UNIVERSITE BRETAGNE LOIRE

UNIVERSITÉ DE NANTES

Thèse de Doctorat

Camille TREMEAU

Mémoire présenté en vue de l'obtention
*du **grade de Docteur de l'Université de Nantes***
Sous le sceau de l'Université Bretagne Loire

École doctorale : École doctorale Droit, économie-gestion, Sociétés et Territoires (ED 501)
Discipline : SOCIOLOGIE

Unité de recherche : Centre Nantais de Sociologie (CENS)

Soutenue le 29 mars 2017

S'informer, s'indigner, réclamer, revendiquer ou non en entreprise. Les jeunes salariés à l'épreuve de leurs droits

JURY

Rapporteurs : **Jérôme PELISSE,** Professeur, SciencesPo
Olivier SCHWARTZ, Professeur émérite, Université Paris Descartes

Examinatrices : **Marie CARTIER,** Professeure, Université de Nantes
Yasmine SIBLOT, Professeure, Université Paris 8, Présidente du jury

Directeur de Thèse : **Jean-Noël RETIERE,** Professeur, Université de Nantes
Co-directrice de Thèse : **Hélène MICHEL**, Professeure, Université de Strasbourg

L'université de Nantes n'entend donner aucune approbation, ni improbation aux opinions émises dans cette thèse ; ces opinions doivent être considérées comme propres à l'auteur.

Remerciements

Mes remerciements vont d'abord à l'ensemble des salariés qui ont accepté de participer à l'enquête et de me raconter leur parcours. Ce sont leurs récits qui, plus que tout, auront permis à cette thèse de voir le jour. Merci aux personnels de greffe du Conseil des Prud'hommes de Nantes pour leur accueil favorable et la confiance qu'ils m'ont témoignée en me permettant d'accéder aux archives du tribunal. Je suis également redevable aux conseillers prud'homaux d'avoir accepté ma présence aux audiences de conciliation.

Cette thèse doit beaucoup à la bienveillance et la disponibilité de Jean-Noël Retière qui, depuis mon entrée en master, a guidé mes premiers pas dans la recherche. Nos échanges réguliers, ses retours exigeants et son soutien à toute épreuve durant la phase de rédaction ont constitué un appui essentiel pour l'aboutissement de ce travail. Ma gratitude va également à Hélène Michel pour sa bienveillance ainsi que pour les précieux conseils et encouragements qu'elle m'a prodigués tout au long de la thèse, en dépit de la distance géographique.

Je remercie l'ensemble des membres du jury d'avoir accepté de lire cette thèse et de participer à la soutenance. Merci à Marie Cartier et Thomas Amossé d'avoir aiguillé cette recherche en s'investissant dans le comité de suivi de thèse.

J'ai bénéficié, tout au long de mon parcours, de mon intégration au Centre Nantais de Sociologie (CENS). Au fil des séminaires comme des moments plus informels, la richesse des échanges scientifiques a nourri ma réflexion. Une mention spéciale pour les doctorant-e-s et jeunes docteur-es-s du labo, et en particulier Gabrielle Lecomte-Ménahès, Marie Szarlej, Audrey Lenoir, Juliette Mengneau, Eve Meuret-Campfort, Olivier Crasset, Sylvie Morel, Marie David, Jean-Philippe Tonneau, Matéo Sorin, Cécile Berrezaï, Etienne Guillaud. Merci à Johanne Palomba pour son soutien, son professionnalisme et son amitié ainsi qu'à Laurence Tual-Micheli pour ses explications éclairantes à propos de l'Enquête Emploi.

Ces années de thèse ont également été pour moi l'occasion de découvrir le métier d'enseignante. Je remercie à cet égard l'ensemble des enseignant-e-s-chercheur-e-s, doctorant-e-s et personnels administratifs avec qui j'ai pu partager les joies et les doutes qui accompagnent ce beau métier. Je tiens tout particulièrement à exprimer ma gratitude à Isabelle Samson, sans qui étudiants comme enseignants auraient bien des difficultés à assurer leur travail au quotidien.

Mes pensées les plus amicales vont aux membres des équipes ANR EVAJP et REPESO, avec qui j'ai eu la chance d'expérimenter la collaboration scientifique entre juristes et sociologues. Une pensée toute particulière pour Virginie Gautron, pour sa bienveillance dans les derniers mois de rédaction et pour l'opportunité qu'elle m'offre de poursuivre l'aventure avec REPESO.

Je remercie également Vanessa Pinto et Tristan Poullaouec de m'avoir sollicité pour travailler avec eux sur une post-enquête de la DREES. C'est avec joie que je m'intéresse avec eux à l'emploi étudiant.

Merci à la Maison des Sciences de l'Homme Ange Guépin, pour le cadre stimulant et les conditions de travail idéales dont j'ai bénéficié durant la phase de rédaction de la thèse. Une énorme pensée pour les relecteurs et amis qui m'ont beaucoup soutenu lors de cette fin de thèse compliquée : Gabrielle Lecomte-Ménahès, Alice Bonamy, Matéo Sorin, Laura Nirello, Yvette Trémeau, Emilie Dubourg, Marie Szarlej, Cécile Berrezaï, Sabrina Nouiri-Mangold, Yann Tephany ainsi que Joanne Walker pour son aide précieuse pour les traductions en anglais.

À ma famille et mes amis, les mots me manquent pour exprimer ma gratitude. Leur soutien indéfectible, leur affection et leur prévenance m'ont portée plus que je ne saurais le dire. Merci à Yvette, Philippe, Mina, Valérie, Fred, Paul, Lulu, Claudine, Pascal, Laurianne, Maël, Clarisse, Micky, Coco, Katou, Lilie, Vanou, Cédric, Gingie, Dalou, Marie, Sébast', Charlène, Seb, Gaël, Pantoufle, Constance, Leslie, Jean-Marie, Marin, Pic, Audrey, Hyacinthe, Caro, Ludo, Hélène, Sandrine, Wantuch, Max, Céline, Adrien, Kristell, Pénu, Emilie, Sophie, Damien, et à tous les autres !

Enfin et surtout, à Simon.

Sommaire

SOMMAIRE **7**

INTRODUCTION GENERALE **11**

I_ A la croisée des sociologies du travail, du droit et de la socialisation **11**

II_ Terrains d'investigations et méthodologie : une enquête du point de vue des salariés **31**

III_ Une thèse en trois parties **61**

PARTIE 1_ SE SAISIR DE SES DROITS, FAIRE FACE AUX NORMES IMPOSEES EN ENTREPRISE : LE POIDS DES RELATIONS INSTAUREES AVEC L'EMPLOYEUR **65**

CHAPITRE 1_ DES « *ARRANGEMENTS* » A LA CONFRONTATION ? LES JEUNES COIFFEUSES ET OUVRIERS DU BATIMENT FACE A LEUR(S) EMPLOYEUR(S) **67**

I_ Au-delà des droits : les « arrangements » entre employeur et salarié **69**

II_ Se saisir de ses droits en entreprise : l'heure de la confrontation **99**

Conclusion **164**

CHAPITRE 2_ DES SSII AUX ENTREPRISES DU « *LIBRE* » : LES JEUNES INFORMATICIENS FACE A LEUR HIERARCHIE **167**

I_ Individualisation des carrières et des droits : les jeunes informaticiens employés en SSII **170**

II_ Où est le patron ? Les jeunes informaticiens des petites entreprises du logiciel libre **212**

Conclusion **237**

PARTIE 2_ DROITS COLLECTIFS, DROITS INDIVIDUELS **239**

CHAPITRE 3_ LES « *VOIES DU COLLECTIF* » : S'APPROPRIER LES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL, LES SYNDICATS ET LA GREVE **241**

I_ Des instances représentatives du personnel aux représentants syndicaux **244**

II_ Les jeunes salariés et la grève : de l'absence de pratiques à des représentations contrastées **299**

Conclusion **327**

CHAPITRE 4_ DROITS INDIVIDUELS, DROITS INDIVIDUALISES : LA REMUNERATION ET LE TEMPS DE TRAVAIL **331**

I_ Le temps de travail : les enjeux de la flexibilité **333**

II_ De la qualification à la compétence : les ressorts de l'individualisation de la rémunération **378**

Conclusion **428**

PARTIE 3_ LES RECOURS OFFENSIFS ET DEFENSIFS A LA JUSTICE PRUD'HOMALE **431**

CHAPITRE 5_ SAISIR LA JUSTICE PRUD'HOMALE **433**

I_ Les ressorts des recours aux Prud'hommes : entre mobilisation contrainte et volonté de réparer une injustice **435**

II_ Vivre l'expérience contentieuse : la confrontation à une double logique, judiciaire et syndicale **463**

III_ L'épreuve judiciaire : une expérience socialisatrice **496**

Conclusion **510**

CONCLUSION GENERALE **513**

1_ Les jeunesses au travail : une approche du rapport au droit par la socialisation **513**

2_ Par-delà l'emploi : l'ambivalence des relations de travail **514**

3_ De l'échange informel à la réclamation : quand le collectif s'efface **515**

4_ De l'ordinaire au contentieux : le processus de transformation du conflit en litige **517**

5_ Prolongements **517**

BIBLIOGRAPHIE **521**

TABLE DES MATIERES **547**

LISTE DES ACRONYMES UTILISES **552**

LISTE DES ENCADRES **555**

Introduction générale

I_ A la croisée des sociologies du travail, du droit et de la socialisation

1.1_ Saisir la relation de travail par le droit et le contentieux

L'« *omniprésence de la dimension juridique* » dans nos sociétés a conduit de nombreux sociologues à intégrer le droit à leurs objets de recherches[1]. Le travail du chercheur consiste alors, pour reprendre les mots de Jacques Commaille et de Jean-François Perrin, à « *prendre le droit pour ce qu'il est, le prendre au sérieux, admettre sa spécificité sans nier pour autant les rapports nécessaires qu'il entretient avec les structures sociales* »[2]. L'univers du travail, en proie à des réformes législatives régulières et objet de l'attention politique, réclame sans doute plus que tout autre une entrée par le droit.

