63 La réputation d'un travailleur est donc plurielle est insaisissable. Elle mesure ses relations sociales et sa participation au bouche-à-oreille autant que son travail. Chacun est évalué au regard des personnes qu'il fréquente, mais aussi des relations qu'il entretient avec elles et de leur caractère public, dans un système marqué par la méfiance et le secret. Sa réputation dépend également des manières dont il parle des autres : il vaut mieux juger en accord avec ses interlocuteurs pour être correctement jugé. Or on ne sait pas toujours qui connaît qui, encore moins ce qu'il en pense. Pour avoir prise sur sa réputation, un travailleur doit imaginer la configuration des ententes, dans un milieu où il ne connaît pas tout le monde mais où n'importe qui peut avoir entendu parler de lui. Des effets boule de neige renforçant les jugements rendent la tâche encore plus difficile.

3. Mesurer et utiliser sa réputation

- 64 Dans ce contexte particulièrement incertain, les dynamiques de réputation sont essentielles pour parvenir à travailler. Les travailleurs s'en préoccupent sans cesse et utilisent le bouche-à-oreille pour construire des repères. Ils cherchent à savoir comment les employeurs les considèrent, pour imaginer leurs possibilités de se maintenir dans l'emploi et d'améliorer leurs conditions de travail.

3.1. Évaluer ses marges de manœuvre

- 65 Les travailleurs précaires évaluent continuellement leur situation dans l'entreprise et les possibilités offertes ailleurs. Ils ne savent jamais quand une mission se terminera, car personne ne connaît précisément la durée des chantiers et les employeurs utilisent l'incertitude pour les mobiliser. Pour concevoir leur avenir, ils se réfèrent à des idées collectives mesurant la fiabilité des rumeurs et la légitimité des informateurs.
- 66 Au bar et à bord, les travailleurs évaluent les missions en construisant les réputations des employeurs (agences d'intérim ou entreprises). Il s'agit des salaires, des conditions de travail, de la composition des équipes, mais surtout de leur fiabilité. Nous apprenons qui ne fournit pas les équipements de sécurité, fait signer des contrats au crayon à papier, retire des heures au pointage ou bien annonce les fins de mission au dernier moment. Ces discours hiérarchisent les entreprises et les secteurs en fonction des conditions de travail.
- 67 Les intérimaires s'interrogent également sur leur propre réputation pour savoir quand ils partiront. Tous les détails comptent pour deviner qui fera partie des prochains départs. En groupe, les ouvriers comptabilisent ce qui est mal vu, comme les absences, les sanctions ou les passages à l'infirmerie, et imaginent comment la hiérarchie a pu les considérer. La distribution du travail est aussi un signe : il vaut mieux ne pas être séparé de l'équipe. Ceux qui n'ont pas eu le temps de faire leurs preuves sont plus

fragiles, mais même les intérimaires les plus sûrs de leur place se demandent ce que les employeurs pensent de leur travail. Ils guettent le comportement du chef à leur égard. Un ouvrier pense que son chef le considère car il lui donne des tâches difficiles ; un autre relève que son supérieur l'apprécie car il lui offre une tournée. Avoir été sollicité pour des missions témoigne aussi d'une bonne réputation. L'ouvrière qui me forme au ménage est l'une des premières à avoir été appelées et en déduit qu'elle sera parmi les dernières à partir. Les offres d'autres entreprises signalent que l'on est reconnu à une échelle supérieure et que l'on peut espérer obtenir davantage de missions. Les façons dont les décideurs prennent en compte les idées du chef d'équipe restent toutefois difficiles à évaluer. Les travailleurs se demandent enfin qui est favorisé par les relations personnelles.

- 68 Chaque travailleur se réfère donc à différentes réputations : celle des entreprises, celle des chefs et la sienne, comparée à celle de ses concurrents. À partir d'hypothèses construites collectivement, il bricole une image de sa situation dans l'entreprise et en dehors pour parier sur ses possibilités d'emploi.