L'histoire du droit du travail a été maintes fois retracée, celle d'une législation qui s'est développée par strates successives en s'autonomisant progressivement du droit civil. Les débats sont nombreux, qui questionnent le bien-fondé de ce droit : faut-il y voir un progrès social ou au contraire une soumission nouvelle aux intérêts de classes dominantes ? Il s'agit là d'une interrogation qui anime nombre de chercheurs en sciences sociales s'interrogeant sur le droit en général[3]. Par exemple, tandis qu'Alain Cottereau voit dans les prémices du droit du travail le signe de la consécration du pouvoir unilatéral de l'employeur et d'une « *révocation partielle de l'émancipation ouvrière* »[4], Jacques Le Goff et Alain Supiot analysent avant tout la promulgation des premières lois (sur le temps de travail des femmes et des enfants, l'institution du corps des inspecteurs du travail et les accidents du travail) comme autant de protections nouvelles pour préserver la vie de travailleurs soumis jusque-là à l'arbitraire patronal[5]. Dans le cas du droit du travail, les controverses se cristallisent donc autour de l'existence d'une double logique de protection et de subordination. Les travailleurs soumis à

[1]Thierry DELPEUCH, Laurence DUMOULIN, Claire de GALEMBERT, *Sociologie du droit et de la justice*, Paris, Armand Colin, 2014, p.20

[2]Jacques COMMAILLE, Jean François PERRIN, « Le modèle de Janus de la sociologie du droit », *Droit et Société*, n° 1, 1985, p.119

[3]Sur l'ambivalence du droit et de son appréhension par les chercheurs en sciences sociales, voir Jacques COMMAILLE, *A quoi nous sert le droit ?*, Paris, Gallimard, 2015 ; Liora ISRAEL, *L'arme du droit,* Paris, Presses de SciencesPo, 2009

[4]Alain COTTEREAU, « Droit et bon droit. Un droit des ouvriers instauré puis évincé par le droit du travail (France, XIXème siècle) », *Annales HSS*, vol. 57, n° 6, novembre-décembre 2002, p.1544

[5]Jacques LE GOFF, *Droit du travail et société*, *Tome 1 - Les relations individuelles de travail,* Presses universitaires de Rennes, 2001, p.28-29 ; Alain SUPIOT, *Critique du droit du travail*, Paris, Quadrige/PUF, 2002 [1e éd. 1994]

ce régime vont certes disposer de nouvelles protections, mais elles se payeront de la légalisation du rapport de subordination. Deux siècles plus tard, l'ambivalence du droit du travail réside toujours dans l'existence de ce rapport de subordination qui va à l'encontre des principes du contrat civil :

> « La subordination du travailleur, qui sert à caractériser le contrat de travail, est bien plus qu'un simple critère technique de qualification, elle est la pierre angulaire d'un droit qui a pour objet essentiel d'encadrer l'exercice d'un pouvoir qu'il confère ainsi à une personne sur une autre. Car ce pouvoir prend à revers les grands principes sur lesquels repose le droit des contrats : principe d'égalité des parties, et principe de liberté contractuelle. Là où le droit des contrats postule l'autonomie de la volonté individuelle, le droit du travail organise la soumission de la volonté. »[6]

On ne peut présumer des modalités de mise en œuvre de ce lien de subordination, ni même considérer qu'il s'agirait de l'unique forme d'exercice du pouvoir en entreprise. Les travaux réalisés en la matière montrent au contraire combien la subordination dépasse les seules frontières dressées par le droit[7]. Plus largement, l'identité professionnelle ne se limite pas (et ne s'est probablement jamais limité) à sa dimension salariale. Reste qu'il s'agit d'un élément essentiel du statut des individus au travail, qu'il convient d'interroger. Pour le dire autrement, il s'agit de prendre au sérieux les conditions dans lesquelles s'exerce l'emploi et la manière dont ces conditions sont appropriées par les individus. C'est dans cette perspective que Christelle Avril, Delphine Serre et Marie Cartier proposent de définir la notion de conditions d'emploi et son usage en sociologie :

> « La notion de « conditions d'emploi » telle que nous l'employons systématise l'attention portée au droit du travail. Elle désigne l'ensemble des modalités juridiques dans lesquelles s'exerce l'activité laborieuse et recouvre la totalité des droits, protections et obligations attachés au travail et inscrits dans les contrats, les conventions collectives et les statuts (par exemple ceux qui concernent le temps de travail ou le salaire). Mais la notion de conditions d'emploi ne désigne pas seulement les règles juridiques : d'un point de vue sociologique, elle comprend aussi les conditions de leur mise en œuvre et leurs usages »[8].

Il s'agit dès lors d'interroger l'articulation entre les propriétés sociales des travailleurs, les conditions d'emploi auxquelles ils sont soumis et la manière dont ils les appréhendent. Une telle approche est à l'origine d'un ouvrage collectif portant sur les ouvriers et employés à statut[9], qui conduit notamment ses auteurs à affirmer que l'emploi à statut peut favoriser la

---

[6]Alain SUPIOT, *ibid.*, p.109-110

[7]Jean-Pierre CHAUCHARD, Anne-Chantal HARDY-DUBERNET (dir.), *La subordination dans le travail*, Paris, La Documentation Française, 2003

[8]Christelle AVRIL, Marie CARTIER, Delphine SERRE, *Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits*, Paris, La découverte, 2010, p.193

[9]Les ouvriers et employés « à statut » sont définis par opposition aux salariés liés par un contrat de travail de

prise de conscience de ses droits[10]. Nous voulons nous inscrire dans cette démarche, en nous focalisant sur la manière dont des jeunes entrant dans la vie active s'approprient leur statut de salarié, ainsi que les droits et obligations qui y sont adossés.

Outre le fait qu'ils comptent parmi les plus confrontés aux emplois précaires, les jeunes salariés sont parfois décrits comme les premières victimes des stratégies managériales visant à individualiser la relation de travail[11] et les plus touchés par le phénomène de désyndicalisation[12]. Plusieurs auteurs notent que s'ils endurent davantage que leurs aînés l'« *effritement de la condition salariale* »[13], les jeunes salariés s'approprient également les nouvelles normes de recrutement et constituent dès lors « *la tête de pont des transformations* »[14]. D'où l'intérêt de se focaliser sur les parcours de jeunes salariés pour interroger leurs savoirs, usages et perceptions du droit du travail. Largement commentée, l'insertion des jeunes dans l'emploi n'est pas sans enjeux, au regard de la conjoncture actuelle et de la multitude des politiques de l'emploi mises en place depuis les années 1970, qui ciblent les « *jeunes en difficulté* »[15]. Les recherches portant sur ce sujet ne manquent pas de mettre l'accent sur les obstacles à l'accès à l'emploi des jeunes ; population que la « *surréaction* » aux fluctuations économiques rend vulnérable, du fait du recours fréquent aux contrats atypiques et d'un risque de chômage accru[16]. Mais qu'en est-il des jeunes insérés dans l'emploi ?

---

droit privé, bien que les auteurs ne s'interdisent pas d'interroger des cas hybrides, notamment les contractuels de droit privé qui ont bénéficié pendant longtemps d'un statut parce qu'ils travaillaient dans des industries d'État, des entreprises publiques ou nationalisées. Voir Marie CARTIER, Jean-Noël RETIERE, Yasmine SIBLOT (dir.), *Le salariat à statut, genèses et cultures*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2010, p.11

[10]Marie CARTIER, Jean-Noël RETIERE, Yasmine SIBLOT (dir.), *ibid.*, p.18

[11]Voir notamment l'article de Danièle Linhart publié dans un dossier du Monde diplomatique au sein duquel plusieurs sociologues décryptent le salariat et la place qu'y occupent les jeunes, dans un contexte de mobilisation contre le Contrat Première Embauche (CPE) : Danièle LINHART, « Hier solidaires, désormais concurrents », *Le monde diplomatique,* mars 2006

[12]Jean-Marie PERNOT, « De quoi la désyndicalisation est-elle le nom ? », in Michel PIGENET, Danielle TARTAKOWSKY (dir.), *Histoire des mouvements sociaux en France*, Paris, La découverte, 2014 ; Thomas AMOSSE, Maria-Teresa PIGNONI, « La transformation du paysage syndical depuis 1945 », *Données sociales*, édition 2006

[13]Robert CASTEL, *Les métamorphose de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Gallimard, 2013 [1e éd. 1995]

[14]Florence LEFRESNE, « Précarité pour tous, la norme du futur », *Le monde diplomatique*, mars 2006 ; José ROSE, *Les jeunes face à l'emploi*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997, p.19

[15]Florence LEFRESNE, « Trente ans de politique de l'emploi des jeunes en France : une tentative d'évaluation », in Christian PAPINOT, Mircea VULTUR (dir.), *Les jeunesses au travail. Regards croisés France-Québec*, Québec, Presse universitaire de Laval, 2012

[16]Florence LEFRESNE, « Les jeunes et l'emploi : parcours et dispositifs », in Patricia LONCLE (dir.), *Les jeunes, questions de société, questions politiques*, Paris, La Documentation française, 2007. Dans cette contribution, Florence Lefresne revient notamment sur la catégorie des « *jeunes en difficulté* », population cible des politiques de l'emploi mais dont la définition varie dans le temps.

Cette thèse fait suite à deux enquêtes réalisées en master, auprès de jeunes ouvriers et employés sortis d'une formation par apprentissage. Ces premières investigations avaient permis de mettre en évidence l'importance du vécu au travail dans la constitution de dispositions à l'égard du droit, qu'il renvoie à de premières expériences obligées (confrontation à un bulletin de paie, à un premier arrêt de travail par exemple), des épreuves (comme un conflit avec l'employeur), ou encore des rencontres spécifiques. Or, tous les jeunes salariés ne sont pas soumis aux mêmes conditions d'emploi. D'une part, le processus d'insertion professionnelle varie en fonction de l'appartenance sociale, du sexe, du niveau de diplôme, de l'origine ethnique, du secteur géographique[17]. D'autre part, il n'est jamais inutile de rappeler qu'il n'existe pas une, mais des jeunesses salariées, dont les contours ne sont pas réductibles au statut d'emploi occupé. Tout sépare, par exemple, les « *jeunes sans avenir* » étudiés par Michel Pialoux[18] et les « *intérimaires professionnels* » ou « *de profession* » décrits par Catherine Faure-Guichard[19] et Chantal Nicole-Drancourt[20].

L'objectif est donc, dans le cadre de cette thèse, de comparer des populations plus diversifiées, à l'aide d'une comparaison raisonnée de divers profils de jeunes employés dans trois secteurs d'activité : la coiffure-esthétique, le bâtiment et l'informatique. Nous caractériserons de manière plus précise les secteurs d'activités, les conditions d'emploi y prévalant et les salariés enquêtés dans la seconde partie de l'introduction. D'ores et déjà, un constat s'impose : malgré leur hétérogénéité, tous les jeunes salariés rencontrés disposent d'une certification scolaire (qui va du CAP-BEP chez certains ouvriers du bâtiment, au bac + 5 chez les informaticiens), et exercent (ou ont exercé au cours de l'enquête) une activité en rapport avec leur formation. La plupart disposent d'un emploi, dont une majorité en CDI (même s'ils ont pu connaître d'autres types de contrats auparavant) ; on est donc loin des jeunes prisonniers des dispositifs sociaux[21]. En outre, hormis dans le cadre de l'apprentissage,

[17]Les enquêtes générations du CEREQ viennent rappeler régulièrement l'inégal accès des jeunes à l'emploi à durée indéterminé. Voir notamment Henri ECKERT, Virginie MORA, « Des trajectoires aux stratégies d'insertion professionnelle des jeunes en France », in Christian PAPINOT, Mircea VULTUR (dir.), *Les jeunesses au travail. Regards croisés France-Québec*, Presse universitaire de Laval, 2012. Voir également José ROSE, « Les jeunes face à l'emploi et au travail en France. Tendances structurelles et logiques d'acteurs », in Christian PAPINOT, Mircea VULTUR (dir.), *op.cit.* ; IRES, *Les mutations de l'emploi en France*, Paris, La découverte, 2005

[18]Michel PIALOUX, « Jeunes sans avenir et travail intérimaire », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales,* n° 26-27, mars-avril 1979

[19]Catherine FAURE-GUICHARD, *L'emploi intérimaire. Trajectoires et identités*, Rennes, PUR, 2000

[20]Chantal NICOLE-DRANCOURT, « L'idée de précarité revisitée », *Travail et Emploi,* n° 52, février 1992

[21]Valérie COHEN, Brigitte LARGUEZE, « "S'en sortir" sans pouvoir sortir des dispositifs : le cas des allocataires de minima sociaux en début et fin de parcours professionnel », *RFAS*, n° 1, 2007 ; Aziz JELLAB, « Jeunes en quête d'emploi et mission locale : socialisation institutionnelle et logiques d'actions juvéniles »,

notre population d'enquête s'écarte également des populations ciblées par la multitude de politiques de l'emploi mises en place depuis les années 1970. À cette enquête en milieu ordinaire - reposant essentiellement des entretiens approfondis et réitérés - s'ajoute une ethnographie de jeunes justiciables ayant saisi la justice prud'homale, afin de décrire et d'analyser le processus de transformation d'un conflit en litige. En nous appuyant sur ces deux terrains d'investigation, il s'agit d'interroger le rapport des jeunes salariés rencontrés à leurs droits, leurs obligations et plus rarement au droit du travail pris dans sa globalité (on reviendra sur cette typologie dans le 2.1).

1.2_ Interroger les savoirs, usages et perceptions du droit du travail

Comment appréhender scientifiquement le droit : d'un point de vue « *interne* » ou « *externe* », en privilégiant une approche explicative ou compréhensive etc. ?[22] L'heure est plutôt à la synthèse des différentes approches, comme le rappelle Jacques Commaille :

> « Il convient de dépasser les incompatibilités entre ceux qui s'attachent exclusivement aux « contenus normatifs » du droit et ceux qui « installent » le droit « dans le champ mouvant des pratiques collectives » et de ses « usages sociaux ». »[23]

En se focalisant sur le droit du travail, on voudrait inscrire notre démarche empirique au cœur de cette tension entre une approche que l'on dira constructiviste et une approche plus positiviste du droit. Il s'agit interroger les modes d'appropriation du droit dans leur complexité : comme référence et/ou ressource[24], comme support de la condition salariale[25] autant que comme outil défensif ou offensif pouvant potentiellement être un appui à la revendication ou à l'expression d'un mécontentement[26].

1.2.1_ Entre une approche positiviste et constructiviste du droit

Dans cette thèse, nous nous intéressons autant aux manières dont de jeunes salariés perçoivent et font (ou non) usage de leurs droits qu'aux savoirs proprement juridiques qu'ils acquièrent au gré de leurs parcours. L'articulation de ces différentes dimensions du rapport au droit (ou plutôt ici, aux droits et règles encadrant l'emploi salarié) nécessite d'expliciter les

---

Revue Française des Affaires Sociales, n°2, avril-juin 1997

[22]Pour une synthèse de ces approches, voir Liora ISRAEL, « Question(s) de méthode. Se saisir du droit en sociologue », *Droit et Société*, n°69/70, 2008

[23]Jacques COMMAILLE, *op.cit.*, p.25

[24]Jacques COMMAILLE, *ibid.*

[25]Robert CASTEL, *op.cit.*

[26]Liora ISRAEL, *L'arme du droit,* Paris, Presses de SciencesPo, 2009

orientations théoriques retenues, en prenant appui sur les travaux de sociologie du droit et de la justice.

Au cours des années 1960-1970, plusieurs études interrogeant les connaissances juridiques et les opinions qui y sont attachées voient le jour en Europe. Pour ne pas se limiter à la caractérisation d'« *une simple connaissance sans évaluation* »[27], ces travaux interrogent plus largement ce qu'ils nomment la conscience du droit. À l'époque, ce concept renvoie à l'articulation des savoirs et représentations que les individus se forgent vis-à-vis du droit, comme l'expliquent Alain Sayag et François Terré :

> « Outre la mémorisation de l'information reçue et le raisonnement, il faut compter avec l'expérience sensible, la représentation non seulement de la règle de droit envisagée, mais de tout son contexte social et personnel (les agents de l'application de la règle), intellectuel et affectif. C'est dire que, très vite, d'une notion étroite de connaissance du droit on passe à une notion diluée et l'on en arrive à la conscience du droit. »[28]

Les travaux publiés procèdent alors principalement d'une « *sociologie du droit juridique* », autrement dit d'une sociologie au service des professionnels du droit[29] : ils visent à mesurer la validité et l'effectivité du droit, pour venir en aide au législateur. Il en va ainsi du programme international intitulé *Knowledge and Opinion about Law* (KOL). Les auteurs de l'ouvrage collectif auquel ce programme a donné lieu[30] proposent de mesurer le degré d'effectivité du droit par des enquêtes statistiques et sondages d'opinion, plutôt que de supposer une légitimité ou une validité « *naturelle* » de la loi.[31] Ce faisant, ils remettent également en cause le présupposé de connaissance (comme le dit l'adage, « *nul n'est censé ignorer la loi* ») sur lequel se fondent nos systèmes juridiques[32]. Au même moment, aux États-Unis, le mouvement *Law and Society* travaille à des « *gap studies* », questionnant également l'écart entre normes et pratiques. Mais c'est aussi à cette époque que des psychologues - dont Lawrence Kohlberg, June Louin Tapp, et Felice J. Levine - développent un nouveau domaine de recherche, s'attachant à décrire les phénomènes de socialisation juridique. Il s'agit pour ces auteurs de chercher dans l'enfance les origines du respect des règles, pour lutter contre la

---

[27]Kalman KULCSAR, « La connaissance du droit en Hongrie », *L'Année sociologique*, vol. 18, 1967
[28]Alain SAYAG et François TERRÉ, « Connaissance et conscience du droit : problèmes de recherche », *L'année sociologique,* vol. 26, 1975*,* p.470
[29]Pierre LASCOUMES, Evelyne SERVERIN, « Théories et pratiques de l'effectivité du Droit », *Droit et Société*, n° 2, 1986, p.139 ; Evelyne SERVERIN, *Sociologie du droit*, La découverte, Paris, 2000, p.7
[30]Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, *Knowledge and Opinion about Law*, Martin Roberson, London, 1973
[31]J.VAN HOUTTE, P. VINKE, *op.cit.*, p.14
[32]Berl KUTCHINSKY, " The legal consciousness: a survey of research on knowledge and opinion about law " in Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.Van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, *ibid.*, p.103

déviance. Pour ce faire, ils (Tapp et Kohlberg) développent une « *théorie cognitive du développement juridique* », qu'ils rebaptisent par la suite « *modèle de développement juridique* »[33]. Aux États-Unis comme en Europe, la question de l'effectivité du droit forme donc le cœur des recherches[34] et c'est dans ce cadre que les travaux portant sur la connaissance du droit se développent. Mais peu à peu, cette dimension du rapport au droit va être délaissée[35], dans le même temps que se développe une autre conception des phénomènes de socialisation et de conscience (à partir des années 1980), plus portée par les courants interactionnistes et constructivistes. Comme le résume bien Louis Assier Andrieu, « *un laboratoire vivant nous ouvre ses portes. Le droit y constitue plus un ensemble de valeurs qu'une série de règles* »[36]. En France, cette nouvelle approche des phénomènes de socialisation fut entre autres portée par Chantal Kourilksy. Dans ses travaux, celle-ci insiste sur la nécessité de s'éloigner d'une définition de la socialisation juridique qui s'appuierait sur les notions d'échec et de réussite, de conformité et de déviance. Dès lors, le terme de connaissance n'est plus systématiquement mobilisé. Lorsqu'il l'est, il vise la familiarisation progressive des enfants et des adolescents au droit et notamment au vocabulaire juridique (loi, justice, autorité, etc.), plus qu'une connaissance à proprement parler des règles de droit :

> « L'attention est portée non plus seulement au développement de phénomènes spécifiques de connaissance ou d'apprentissage d'attitudes de respect ou de non-respect de la loi, mais, de façon beaucoup plus large, aux modalités d'un processus de « familiarisation » continue de l'individu depuis son enfance avec le droit au sein d'une culture donnée ». [37]

---

[33]Pour plus de détails, voir Chantal KOURILSKY, « Connaissances et représentations du « juridique » chez les enfants et les adolescents : concepts et méthodes d'interprétation dans la recherche sur la socialisation juridique », in *Droit et Société*, n° 4, 1986 ; Chantal KOURILSKY-AUGEVEN, « Introduction », *Droit et société*, n°19, 1991

[34]Cette entrée par la réception du droit est particulièrement explicite dans le travail d'Adam Podgorecki. À propos des « *legal principles* » (qu'il définit comme des normes juridiques provenant des droits et devoirs « *basiques* » des individus) il évoque un long processus d'internalisation du droit (du haut vers le bas), sans se questionner sur ce qu'il comporte de réappropriations par les individus. Voir Adam PODGORECKI, "Public opinion of law", in Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, *op.cit.*, p.71-72

[35]À cet égard, l'absence de référence aux travaux européens des années 1970 sur la conscience et la connaissance dans le dernier manuel de sociologie du droit et de la justice, dans lequel un chapitre s'intitule pourtant « Cultures et conscience du droit », témoigne de la distance prise par la discipline vis-à-vis d'approches positivistes, au profit de conceptions constitutives du droit. Voir Thierry DELPEUCH, Laurence DUMOULIN, Claire de GALEMBERT, *op.cit.*, p.55-73

[36]Louis ASSIER ANDRIEU, *La conscience et la socialisation juridiques comme thèmes de réflexion anthropologique,* in Chantal KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *Socialisation juridique et conscience du droit*, Paris, L.G.D.J, 1997, p.75

[37]Chantal KOURILSKY-AUGEVEN (dir), *ibid.*, p.5

Parallèlement se développe aux États-Unis (à partir de la fin des années 1980) le mouvement des *Legal Consciousness Studies*, qui privilégie une approche constitutive du droit[38]. Le concept de conscience du droit prend alors un autre sens : alors qu'il renvoyait à la réception du droit dans les travaux européens cités précédemment, il est désormais pensé comme une construction du droit par les individus eux-mêmes. Patricia Ewick et Susan Silbey, deux chercheuses phares de ce mouvement, se saisissent de ce concept pour rendre compte des formes que peuvent revêtir les rapports quotidiens au droit et à la justice. Tout au long de l'ouvrage, elles décrivent les trois formes de conscience du droit qu'elles ont mises à jour : « face au droit » (« *before the law* »), « avec le droit » (« *with the law* »), « contre le droit » (« *against the law* »). Ce faisant, elles insistent sur le caractère construit et variable de la légalité puisqu'à leurs yeux, « *le juridique n'existe pas indépendamment du fait que l'on y participe* »[39].