3.2. Des possibilités inégales d'améliorer sa situation de travail

- 69 Par leur réputation, les travailleurs parviennent à se maintenir dans l'emploi en s'appuyant uniquement sur le bouche-à-oreille. Ceux qui ont distribué leurs CV dans les agences d'intérim s'adressent dorénavant directement à leurs connaissances pour trouver du travail, ce que l'un d'entre eux appelle « entrer dans le système ». Une fois insérés dans ce milieu, certains arrivent à évoluer.
- 70 Les travailleurs utilisent leurs réputations pour naviguer entre les firmes. Un menuisier en change ainsi au gré de ses envies :
- « À partir du moment où ils connaissent le gars, il n'y a pas de problème. Tu peux t'en aller six ans du boulot, ils te reprendront. [...] J'avais mes relations dans la concurrence et passais d'une boîte à l'autre » (Cédric, 39 ans, moquettiste, chef d'équipe sous-traitant en CDI, après avoir exercé plusieurs années en tant qu'intérimaire aux chantiers).
- 71 La pluralité des réputations permet même de trouver du travail dans une entreprise en ayant une mauvaise image dans d'autres, comme l'indique cet ouvrier :
- « Quand il y a lutte, moi j'ai pas peur et ça, les chefs ils n'aiment pas trop. Il y en a plein qui m'ont repéré. Il y en a plein qui m'aiment aussi, parce qu'ils savent que je suis juste » (Richard, 57 ans, peintre, en CDI après avoir exercé plusieurs années en tant qu'intérimaire aux chantiers, délégué syndical).
- 72 Cela permet également d'aller au plus offrant. Contrairement aux embauchés, les ouvriers aux contrats courts peuvent s'en aller avant que l'entreprise ne les renvoie à la fin d'un chantier. Alors que sa firme cherchait en vain de nouveaux marchés, l'un d'entre eux a rejoint la concurrence ayant un contrat pour la construction du prochain paquebot.
- 73 Grâce au pouvoir de s'en aller, les travailleurs que les employeurs souhaitent garder améliorent leurs conditions de travail et obtiennent des marges de manœuvre. Certains négocient de meilleurs salaires à chaque renouvellement : après 17 ans en intérim dans la même entreprise, un soudeur se trouve mieux payé que ses encadrants. Il est possible d'obtenir des libertés et de revendiquer sa propre justice. L'un rentre chez lui dès qu'il s'ennuie tandis qu'un autre se réserve des pauses pour consommer des huîtres et du vin blanc avec le personnel de sécurité. Une peintre a menacé de partir pour combattre le

favoritisme envers l'une de ses rivales. Enfin, certains intérimaires font grève pour réclamer des informations. Un groupe d'ouvriers employés par la même agence a ainsi réussi à savoir combien de temps l'entreprise garderait chacun d'entre eux. Les travailleurs ont donc un usage différencié et plus ou moins individuel de leurs marges de manœuvre, et l'information fait partie de ce qu'ils négocient. Ils ont intérêt à menacer de partir davantage qu'à le faire.

- 74 Des progressions se construisent alors à bord. Passage obligé, l'intérim aux chantiers conduit à essayer plusieurs métiers tout en observant ceux d'à côté. Un moquettiste a fait du nettoyage industriel puis de la peinture avant d'adopter sa profession actuelle. Or se former ainsi sur le tas permet d'obtenir des qualifications. Arnaud a commencé en tant que manutentionnaire, puis son chef d'équipe a encouragé son agence d'intérim à lui faire passer des licences de soudure :
- « De fil en aiguille, j'ai misé sur le métier qui payait le plus et le plus rapidement. J'ai commencé par une petite qualification tout en bas de l'échelle et puis je me suis diversifié » (Arnaud, 38 ans, soudeur, intérimaire).
- 75 Les ouvriers accèdent éventuellement à des diplômes rares sur le marché de l'emploi, les rendant particulièrement recherchés.
- 76 Dès lors, plusieurs enquêtés mettent en avant les avantages de l'intérim. Certains refusent des contrats longs pour profiter de cette situation. Cela correspond à une étape de vie, et le choix se transforme en contrainte quand le marché de l'emploi devient défavorable. Ceux qui le peuvent saisissent des occasions de se stabiliser, notamment quand ils fondent une famille, en obtenant un CDI ou en enchaînant les contrats dans une seule entreprise.
- 77 Les intérimaires qui arrivent à obtenir des qualifications rares et circulent au-delà du bassin d'emploi dessinent néanmoins un idéal-type original, rappelant le sublime décrit par Denis Poulot (1980 ; voir aussi Gazier, 2003). Profitant des primes de déplacement, ils prônent l'autonomie et l'argent, en associant l'intérim à un mode de vie caractérisé par la liberté dans leurs rapports à l'employeur, mais aussi au territoire et aux femmes. Malgré une mauvaise image collective, leurs bonnes réputations individuelles leur permettent d'imposer leur instabilité aux employeurs. En enchaînant les missions sans vacances, Hakim, soudeur, a gagné suffisamment d'argent pour acheter une maison sans emprunt. Son père était intérimaire aux chantiers dans les années 1970 ; il effectuait un travail déconsidéré et n'a jamais été propriétaire de son logement. Comme l'a montré Michel Pialoux (1979), l'intérim répond à des dispositions produites dans un certain milieu social, utiles aux employeurs tout en étant stigmatisées, mais certains s'en saisissent pour construire des trajectoires ascendantes. À 36 ans, Hakim envisage toutefois de se reconvertir dans cinq ans pour devenir commercial, estimant que son corps sera usé. La mobilité sociale reste limitée, compte tenu des effets du travail sur la santé (Daubas-Letourneux, 2021).
- 78 Les travailleurs sont inégaux devant ces possibilités. Tout d'abord, les femmes accèdent peu aux métiers où l'intérim donne ces marges de manœuvre, comme la soudure, et font peu de grands déplacements donnant lieu à des primes. Ensuite, ces stratégies demandent d'avoir un profil rare, d'être jeune et en bonne santé, et de maîtriser sa réputation. Il ne suffit pas d'avoir beaucoup de contacts pour utiliser le bouche-à-oreille, et celui-ci peut se retourner contre les individus.
- 79 Christophe, qui plus haut avait fait scandale au bar, multiplie les démarches d'emploi depuis plusieurs mois, sans succès, alors qu'il a grandi dans la région avec d'autres

ouvriers et connaît bien le milieu des chantiers. Il n'hésite pas à mobiliser ses relations les plus faibles pour le moindre espoir, mais aucune de ces pistes n'aboutit. Il perd au bout d'une semaine le poste trouvé aux chantiers. Pour lui, la notoriété de ses problèmes de santé l'empêche d'accéder aux missions et cette injustice le rend nerveux. Un chef de contrat a effectivement refusé de l'embaucher en apprenant qu'il était spasmophile. Or, les commentaires négatifs sur lui portent justement sur cette nervosité : un autre employeur avance qu'il ne le recruterait pas à cause de son manque d'autocontrôle.

- 80 Ainsi, les nombreuses connaissances de cet intérimaire soutiennent et pénalisent à la fois sa recherche : elles lui donnent des possibilités d'emploi mais véhiculent aussi l'image d'un ouvrier énervé et fragile. Pénalisé d'entrée par ses problèmes de santé, il est déstabilisé par l'accumulation des échecs et sa réputation en souffre, avec un effet d'engrenage.
- 81 Ces difficultés dépendent également des types de relations mobilisées. Plus un ouvrier s'appuie sur des relations locales, plus il est évalué en fonction de sa vie privée et plus sa réputation lui échappe car elle dépend de circuits complexes. Christophe n'est ni qualifié, ni spécialisé, ce qui l'empêche d'accéder à certains métiers et d'appartenir à une corporation. Ses nombreux contacts sont disséminés dans plusieurs secteurs d'activité et sur divers sites ; ils se connaissent peu et, si c'est le cas, se transmettent des avis d'ordre privé qui le desservent.
- 82 Inversement, plus les ouvriers se spécialisent dans un métier, plus les relations qu'ils nouent sont de type professionnel et les circuits de bouche-à-oreille faciles à discerner. Les ouvriers aux compétences les plus rares n'ont besoin que de quelques relations uniquement professionnelles, mais ils ont des difficultés dès que ces compétences ne sont plus recherchées. L'emploi est plus souple dans les milieux professionnels localisés, comme celui de l'électricité. Ainsi, les électriciens des chantiers estiment trouver facilement des missions car ils se connaissent tous personnellement. Les chefs de contrat des quatre entreprises se transmettent directement les travailleurs, qu'ils côtoient au bar. Les ouvriers revendiquant le fait de jouir de marges de manœuvre jouent sur plusieurs plans : ils utilisent des relations professionnelles et la rareté de leur profil pour de grands déplacements, mais mobilisent également des relations plus locales pour des travaux moins spécifiques quand l'emploi baisse au premier niveau.