En France, dans un contexte où les recherches portant sur les usages sociaux du droit se multiplient[40], l'analyse constitutive du droit connaît un succès certain. Jérôme Pélisse - qui a consacré sa thèse[41] aux sens et aux usages des règles relatives à la réduction et l'aménagement du temps de travail (au moment des lois Aubry) et a, pour ce faire, étudié de près le courant des *Legal Consciousness Studies* – y voit un moyen de sortir d'une « *approche instrumentale* » envisageant uniquement le droit comme extérieur aux individus et agissant sur eux :

> « Ces approches présupposent néanmoins une vision instrumentale à laquelle on voudrait substituer ici une analyse constitutive du droit. Cette dernière considère les « phénomènes légaux » comme des éléments constitutifs de la réalité sociale, plutôt que comme des faits enserrés dans des appareils institutionnels destinés à intervenir sur cette réalité (Parlement, tribunaux, etc.). Tout en reconnaissant « la force du droit », on considère avant tout que celui-ci est et agit dans la société comme un phénomène proprement social plutôt que comme une

[38]Pour un retour sur le mouvement des *Legal consciousness studies*, voir Jérôme PELISSE, « A-t-on conscience du droit ? Autour des *Legal Consciousness Studies* », *Genèses,* n° 59, juin 2005

[39]Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *Devant la loi : la construction sociale du juridique*, in Chantal KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *op.cit*., p.36

[40]Voir notamment CURAPP (collectif), *Les usages sociaux du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 1989 ; Liora ISRAEL, Guillaume SACRISTE, Antoine VAUCHEZ, Laurent WILLEMEZ (dir.), *Sur la portée sociale du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 2004. La revue *Droit et Société* consacre très régulièrement des dossiers aux formes diverses de mobilisations du droit dans différents domaines. Très récemment encore, un numéro de la revue s'intéressait de manière privilégiée aux usages du droit dans le cadre carcéral : « La prison comme « *laboratoire* » des usages sociaux du droit », n° 87, 2014/2

[41]Jérôme PELISSE, *A la recherche du temps gagné. Sens et usages sociaux des règles autour des 35 heures*, thèse de doctorat : Sociologie, Université Marne-la-Vallée, 2004

sphère autonome dont il faudrait examiner les relations avec le social, voire l'action sur la société. »[42]

Dans le cadre de notre recherche, cette mise en garde contre une approche uniquement tournée vers l'effectivité du droit apparaît essentielle. En effet, l'écueil positiviste guette vite les chercheurs ou analystes s'attachant à rendre compte de l'évolution de la mise en œuvre du droit du travail, ou des conséquences de la promulgation de telle ou telle nouvelle loi. Il en va ainsi dans un rapport du Conseil économique et social (CES)[43] intitulé « *Droit du travail : les dangers de son ignorance* »[44]. Dès les premières pages du rapport, qui rendent compte de l'avis du CES (adopté cours de sa séance du 15 mai 2002), l'accent est mis sur les pistes possibles pour remédier à une méconnaissance massive du droit du travail, afin d'éviter une « *inactivation progressive du droit du travail* »[45]. Puis, l'analyse issue du rapport est concentrée sur l'étude de la teneur et de l'étendue de cette méconnaissance, considérée comme la principale responsable de l'ineffectivité du droit du travail. La seule explication alternative considérée – que les auteurs du rapport excluent délibérément de leur analyse – consiste en des comportements relevant de la « *mauvaise foi* » des individus[46]. Or, une telle posture ne permet de prendre en compte ni la complexité de la mise en œuvre du droit ni, du côté des salariés, les multiples articulations possibles entre savoirs, usages et perceptions du droit. D'une part, on ne peut dire qu'à une situation sociale correspondent une seule règle et une seule façon de l'appliquer. Les textes eux-mêmes, dans leur formulation, laissent une place plus ou moins importante à l'interprétation, que les juristes ne manquent pas de souligner[47]. En outre, une multitude de règles juridiques peuvent être mobilisées pour définir une situation. Il faut ainsi compter avec différents niveaux de régulation juridique (européen, étatique, de branche, d'entreprise ou d'établissement) dont l'articulation n'est pas toujours aisée et aussi avec une diversité des normes juridiques applicables en fonction de

[42]Jérôme PELISSE, « Consciences du temps et consciences du droit chez des salariés à 35 heures », *Droit et société*, n° 53, 2003, p.164.
[43]Le CES a depuis été rebaptisé Conseil Economique, Social, et Environnemental (CESE).
[44]François GRANDAZZI (rapporteur), *Droit du travail : les dangers de son ignorance,* Rapport au Conseil économique et social, 2002
[45]François GRANDAZZI (rapporteur), *ibid.*, p.I-6
[46]François GRANDAZZI (rapporteur), *ibid.*, p.II-28
[47]Il en va ainsi de la législation portant sur la qualification professionnelle par exemple. En principe, un employeur ne peut pas demander à son salarié de réaliser des tâches qui ne seraient pas en rapport direct avec sa qualification et ne peut modifier cette qualification sans obtenir son accord (la qualification étant considérée comme un élément essentiel du contrat de travail). Mais comme le fait justement remarquer Alain Supiot en se référant à la jurisprudence existante en la matière, l'employeur dispose finalement d'une grande latitude pour apprécier l'aptitude professionnelle. On trouve un autre exemple de cette dimension interprétative dans l'analyse que l'auteur fait de la directive européenne du 9 février 1976 portant sur l'égalité de traitement entre homme et femmes, et de l'interprétation restrictive qu'en a fait la Cour de Justice des communauté européennes, dans un arrêt devenu célèbre : l'arrêt *Stoeckel*. Alain SUPIOT, *op.cit.*, p. 225-227

l'interprétation qui est faite de la situation sociale considérée. Lorsque l'on s'intéresse au contentieux, le schéma se complique encore, puisque s'ajoute un ensemble de normes judiciaires, procédurales déterminantes dans le processus de qualification juridique des faits[48]. D'autre part, les usages du droit du travail - qu'il s'agisse de réclamer à son employeur le paiement d'heures supplémentaires, de solliciter un représentant du personnel pour être assisté lors d'un entretien préalable au licenciement, de saisir la justice prud'homale ou simplement de lire son contrat de travail et/ou sa convention collective pour s'informer sur ses droits - ne découlent pas systématiquement de savoirs acquis au préalable. La riche littérature existante sur les mobilisations collectives nous apprend au contraire que l'acquisition d'un « *capital militant* » (fait de multiples ressources, dont certaines juridiques)[49] peut très bien, chez certains individus ou groupes sans expérience syndicale préalable, s'accomplir au cours même de la mobilisation[50]. L'impact de la participation à un mouvement social est notamment mesuré en termes de prise de conscience de ses droits. Dans sa recherche portant sur les luttes pour l'équité salariale entre hommes et femmes, Mickael W. McCann insiste ainsi sur l'impact de la mobilisation, notamment en termes de syndicalisation des femmes mobilisées[51]. Néanmoins, exclure du champ de l'analyse la question des savoirs juridiques n'apparaît pas plus satisfaisant. D'ailleurs, la question des savoirs et de leur appropriation par les individus ne manque pas de ressurgir, en filigrane, dans les travaux portant sur la conscience ou la socialisation juridique. Ainsi, dans l'ouvrage de Patricia Ewick et Susan S. Silbey[52], la présentation de la méthodologie d'enquête employée laisse planer le doute sur la place occupée par les connaissances du droit dans leur réflexion. Au cours de la lecture, on découvre ainsi qu'une partie de leur grille d'entretien porte sur des questions fermées relatives aux connaissances et expériences juridiques. Cependant, les résultats liés à cette partie d'entretien ne transparaissent pas directement dans leur analyse (voir encadré 0.4). On

[48]D'ailleurs, pour des faits analogues, plusieurs juridictions peuvent être saisies. La qualification juridique de la situation, la manière dont elle sera exposée, peut alors varier. Par exemple, une plainte de discrimination ne sera pas traitée de la même façon aux Prud'hommes qu'au tribunal correctionnel, notamment (mais pas que) du fait de régimes de preuves différents. Les « *preuves déloyales* », tels des enregistrements audio ou vidéo clandestins, sont acceptées au pénal, tandis qu'elles ne sont pas admises aux Prud'hommes. Voir Vincent-Arnaud CHAPPE, *L'égalité en procès. Sociologie politique du recours au droit contre les discriminations au travail*, Thèse de doctorat : Sciences sociales- Sociologie, ENS Cachan, 2013, p.390

[49]Frédérique MATONTI, Franck POUPEAU, « Le capital militant, essai de définition », *ARSS*, n° 155, 2004

[50]Voir par exemple Ève MEURET-CAMPFORT, *Des ouvrières en lutte. Mondes populaires et genre du syndicalisme dans un secteur d'emploi "féminin". Le cas de l'usine Chantelle à Nantes (1966-2005),* thèse de doctorat : Sociologie, Université de Nantes, 2014

[51]Michael W. McCANN, *Rights at work, pay equity reform and the politics of legal mobilization*, Chicago, The University of Chicago Press, 1994

[52]Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *The common place of law, stories from everyday life*, Chicago, The University of Chicago Press, 1998, p.253

apprend par contre que les individus qui jouent « *avec le droit* » sont ceux qui disposent des ressources sociales et juridiques les plus importantes. Si le tournant théorique des années 1980-1990 a consacré la mise à l'écart du questionnement relatif à l'état des connaissances comme objet principal de recherche, celles-ci peuvent réapparaitre sous d'autres formes, en fonction des ancrages théoriques des auteurs. Par exemple, en s'appuyant sur une sociologie pragmatique du droit, Vincent-Arnaud Chappe - qui a réalisé une thèse portant sur les mobilisations, individuelles et collectives, du droit de la non-discrimination - évoque les « *erreurs grammaticales* » des justiciables victimes de discrimination, durant le contentieux. Dans un chapitre consacré à l'épreuve judiciaire, il montre combien les justiciables n'ayant pas assimilé la « *grammaire du droit* », n'ayant pas acquis un ensemble de connaissances du fonctionnement de l'institution judiciaire, des procédures, des acteurs, du vocabulaire juridique, se trouvent fragilisés dans le rapport de force qui les oppose à la partie adverse[53]. On ne saurait donc éluder trop vite la question des savoirs, même s'il convient de n'en présupposer ni l'existence ni l'importance.

1.2.2_Les ressorts de l'appropriation du droit du travail : entre légal et moral

Selon Jean Carbonnier, « *le droit est plus grand que les sources formelles du droit* »[54] mais « *plus petit que l'ensemble des relations entre les hommes* »[55]. Cette assertion, en guise d'avertissement, pose en même temps une énigme : qu'est-ce qui, parmi l'ensemble normatif régulant les relations entre les individus, peut être qualifié de juridique et quelles en sont les frontières ? Qu'entend-on, dès lors, par rapport au droit et comment conçoit-on de l'objectiver ?

A l'écoute des enquêtés, on ne peut qu'être frappé par l'entremêlement pour ne pas dire parfois la confusion entre les représentations du juste et de l'injuste, du tolérable et de l'intolérable, du normal et de l'anormal et les catégories du légal et de l'illégal. L'articulation entre ces différents registres soulève non seulement un enjeu de la connaissance des frontières entre droit et morale mais, plus largement, des enjeux d'interprétation tant chez les juristes que chez les sociologues :

> « Les contours de l'objet varient ainsi considérablement selon les approches, les disciplines et les auteurs. Un spectre large de configurations existe entre deux extrêmes : d'un côté, une définition minimaliste réduisant le droit au droit positif et l'envisageant comme fortement

[53]Vincent-Arnaud CHAPPE, *op.cit.*
[54]Jean CARBONNIER, *Flexible droit. Pour une sociologie du droit sans rigueur*, Paris, LGDJ, 2001 [1e éd. 1969], p.21
[55]Jean CARBONNIER, *ibid.,* p.23

> connecté à l'État, de l'autre, une définition maximaliste, ou extensive, renvoyant quant à elle à toute forme d'ordonnancement normatif ou de règle ou à ce qui peut ressembler de près ou de loin à des modalités de contrôle social, et ce y compris dans des sociétés pré-étatiques. »[56]

Aux yeux de certains[57], les débats portant sur l' « *essence du droit* » ne peuvent mener qu'à une impasse, d'où l'orientation de leurs recherches vers le sens que donnent les acteurs sociaux au droit. Le courant des *Legal consciousness studies* est emblématique de ce déplacement du questionnement sociologique. Dans notre thèse, on partira du sens que donnent les enquêtés au droit, des représentations qu'ils en ont et des frontières qu'ils lui donnent. Néanmoins, dans le même temps, il s'agira de mettre en tension ces représentations, autant que possible, avec l'existence de frontières plus objectives du droit. Analogiquement, la manière dont Nina Eliasoph définit le rapport au politique est particulièrement éclairante :

> « Si j'acceptais la définition explicite du « politique » que donnent mes interlocuteurs en fermant les yeux sur ce qui ne cadre pas avec cette définition ou si, inversement, j'appliquais ma propre définition en ignorant ce qui n'y correspond pas, je passerais à côté de l'essentiel : ce qui est intéressant, c'est précisément la manière dont les citoyens en arrivent à définir certains problèmes et certains contextes comme politiques, et d'autres pas, au cours des interactions. Dans les fissures qui séparent à la fois leurs différentes définitions, et celles-ci des miennes, gît la possibilité d'un dialogue fructueux.»[58]

<u>Du pluralisme juridique au pluralisme normatif</u>

Quelle que soit la définition du droit privilégiée et la posture de recherche préconisée, les chercheurs s'accordent tous sur le fait que le droit constitue une forme particulière de norme, au sein de l'ensemble des registres normatifs qui contribuent à la régulation sociale. Autrement dit, à l'échelle macro-sociale, la régulation juridique participe de la régulation sociale, que François Chazel et Jacques Commaille définissaient comme suit :

> « En fait, le fonctionnement et la reproduction des systèmes sociaux complexes s'établissent suivant une régulation sociale, dont la régulation juridique participe, constituée d'équilibres maintenus ou retrouvés, mais aussi de tensions, de ruptures, de contradictions provoquées par la multiplicité des instances et des acteurs sociaux impliqués ainsi que par la pluralité des stratégies sociales à l'œuvre. »[59]

---

[56]Thierry DELPEUCH, Laurence DUMOULIN, Claire de GALEMBERT, *op.cit.*., p.11
[57]Jacques COMMAILLE, Jean François PERRIN, *op.cit.* ; Liora ISRAEL, *op.cit.* ; Thierry DELPEUCH, Laurence DUMOULIN, Claire de GALEMBERT, *op.cit.*
[58]Nina ELIASOPH, *L'évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne,* Paris, Economica, 2010, p 25-26
[59]François CHAZEL, Jacques COMMAILLE (dir.), *Normes juridiques et régulation sociale*, Paris, LGDJ, 1991, p.21

Dès lors, s'intéresser au pluralisme juridique - c'est à dire aux multiples règles juridiques qui régissent les relations entre les hommes et la vie en société - est certes nécessaire, mais demeure insuffisant, car au-delà existe un « *pluralisme normatif* »[60]. Ainsi, selon Jacques Commaille et Jean-François Perrin, une véritable sociologie du droit requiert l'analyse des interactions entre logiques juridiques et logiques sociales, politiques, et économiques[61]. Un tel programme n'a pourtant rien d'évident, en raison, notamment, du double processus affectant, selon les termes d'Alain Chouraqui, le système juridique : une complexification toujours plus grande du droit et une accélération de ses transformations. Or, c'est particulièrement le cas dans le domaine du droit du travail, où la multiplication et la mise en concurrence des sources du droit participe du brouillage des frontières entre juridique et social :

> « Que faire lorsque les frontières semblent tellement floues et les points de contact tellement nombreux que l'on est conduit à parler de véritables « zones de recouvrement » (du juridique et du social), et donc de concurrence de souverainetés disciplinaires ? »[62]

Des zones d'incertitude, François Ost et Michel Van de Kervoche l'ont relevé, ont toujours existé dans les définitions du droit. Mais tandis qu'elles demeurent limitées dans les sociétés où l'État et surtout le législateur occupent une place centrale, elles se révèlent bien plus étendues dans les sociétés coutumières ainsi que dans les sociétés post-modernes[63]. Or, justement, l'évolution du droit du travail est emblématique du passage d'un droit moderne – qui est avant tout un droit de l'Etat - à un droit post-moderne, moins prescriptif et plus négocié. C'est particulièrement le cas depuis que les lois Auroux (1982) et Aubry (1998 et 2000) ont consacré la négociation d'entreprise et participé à la mise en concurrence de multiples ordres juridiques (au niveau local, national, européen, international)[64]. Comme le souligne Jérôme Pélisse, la législation relative au temps de travail accélère le processus de « *fragmentation des sources juridiques* »[65]. Ainsi, les frontières du droit du travail se brouillent au fur et à mesure que s'étendent les possibilités de déroger aux règles établies par

---

[60]Jean CARBONNIER, *op.cit.,* p.96

[61]Jacques COMMAILLE, Jean François PERRIN, *op.cit.*, p.127

[62]Alain CHOURAQUI, « Quelques difficultés actuelles d'articulation du juridique et du social », in François CHAZEL, Jacques COMMAILLE (dir.), *op.cit.*, p.297

[63]François OST, Michel VAN DE KERCHOVE, *De la pyramide au réseau ? Pour une théorie dialectique du droit*, Bruxelles, Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, 2002

[64]La récente adoption de la « *loi travail* » (ou loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, JORF n°0184 du 9 août 2016) ne vient pas démentir cette évolution, puisqu'elle consacre une inversion des normes déjà entreprise en 2004 par la « *loi Fillon* » (ou loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social, JORF n°105 du 5 mai 2004).

[65]Jérôme PELISSE, *A la recherche du temps gagné. Sens et usages sociaux des règles autour des 35 heures*, *op.cit.*, p.213

le Code du travail et que croit le poids de l'« *autoréglementation* » en entreprise[66]. Nous verrons que nos enquêtés sont inégalement confrontés à un tel brouillage des normes, en fonction d'une part, de la norme en question et d'autre part de leur secteur d'activité. En la matière, tout sépare par exemple, les règles encadrant l'organisation du temps de travail des normes juridiques relatives au travail au noir. Il s'agira donc, dans cette thèse, de montrer la diversité des formes d'articulation du légal et du moral, du juridique et du social, en ne limitant pas l'analyse à ce qu'Alain Chouraqui nomme le « *flou du droit* »[67]. En effet, la conception que se font les enquêtés du droit, loin de se réduire à un jugement binaire reposant sur la légalité *versus* illégalité repose très souvent sur des jugements moraux, qui plus est à géométrie variable. Il importera donc d'objectiver les catégories par lesquelles s'appréhendent les conditions concrètes d'emploi et de travail en accordant une attention particulière aux relations tissées avec les employeurs. Une telle approche oblige à adopter une définition non-homogénéisante du droit[68], si l'on veut en saisir les perceptions.

Les acteurs, les règles, les normes pratiques

Il s'agira pour nous de recueillir des discours sur les connaissances et représentations que les enquêtés ont des acteurs impliqués peu ou prou dans la mise en œuvre du droit (délégué du personnel, syndicat, inspecteur du travail, conseiller prud'homal etc.) ainsi que sur les expériences et épreuves vécues qui s'y rapportent.

Le rapport aux règles de droit du travail et à leurs usages seront approchés à différentes échelles (individuelles et collectives), recouvrant différents thèmes (salaire, temps de travail, représentation collective, rupture du contrat de travail, etc.) et ressortissant à différentes sources du droit. On réservera cependant la part belle au Code du travail[69], aux conventions collectives, aux contrats de travail, voire à la jurisprudence et aux usages au détriment des sources internationales et européennes ici négligées.