4. Conclusion

- 83 Par le bouche-à-oreille, les travailleurs et leur entourage construisent une cohérence dans l'organisation du travail, en intervenant à la fois sur la composition des équipes et sur les manières de travailler. La démarche proposée ici (partir de la circulation d'informations) invite à s'interroger sur les problèmes se posant réellement aux travailleurs (à quoi sert ce partage d'information ?) puis sur les contours des collectifs (qui partage quelles informations avec qui ?). Elle conduit à revoir les catégories de l'organisation et rappelle certaines porosités entre travail et emploi, travail et hors-travail, sphère locale et sphère professionnelle, etc.
- 84 Objet de travail, la réputation établit des repères importants. Les travailleurs ont peu de prise sur leurs réputations car celles-ci sont instables et dépendent de configurations de relations difficiles à saisir. La tournure négative ou positive que prend un jugement a une part d'aléa, mais des mécanismes d'auto-renforcement

accentuent les difficultés des uns et les facilités des autres. C'est pourquoi l'entrée dans le collectif occupe une place cruciale dans ces processus, une petite différence d'aptitude pouvant produire de grandes inégalités de carrière (Menger, 2009). Les caractéristiques de genre, d'âge et de santé interviennent alors sur ces différences. Pour compenser ces mécanismes ou en profiter, les travailleurs peuvent utiliser différents types de relations et la pluralité de leurs réputations, mais de manière limitée.

- 85 Le bouche-à-oreille est ainsi une clef d'entrée pour analyser le travail là où la précarité et l'individualisation s'accroissent. Les chantiers navals de Saint-Nazaire mobilisent de plus en plus de personnes directement venues d'autres pays, en utilisant notamment le travail détaché (Hascoët et Dubief, 2018). Or, les recherches sur différents milieux ouvriers montrent comment ces pratiques de recrutement fragilisent davantage les situations des travailleurs, tout en s'appuyant sur des réseaux de sociabilités associés à leurs provenances (Jounin, 2008 ; Chauvin [S.], 2010 ; Oliveira et Thoemmes, 2017). En utilisant la méthode proposée ici pour s'intéresser à ces ouvriers dits « étrangers », il serait possible d'interroger les effets des migrations dans les dynamiques de bouche-à-oreille. Prendre en compte les blocages dans la circulation des informations permettrait d'identifier les frontières sociales traversant les sites de travail et divisant la main-d'œuvre. À Saint-Nazaire, les sous-traitants et statutaires des chantiers méconnaissent les travailleurs étrangers malgré leur proximité spatiale.

BIBLIOGRAPHIE

Alonzo, P., 2008, « Ouvrières à Saint-Nazaire : deux entreprises face à l'intégration des femmes dans les métiers de la navale », *Formation Emploi*, n° 104, p. 23-36.

Baul, P., 2001, *Un demi-siècle de paquebots à Saint-Nazaire*, Coop Breizh, Spézet.

Belser, C., 2003, *Histoire des chantiers Navals à Saint-Nazaire*, Coop Breizh, Spézet.

Cartron, D., Burnod, G., Pinto, V., 2000, « Étudiants en fast-food. Usages d'un petit boulot », *Travail et Emploi*, n° 83, p. 137-156.

Chauvin, P.-M., 2010, *Le Marché des réputations. Une sociologie du monde des vins de Bordeaux*, Féret, Bordeaux.

Chauvin, S., 2010, *Les agences de la précarité. Journaliers à Chicago*, Le Seuil, Paris.

Chauvin, S., Jounin, N., 2011, « L'externalisation des illégalités. Ethnographie des usages du travail "temporaire" à Paris et à Chicago », in Fontaine, L., Weber, F. (dir.), *Les paradoxes de l'économie informelle. À qui profitent les règles ?*, Karthala, Paris, p. 113-138

Cingolani, P., 2017 [2005], *La précarité*, Presses universitaires de France, Paris.

Coutant, I., 1996, « Les chantiers de l'Atlantique : fin d'une aristocratie ouvrière ? », Mémoire de maîtrise, Université Paris V, Paris.

Daubas-Letourneux, V., 2021, *Accidents du travail. Des morts et des blessés invisibles*, Bayard, Paris.

- Duchêne, F., Langumier, J., 2008, « Quartiers populaires de centre-ville et travail temporaire : l'implantation d'agences d'intérim dans le quartier de la Guillotière de Lyon », in Garat, I., Séchet, R., Zeneidi, D. (dir.), *Espaces en transactions*, Presses universitaires de Rennes, Rennes, p. 143-163.
- Dodier, N., 1993, « Les arènes des habiletés techniques », *Raisons Pratiques*, n° 4, p. 115-139.
- Dubois, S., 2009, « Entrer au Panthéon littéraire », *Revue Française de sociologie*, vol. 50, n° 1, p. 3-29.
- Faure-Guichard, C., 2000, *L'emploi intérimaire, trajectoires et identités*, Presses universitaires de Rennes, Rennes.
- Gazier, B., 2003, *Tous sublimes. Vers un nouveau plein emploi*, Flammarion, Paris.
- Gorgeu, A., Mathieu, R., 1997, « Relations de sous-traitance et organisation du travail. Les équipementiers automobiles en France », in Appay, B., Thébaud-Mony, A. (dir.), *Précarisation sociale, travail et santé*, IRESO, Paris, p. 393-417.
- Granovetter, M., 2000, *Le marché autrement. Les réseaux dans l'économie*, Desclée de Brouwer, Paris.
- Haas, J., 1974, « The Stages of the high-steel ironworker apprentice career », *The Sociological Quarterly*, vol. 15, n° 1, p. 93-108.
- Hascoët, Y., Dubief, J., 2018, « Enquête : mode de vie des travailleurs détachés dans la région de Saint-Nazaire », Rapport pour l'Agence d'Urbanisme de la Région de Saint-Nazaire, en ligne : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03885419/document>.
- Hatzfeld, N., 2002, « La pause casse-croûte. Quand les chaînes s'arrêtent à Peugeot-Sochaux », *Terrain*, n° 39, p. 33-48.
- Jeanjean, A., 2004, « Ce qui du travail se noue au café », *Socio-anthropologie*, n° 15, p. 47-67.
- Jounin, N., 2008, *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, La Découverte, Paris.
- Karpik, L., 2013, « Réalité marchande et réputation », *Communications*, vol. 93, n° 2, p. 121-129.
- Lefèvre, N., 2015, « Le marché du travail cycliste comme économie des singularités », *Sociologie du travail*, vol. 57, n° 4, p. 446-469.
- Maruani, M., 1990, « La sociologie du travail en quête d'emploi », in Michon, F., Segrestin, D. (dir.), *L'emploi, l'entreprise, la société*, Economica, Paris, p. 41- 48.
- Menger, P.-M., 2009, *Le travail créateur. S'accomplir dans l'incertain*, Gallimard, Paris.
- Moulinié, V., 1996, « Tonton et tatie : notes sur la parenté et la famille au sein de l'entreprise », *Journal des anthropologues*, n° 66-67, p. 71-84.
- Muller, S., 2008, *À l'abattoir. Travail et relations professionnelles face au risque sanitaire*, Éditions de la Maison des sciences de l'homme et Quae, Versailles.
- Pialoux, M., 1979, « Jeunes sans avenir et travail intérimaire », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 26-27, p. 19-47.
- Poulot, D., 1980, *Le sublime ou le travailleur comme il est en 1870 et ce qu'il peut être*, Maspero, Paris.
- Oliveira, D., Thoemmes, J., 2017, « Circuler entre chantiers et pays : enquête sur les travailleurs détachés portugais dans le BTP en France », *SociologieS*, en ligne : <http://journals.openedition.org/sociologies/6454>.
- Renahy, N., 2005, *Les gars du coin. Enquête sur une jeunesse rurale*, La Découverte, Paris.