Au bout du compte, il s'agira d'appréhender la manière dont les règles comme les acteurs en question peuvent être mobilisés dans une situation (qu'elle soit vécue ou hypothétique), à

[66]Alain SUPIOT, « La règlementation patronale de l'entreprise », *Droit social*, n° 3, mars 1992 ; Christine GAVINI, « Vers un droit interne d'entreprise ? », *Sociologie du travail*, n°2, 1997
[67]Alain CHOURAQUI, *op.cit.*
[68]Jean CARBONNIER, *op.cit.*
[69]Notons que l'enquête ayant pris fin avant la promulgation de la « *loi El Khomry* » (ou loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, JORF n°0184 du 9 août 2016), il ne sera pas fait mention des dispositions juridiques intégrées au Code du travail depuis lors.

travers des « *normes pratiques d'application* ». Ce concept, tel qu'évoqué par Thierry Delpeuch, Laurence Dumoulin et Claire de Galembert permet de prendre en compte le fait que les règles écrites ne sont donc pas simplement assimilées mais sont réappropriées :

> « La mise en œuvre du droit s'opère à travers les activités de mobilisation et d'interprétation des textes qui sont menées par les différents acteurs concernés : destinataires des règles juridiques, instances publiques et privées chargées d'assurer le respect de la règlementation, tribunaux… Ces activités donnent lieu à la construction de normes pratiques d'application des règles juridiques de référence qui sont les modèles de comportement suivis par les acteurs dans la réalité. »[70]

Ce dernier point est important car il permet d'insister sur la dimension pratique ou pragmatique du rapport au droit. À ce sujet, on peut faire référence au travail de Danièle Lochak, qui différencie les savoirs profanes de ceux, plus théoriques, « *confisqués* » par les juristes[71], ou encore de celui à François Buton, qui s'intéresse au « *sens juridique pratique* » d'un justiciable[72]. Il ne sera donc pas question, dans cette thèse, du droit du travail comme discipline savante : aucun enquêté n'y fait référence au cours des entretiens et la grille d'entretien ne les y encourage nullement (voir le 3.3.3 de cette introduction et annexe 2).

Les règles qui protègent, les règles qui obligent

Il faut encore spécifier le regard que portent les enquêtés sur cet ensemble de normes en distinguant les droits, les règles et le droit du travail pris dans son ensemble. Dans cette thèse, nous partons des « *droits concrets* »[73] des enquêtés tels qu'ils les perçoivent, en les mettant en tension, chaque fois que c'est possible, avec les normes appliquées dans leur entreprise et celles prescrites principalement par le Code du travail, leur convention collective et leur contrat de travail. À cette première dimension du droit s'articule une seconde : celle des règles

---

[70]Thierry DELPEUCH, Laurence DUMOULIN, Claire de GALEMBERT, *op.cit.*, p.48

[71]Danièle LOCHAK, « Les usages du savoir juridique », in CURAPP (collectif), *Les usages sociaux du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 1989

[72]Notons toutefois que s'il insiste sur la dimension pratique du rapport au droit du justiciable qu'il a étudié, François Buton relate également comment ce dernier a, au cours de son parcours judiciaire, prêté un regard nouveau sur le droit, allant jusqu'à entamer un cursus en droit. La frontière séparant le pratique du théorique et le profane du savant devient alors poreuse. Voir François BUTON, « Le droit comme véhicule. Portrait sociologique d'un justiciable », in Liora ISRAEL, Guillaume SACRISTE, Antoine VAUCHEZ et Laurent WILLEMEZ (dir.), *op.cit.*

[73]Dans un ouvrage consacré à la théorie du droit, Imre Szabó définit la « *conscience individuelle du droit* » en distinguant les « *droits concrets* », le « *droit en vigueur* », la « *situation générale du droit* » et la « *conception du droit dans sa généralité comme un tout abstrait en conformité avec la situation de classe* ». Sans souscrire à l'approche marxiste de l'auteur et au concept de « *conscience individuelle du droit* » qu'il mobilise, la typologie qu'il a établie nous paraît intéressante, dans le sens où elle permet justement de distinguer différents niveaux d'appréhension du droit. Voir Imre SZABO, *Les fondements de la théorie du droit*, Budapest, Akademiai Kiad**ó**, 1973, p.244-245

qui renvoient davantage à des obligations qu'à des droits visant à les protéger. Là encore, il s'agit de mettre en tension leur appréhension de ces obligations (perçues comme légales ou non, justes ou non) avec leur mise en œuvre en entreprise et leur plus ou moins grande conformité avec les règles prescrites par différentes sources du droit. Sera également distinguée une dernière expression du rapport au droit : celui du droit du travail pris dans son ensemble, autrement dit comme un corpus de règles encadrant la relation de travail. Nous verrons que ce registre est rarement mobilisé par les enquêtés au cours des entretiens. D'ailleurs, la grille d'entretien s'y prête peu : les questions concernent davantage les droits que le droit et s'appuient autant que possible sur leurs propres expériences. Toutefois, il n'est pas inintéressant de comparer les enquêtés qui, à partir de cette grille, opèrent des montées en généralité et ceux qui s'en abstiennent.

1.3_ Le rapport au droit à l'épreuve de la socialisation

Pour rendre compte des modes d'appropriations du droit du travail et plus particulièrement de leurs droits et obligations, il importe de s'intéresser aux trajectoires socioprofessionnelles des enquêtés et aux configurations professionnelles dans lesquelles ils évoluent. Le premier âge d'entrée dans le monde du travail (que l'on sait variable selon les milieux sociaux et les trajectoires individuelles) est un temps de confrontations nouvelles, d'exposition à des situations inédites et de découverte de relations professionnelles. S'intéresser à ce premier âge revient à saisir ce moment particulier où l'on peut encore distinguer les différents supports de socialisation (environnement familial, formation scolaire, configuration professionnelle). Mais il s'agit également de se saisir du rapport au droit au moment où il se construit, c'est-à-dire lorsque les jeunes salariés sont amenés à vivre leurs premières expériences de travail.

1.3.1_ Des interactions à la socialisation

En insistant sur les trajectoires et la socialisation, nous nous éloignons d'une approche mettant en priorité l'accent sur le poids des interactions dans l'approche de la légalité, comme le proposent Patricia Ewick et Susan S. Silbey. En s'intéressant autant aux perceptions qu'aux pratiques du droit, ces auteures développent une analyse très fine des rapports des individus à la légalité. Mais elles s'intéressent en priorité à la dimension variable, liée à l'interaction, des

consciences du droit[74]. Or, si les rapports au droit dépendent en effet beaucoup des contextes dans lesquels ils s'inscrivent, on ne peut faire l'impasse sur les ressources sociales inégales dont disposent les individus, ainsi que sur les rapports de pouvoir dans lesquels ils s'inscrivent[75]. Tout en s'appuyant sur le travail de ces deux chercheuses, Jérôme Pélisse montre dans sa thèse que la manière dont les salariés appréhendent les règles associées au temps de travail dépend tant des contextes professionnels (statut de l'entreprise, santé économique, gestion du personnel y prévalant, etc.) que des ressources sociales que détiennent les individus. En s'appuyant sur la typologie établie par Serge Paugam[76], il met en évidence le poids des formes d'intégration professionnelle dans l'appréhension des droits et règles associées au temps de travail. Plus largement, c'est l'ensemble des propriétés sociales des salariés qui peuvent jouer, non sans produire des effets ambivalents. À titre d'exemple, l'auteur remarque qu'être mère peut constituer une ressource comme une contrainte, en fonction du degré de sollicitude des collègues et des pratiques patronales en matière de réduction du temps de travail : elles peuvent préférentiellement bénéficier de jours RTT mais, dans le même temps, peuvent très vite être assignées au mercredi contre leur gré et sans prise en considération de leur souhait[77].

Tout en prenant acte du poids des contextes professionnels, des formes d'intégrations dans le travail et des propriétés sociales des jeunes salariés, les dispositions sociales, comme le suggèrent Christelle Avril, Marie Cartier et Delphine Serre, ne seront pas négligées :

> « Les propriétés sociales des travailleurs pèsent doublement sur les conditions d'emploi qu'ils occupent. Elles jouent un rôle dans l'assignation à telle ou telle condition d'emploi, mais aussi dans la façon dont une condition d'emploi donnée est concrètement appliquée. (…) Cependant, l'analyse du rôle des propriétés sociales dans le lien entre conditions d'emploi et travail ne s'arrête pas là. En se demandant aussi comment les propriétés des travailleurs (le genre, mais aussi l'âge, la position sociale, le niveau de diplôme, l'origine ethnique)

[74]Dans leur contribution à l'ouvrage collectif dirigé par Chantal Kourilsky, Patricia Ewick et Susan S. Silbey insistent sur le fait que selon les schémas d'interprétations culturellement accessibles et les ressources (éducation, expérience, argent, possibilité d'être représenté par un avocat...) dont il dispose, un acteur sera plus ou moins proche d'un type de conscience que d'un autre. Voir Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *Devant la loi : la construction sociale du juridique*, *op.cit.* Néanmoins, cette idée est finalement peu explorée dans leur ouvrage.

[75]Pour une approche critique du travail de ces deux chercheuses et plus largement des *Legal Consciousness Studies*, voir Mauricio GARCÍA-VILLEGAS, « Symbolic Power without Symbolic Violence : Critical Comments on Legal Consciousness Studies », *Droit et société*, n° 53, 2003/1, p.154-155 ; Jérôme PELISSE, « A-t-on conscience du droit ? Autour des *Legal Consciousness Studies* », *op.cit.*

[76]Serge PAUGAM, *Le salarié de la précarité*, Paris, PUF, 2000

[77]Jérôme PELISSE, « Consciences du temps et consciences du droit chez des salariés à 35 heures », *op.cit.*, p.176

> s'articulent à telle ou telle condition d'emploi, le regard est amené à se déplacer vers l'étude des dispositions sociales. »[78]

À cet égard, la littérature existante sur les mobilisations collectives s'avère particulièrement éclairante. À titre d'exemple, on peut mentionner la thèse d'Ève Meuret-Campfort, qui s'est intéressée aux mobilisations des ouvrières de l'usine Chantelle dans une perspective socio-historique (entre 1966 et 2005). Pour rendre compte des grèves de l'hiver 1981-1982, Ève Meuret-Campfort montre notamment comment un sentiment d'avoir « *quelque chose à défendre* », d'avoir « *droit à avoir des droits* »[79] a crû tout au long des années 1970 et comment les « *dispositions collectives à la rébellion* » de ces ouvrières ont été activées au tournant des années 1970-1980, dans le contexte d'un changement de direction et d'une forte intensification du travail. Si ces dispositions ne suffisent évidemment pas à caractériser la teneur et l'issue de cette mobilisation comme des suivantes[80], elles y auront contribué. Il en va des mobilisations collectives comme des rapports ordinaires (et souvent plus individuels) aux droits : c'est en questionnant l'activation de dispositions dans des contextes donnés que l'on peut rendre compte des modes d'appropriation du droit. Cela nous amène à déplacer le questionnement vers la socialisation. Dans la recherche qu'il a consacrée aux appréhensions ordinaires du politique, Daniel Gaxie, tout en prenant pour point d'ancrage le rapport au politique, n'en étudie pas moins ce qu'il doit aux diverses formes de socialisation :

> « Les socialisations primaires et secondaires constituent l'ensemble des processus d'expérimentation du monde. (…) Cette multiplicité de processus d'apprentissage, souvent diffus et pas nécessairement « conscients », est difficile à observer directement, ou même indirectement, à travers des comptes-rendus qu'une personne interrogée dans une situation d'entretien pourrait donner. D'où l'idée de partir du rapport à la politique pour comprendre les relations qu'il peut entretenir avec toute l'histoire sociale de l'individu. Il s'agit donc d'essayer de repérer ce que l'appréhension de certaines dimensions du politique dans un contexte déterminé doit aux valorisations positives ou négatives, donc à la vision du monde ou aux visions du monde en tant qu'elles sont le produits d'une certaine expérience de ce monde résultant d'un processus de socialisation. » [81]

Notre point de départ est analogue : le rapport au droit des jeunes salariés est rapporté à leur trajectoire sociale, familiale, professionnelle, aux diverses expériences de travail, aux contextes dans lesquels ils évoluent, bref à leur socialisation et, en particulier, à leur socialisation salariale.