Rey, F., Vivès, C. (dir.), 2020, *Le monde des collectifs : enquêtes sur les recompositions du travail*, Teseo, Buenos Aires et Paris.

Roy, D., 2006, *Un sociologue à l'usine*, La Découverte, Paris.

Seiller, P., 2014. « Sous-traitance et segmentations ouvrières dans la construction navale », *Sociologie*, vol. 5, n° 4, p. 387-403, en ligne : <http://sociologie.revues.org/2285>.

Sicar, D. (dir.), 1991, *Saint-Nazaire et la construction navale*, Écomusée de Saint-Nazaire, Saint-Nazaire.

NOTES

1. Les noms des entreprises et des personnes ont été modifiés afin de préserver leur anonymat.
2. Ahmed et Arnaud et fréquentent ponctuellement le bar de l'enquête ; Hakim se rend rarement au bar.

RÉSUMÉS

Individualisés par l'externalisation du travail, les travailleurs forment toujours des collectifs à partir d'activités non institutionnalisées, où la recherche d'emploi fait partie du travail. Cela entraîne un bouche-à-oreille consistant à faire circuler des informations en mobilisant des interconnaissances. Une analyse du bouche-à-oreille dans le travail intérimaire aux chantiers navals de Saint-Nazaire permet d'observer en quoi cette activité est le socle d'un collectif diffus et de mettre en évidence la centralité des phénomènes de réputation dans son fonctionnement. La réputation consiste à juger en permanence les travailleurs et les employeurs, mais aussi les personnes qui font circuler les informations. Elle vise à définir la confiance qu'il est possible d'accorder à ces gens. La constitution d'un certain milieu ouvrier autour du bouche-à-oreille est d'abord présentée à partir d'un double terrain : un bar et un paquebot en construction. Je montre ensuite en quoi les réputations des travailleurs mesurent leur insertion dans des collectifs, en impliquant d'autres scènes sociales que celle du travail. Enfin, les façons dont les travailleurs tentent de contrôler leurs réputations permettront de voir comment certains les utilisent et de mettre au jour des formes d'engrenage, où la réputation peut autant aider le travailleur que le pénaliser.

Individualized through the outsourcing of work, workers still form collectives from non-institutionalized activities, where job hunting is part of their activity. This leads to the word-of-mouth circulation of information by mobilizing inter-knowledge. An analysis of word of mouth in temporary work at the Saint-Nazaire shipyards allows us to observe how this activity is the basis of a diffuse collective, and to highlight the centrality of reputation phenomena within its operation. Reputation consists in judging not only workers and employers, but also the people who circulate the information. It aims to define the trust that can be placed in others. First, I present the constitution of a certain working-class environment around word of mouth, on the basis of a double field: a bar and a liner under construction. Secondly, I show how workers' reputations measure their integration into collectives, by involving social scenes other than that

of work. Finally, the ways in which workers attempt to control their reputations will show how some people use them, and reveal forms of gears, where reputation can either help the worker or penalize him.

INDEX

Mots-clés : Réputation, Sous-traitance, Intérim, Milieu ouvrier, Collectifs, Précarisation

Keywords : Reputation, Outsourcing, Temporary Employment, Working Class, Work Collectives, Precariousness

AUTEUR

FANNY GIRIN

Centre nantais de sociologie (CENS), UMR 6025 du CNRS et de Nantes Université

23, rue du Recteur Schmitt, 44300 Nantes, France

fgirin[at]hotmail.fr