---

[78]Christelle AVRIL, Marie CARTIER, Delphine SERRE, *op.cit.*, p.202
[79]Ève MEURET-CAMPFORT, *op.cit.*, p.254
[80]S'y articulent des capacités réelles à se mobiliser, fruit de luttes antérieures. En outre, Ève Meuret Campfort montre qu'en dépit du maintien d'une importante propension à protester, les actions des « *Chantelles* » seront progressivement disqualifiées (durant les années 1980 et 1990).
[81]Daniel GAXIE, « Appréhensions du politique et mobilisation des expériences sociales », *Revue française de Sciences Politiques*, vol. 52, n°2, 2002, p.149

1.3.2_ De la socialisation juridique à la socialisation salariale

Nous privilégions dans cette thèse le concept de socialisation salariale, au détriment de celui de socialisation juridique tel qu'il est pensé par Chantal Kourilsky, Annick Percheron[82] et à leur suite, Isabelle Carles-Berkowitz[83]. Selon ces auteures, le concept de socialisation juridique interroge les modes de construction du rapport au droit et à la justice durant l'enfance et l'adolescence, tandis que la conscience juridique renvoie aux pratiques et représentations adultes du droit[84.] Plus encore qu'une partition de l'objet d'étude, la perspective analytique que les auteures adoptent en faisant cette distinction renvoie au primat accordé à la socialisation primaire sur la socialisation secondaire :

> « Étudier chez les jeunes les phénomènes de socialisation en général, et de socialisation juridique en particulier, correspond à la volonté de s'interroger sur les comportements adultes qu'elle induit en s'intéressant à la formation de ces phénomènes au cours de l'enfance et de l'adolescence. De nombreux travaux ont en effet montré que si les représentations du droit changent durant l'âge adulte en raison de leur confrontation avec les expériences vécues, il n'en reste pas moins que les représentations forgées durant la période de l'enfance et de l'adolescence persistent durant la vie adulte au moins de façon sous-jacente (Kourilsky-Augeven, 1996). C'est en conséquence durant la période de l'enfance et de l'adolescence que les connaissances, attitudes et représentations à l'égard du droit se forment. »[85]

Or, c'est surtout au moment où les jeunes se confrontent au monde du travail que la question de la construction d'un rapport au droit du travail – et plus précisément à leurs droits et obligations - se pose véritablement[86]. Plus largement, il faut compter avec la spécificité du droit du travail qui, on l'a vu, articule lien de subordination et protections statutaires. De sorte que plus qu'une socialisation proprement juridique, on a affaire ici à une socialisation salariale. À cet égard, un parallèle peut être fait avec le concept de « *socialisation administrative* », utilisé par Jean-Noël Retière pour rendre compte de l'évolution des formes qu'ont prises les grèves dans l'industrie du Tabac entre 1864 et 1914 :

> « Sans entrer dans les controverses sociologiques relatives à la nature du conflit comme fait social, la conflictualité dans cette industrie d'Etat nous paraît posséder des spécificités largement imputables à la socialisation administrative. L'impact de cette socialisation sur les

---

[82]Annick PERCHERON, « Représentations de la loi et de la justice chez les Français de 16 à 21 ans », *Droit et société*, n° 19, 1991

[83]Isabelle CARLES-BERKOWITZ, *Le droit et les jeunes d'origine étrangère : une approche par genre des phénomènes de socialisation juridique*, Paris, l'Harmattan, 2007

[84]Chantal KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *op.cit.*, p.4. À ce sujet, voir également Louis ASSIER ANDRIEU, *op.cit.*, p.74

[85]Isabelle CARLES-BERKOWITZ, *op.cit.*, p.8

[86]Analogiquement, on peut prendre appui sur les travaux portant sur la socialisation politique, qui mettent en avant le poids des expériences vécues et des événements. Voir Daniel GAXIE, *op.cit.* ; Olivier IHL, « Socialisation et évènements politiques », *Revue française de sciences politiques*, vol.52, n°2, 2002

dispositions à l'action et sur les modes d'expression du mécontentement ouvrier fournit, nous semble-t-il, la clé de la compréhension de cette gréviculture particulière. »[87]

Ce concept vise l'intériorisation d'un ensemble de règles liées au statut mais également de manières de penser l'emploi, le collectif, le temps[88]. Le concept de socialisation salariale est donc pensé ici comme le pendant, dans le privé, du concept de socialisation administrative. Il renvoie donc davantage à l'emploi qu'au travail même si, nous le verrons tout au long de la thèse, socialisation salariale et professionnelle apparaissent étroitement imbriquées et doivent être analysées conjointement[89]. L'attention portée à la socialisation salariale ne doit toutefois pas conduire à négliger l'impact des socialisations familiale et scolaire, d'une part parce que « *ce qui est vécu et intériorisé « avant » devient la base à partir de laquelle est perçu et donc intériorisé ce qui intervient « après »* »[90], d'autre part parce que toute influence parentale ne cesse pas une fois les enquêtés insérés dans l'emploi[91]. En l'espèce, des représentations et des pratiques relatives au travail, aux relations salariales mais aussi au collectif, à l'engagement s'y ancrent profondément et ne manquent pas d'influer sur les manières dont les jeunes s'approprient leurs droits et obligations en entreprise.

---

[87]Jean-Noël RETIERE, « La grève dans les Tabacs (1864-1914) », in Olivier MENARD (dir.), *Le conflit*, L'Harmattan, 2005, p.97

[88]Christelle AVRIL, Marie CARTIER, Delphine SERRE, *op.cit.*, p.241

[89]Ce faisant, on adopte une perspective classique en sociologie, qui consiste à distinguer emploi et travail pour mieux les articuler. C'est par exemple l'objectif de Serge Paugam, lorsqu'il s'attaque à la question de la précarité professionnelle et établit une typologie relative à l'intégration professionnelle. Voir Serge PAUGAM, *op.cit.* Cette distinction s'avère particulièrement pertinente dans le cas du travail des femmes. Dans leur enquête sur les ouvrières grévistes d'une industrie textile du Pas de Calais, Anni Borzeix et Margaret Maurani montrent ainsi comment ces femmes, tout en étant très critiques des conditions dans lesquelles elles travaillent, éprouvent un attachement fort à leur emploi et à l'autonomie qu'il leur procure, à une époque (les années 60) où le travail salarié des femmes n'est pas courant dans la région. Voir Anni BORZEIX, Margaret MARUANI, *Le Temps des chemises. La grève qu'elles gardent au cœur*, Paris, Syros, 1982. Quinze ans plus tard, Philippe Alonzo mettra en avant cette distinction pour rendre compte de l'attachement des caissières à leur emploi, en même temps qu'il insistera sur leur insatisfaction au travail. Voir Philippe ALONZO, « Les rapports au travail et à l'emploi des caissières de la grande distribution », *Travail et emploi,* n° 76, mars 1998.

[90]Muriel DARMON, *La socialisation*, Paris, Armand Colin, 2010 [1e éd. 2006], p.111

[91]À ce sujet, nous souscrivons pleinement à l'analyse de Muriel Darmon, qui, plutôt que d'opposer socialisations primaires et secondaires, propose de penser les socialisation successives « *en fonction de l'optique de recherche choisie, par l'instance qui les opère et son identité sociale (socialisation familiale, scolaire, amicale, par les pairs professionnels…) ou sociologique (socialisation institutionnelle, par le groupement, par le groupe…), en identifiant certains traits de leur fonctionnement (socialisation par l'éducation, l'exemple, la situation, le langage, la pratique…), ou les effets qu'elles ont sur l'individu (socialisations de renforcement, de transformation, ou de conversion), ainsi que leur position dans la série des processus qui constituent la socialisation continue.* », Muriel DARMON, *ibid.*, p.122

II_ Terrains d'investigations et méthodologie : une enquête du point de vue des salariés

Au terme d'un master qui portait sur de jeunes salariés sortis d'apprentissage, nous avons poursuivi en thèse avec l'idée de diversifier la population enquêtée. Mais avant d'élargir les investigations à des jeunes salariés évoluant dans différents secteurs d'activité, nous avons quitté un temps le terrain des rapports ordinaires aux droits et obligations pour nous intéresser au recours à la justice prud'homale. Faire appel aux Prud'hommes n'a rien d'anodin car cela requiert un processus de transformation d'un conflit en litige[92]. Comme tous les salariés faisant face à des épreuves au travail ne décident pas, loin s'en faut, de réclamer réparation devant l'institution judiciaire, il convenait de poursuivre l'enquête auprès de jeunes salariés n'ayant pas nécessairement connu de contentieux dans leur entreprise.

Nous avons tenté d'inscrire ces deux terrains dans une cohérence d'ensemble, tant dans la délimitation de la population enquêtée que pour la méthodologie employée. Il s'est agi d'enquêter « par le bas » et « par cas » autrement dit auprès des salariés eux-mêmes. Nous verrons que cela a orienté les modes d'entrée sur le terrain et de prise de contact.

2.1_ Jeunesse et catégorie d'âge

C'est sur la base de l'âge que la population d'enquête a d'abord été délimitée : les jeunes salariés rencontrés avaient tous moins de 30 ans au moment du premier entretien. Tout en ayant en tête la nécessité de ne pas penser l'âge comme une catégorie d'analyse pertinente en soi[93], des considérations pratiques ont prévalu dans la mise en place de cette frontière d'âge. En effet, pour rencontrer de jeunes justiciables, je devais me rendre aux greffes du tribunal et, avec l'aide précieuse des adjoints administratifs (ou secrétaires de greffe), circonscrire les observations d'audience possibles en fonction de l'année de naissance du demandeur, lorsqu'elle était indiquée dans le logiciel de gestion du tribunal (WinGes). Les rubriques du logiciel ignorant l'ancienneté dans l'emploi, l'âge des demandeurs constituait la seule donnée disponible. Quant à la limite des trente ans, elle rendait possible la rencontre de profils assez diversifiés du point de vue du statut d'emploi, du secteur d'activité et du niveau de diplôme notamment. Dans un souci de cohérence, je m'en suis tenue à cette règle quelque

[92]William FELSTINER, Richard ABEL, Austin SARAT, « L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer », *Politix*, n° 16, 1991

[93]Voir à ce sujet Pierre BOURDIEU, « La jeunesse n'est qu'un mot. Entretien avec Anne-Marie MÉTAILIÉ », in *Questions de sociologie*, Paris, Éditions de Minuit, 1984 ; José ROSE, *Les jeunes face à l'emploi*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997, p.226

peu arbitraire lorsque j'ai poursuivi l'enquête auprès de jeunes ouvriers du bâtiment, coiffeuses et informaticiens.

En tous les cas, il s'est agi, dans le travail de terrain comme dans l'analyse des matériaux recueillis, de ne pas réifier la population enquêtée, autrement dit de ne pas la naturaliser à partir de catégories d'âge qui n'ont de sens que si elles sont associées aux appartenances sociales, trajectoires et expériences socio-professionnelles[94]. Et force est de constater que la population enquêtée, bien qu'elle appartienne à des fractions de la jeunesse relativement bien intégrées professionnellement, n'en est pas moins hétérogène à plus d'un titre : origine sociale, niveau de diplôme, ancienneté, secteur d'activité, fréquence des changements d'entreprise, taille des entreprises en question, etc. (voir annexes 1).

2.2_ L'enquête ethnographique au Conseil des Prud'hommes de Nantes

L'enquête a pris deux directions, qui seront inégalement mobilisées dans la thèse. Un premier volet de cette enquête devait permettre de caractériser le profil des jeunes justiciables, leur place dans la masse du contentieux prud'homal et les affaires qu'ils portent devant l'institution. Cette enquête partait d'un constat, alors que je me rendais pour la première fois au Conseil des Prud'hommes de Nantes : il n'existe pas de données statistiques disponibles sur l'âge des demandeurs et plus largement sur leur profil (sexe, profession exercée, type de contrat de travail, salaire perçu, activité et taille de l'entreprise, etc.)[95]. La première étude statistique utilisant les variables « *âge* » et « *sexe* » est celle d'Evelyne Serverin et Brigitte Munoz[96]. Néanmoins, elles ne font qu'un usage limité de ces données, leur enquête ne portant pas spécifiquement sur les justiciables mais s'intéressant plus largement à l'évolution du contentieux prud'homal entre 1993 et 2004. Pour caractériser la population saisissant le tribunal, il fallait donc se plonger dans les dossiers prud'homaux archivés. Ce travail a été réalisé à partir de l'étude de 505 dossiers prud'homaux, correspondant à l'activité de la

[94]À ce sujet, voir Laurent THEVENOT, « Une jeunesse difficile, les fonctions sociales du flou et de la rigueur dans le classement », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 26-27, mars-avril 1979

[95]En approfondissant la question des statistiques institutionnelles, je me suis tout de même rendue compte que les variables de l'âge et du sexe étaient bien recueillies, mais elles n'étaient accessibles ni au « *grand public* », ni aux juridictions. En fait, tous les éléments d'un dossier sont saisis par les personnels de greffe dans le *« logiciel de gestion des procédures »* WinGes (CPH). Cependant, il n'est pas possible d'établir ou d'avoir accès à des statistiques à partir de toutes les données saisies. Un nombre de variables limité fait l'objet d'un « *moulinage* » au sein de la juridiction. Ces données sont transmises à intervalles réguliers au service statistique du Ministère de la Justice, servant de base aux statistiques nationales et notamment à la réalisation de l'annuaire statistique de la justice. Néanmoins, certaines données, sur lesquelles les juridictions n'ont pas la main, peuvent faire l'objet d'un traitement statistique. C'est le cas du sexe et de l'âge.

[96]Brigitte MUNOZ PEREZ, Evelyne SERVERIN, *Le droit du travail en perspective contentieuse - 1993 - 2004*, Paris, Rapport pour le Ministère de la justice, novembre 2005

juridiction en janvier et octobre 2006. Toutefois, les données recueillies à partir de la consultation des dossiers se sont avérées trop lacunaires pour établir des conclusions solides. La date de naissance des demandeurs – variable essentielle à la bonne conduite de l'enquête - n'est pas renseignée systématiquement[97], en dépit du caractère obligatoire de cette donnée pour la saisine du tribunal[98]. Quant aux autres données de profil, elles s'avèrent également très lacunaires. En définitive, cette partie de l'enquête aura surtout constitué une première approche de l'institution prud'homale et de ses acteurs. En effet, le traitement des dossiers nécessitant une présence assidue dans les locaux du Conseil des Prud'hommes, j'ai pu discuter régulièrement avec les greffiers et secrétaires de greffe, et observer les pratiques d'accueil du public. Cela m'a également encouragé à réaliser un ensemble d'entretiens auprès de personnels de greffe (voir annexe 1.3), visant à éclairer le fonctionnement de l'institution, l'activité de la juridiction et à m'informer sur le contenu des dossiers prud'homaux ainsi que les affaires de jeunes justiciables que j'ai suivies.

Ethnographie de jeunes justiciables

Le cœur de l'enquête a constitué en une ethnographie de jeunes justiciables. Il s'agissait alors de caractériser le profil et la trajectoire de jeunes justiciables, de suivre leur parcours au sein de l'institution prud'homale et de s'interroger en dernier lieu sur les conséquences (au moins à court terme) d'une telle expérience. Tout en évacuant la question de la représentativité, j'ai tenté d'entrer en contact avec des jeunes dont les affaires passaient par différentes procédures (en référé, au fond) et relevaient de différentes sections (commerce, industrie, affaires diverses, encadrement, agriculture).

Encadré 0.1 : Les procédures prud'homales

Référé/fond

En matière civile, la procédure ordinaire, dite au fond, se distingue de la formation des référés dont la compétence est plus limitée. À cet égard, le contentieux prud'homal ne fait pas exception. En référé ne peuvent être tranchés que les litiges « *qui ne se heurtent à aucune contestation sérieuse* » (article R. 1455-5 du Code du travail). Les affaires portant sur la contestation du motif du licenciement ou plus largement sur toute demande portant sur la rupture du contrat de travail ne peuvent être traitées qu'au fond, en procédure ordinaire.

Notons que la formation des référés peut être saisie lorsqu'il s'agit de « *prévenir un dommage imminent ou pour faire cesser un trouble manifestement illicite* » (article R. 1455-6 du Code du

[97]Sur l'ensemble de l'échantillon, on compte 94 non-réponses à la variable âge (soit 23 %). Il ne s'agit pas d'une spécificité nantaise. Lors d'un échange par mail, une statisticienne de la SDSE (Sous-Direction de la Statistique et des Études) du ministère de la justice m'a ainsi précisé que la variable « *âge du demandeur* » n'était pas renseignée dans environ 30 % des cas, ce pourcentage variant entre 17 % à 35 % selon les années.

[98]Voir l'article R.1452-2 du Code du travail et l'article 58 du Code de Procédure civile.

travail). Le plus souvent, elle statue sur des demandes de rappels de salaires et d'indemnités ainsi que des demandes de remise de documents (certificat de travail, attestation Assedic, bulletins de salaire, soldes de tous comptes, *etc.*).

La procédure ordinaire :

_ Les sections :

La loi n° 79-44 du 18 janvier 1979[99], dite « *réforme Boulin* », a entraîné la mise en place de cinq sections obligatoires pour les affaires au fond : agriculture, industrie commerce, encadrement, activités diverses. L'orientation d'une affaire dans telle ou telle section se fait en fonction de l'activité de l'entreprise (par l'intermédiaire du code NAF[100]).

_ Les étapes de la procédure : conciliation, bureau de jugement et départage

En premier lieu, l'affaire est orientée vers le bureau de conciliation, qui donne lieu à des audiences non publiques. Au moment de l'enquête, les affaires n'y étaient ni plaidées ni tranchées sur le fond : les parties tentaient de trouver un accord, en présence de deux conseillers prud'homaux (un employeur et un salarié) et du greffier. Et ce n'est qu'en cas d'échec de la conciliation que l'affaire était renvoyée en bureau de jugement. La loi n° 2015-990 du 6 août 2015[101] a toutefois fait évoluer le rôle du bureau de conciliation, rebaptisé « *bureau de conciliation et d'orientation* ». À défaut de conciliation, les juges sont désormais chargés d'orienter les justiciables vers la formation de jugement la plus adaptée. Ils peuvent également, en cas d'absence d'une des parties, procéder immédiatement au jugement, en s'appuyant sur les pièces que les justiciables doivent désormais joindre à leur dossier dès l'acte de saisine[102].

En l'absence de conciliation, l'affaire est plaidée en bureau de jugement, lors d'une audience publique. Il revient alors aux juges de trancher le litige, autrement dit d'accorder ou de débouter le justiciable de ses demandes. Précisons que, en référé comme au fond, les défendeurs peuvent eux aussi formuler des demandes et ne manquent généralement pas de le faire, ne serait-ce pour demander la condamnation du demandeur aux dépens. À l'époque de l'enquête, les bureaux de jugement sont composés à parité de deux conseillers prud'homaux employeurs, et de deux conseillers salariés. Mais depuis la loi n° 2015-990 du 6 août 2015, les juges peuvent également, au terme de l'audience de conciliation et avec l'accord des parties, orienter l'affaire vers une formation restreinte. Cette formation, composée d'un conseiller salarié et d'un conseiller employeur, est compétente si le litige porte sur le licenciement ou la résiliation judiciaire du contrat.

En tous les cas, en bureau de jugement, la décision des juges ne peut intervenir qu'à la majorité absolue des voix. En cas de partage des voix, l'affaire est renvoyée en vue d'une audience de départage. Un juge départiteur - magistrat professionnel siégeant au Tribunal d'instance et désigné par le premier président de la Cour d'appel - convoque alors les parties, préside l'audience dite de départage (entourée des juges prud'homaux), et décide du sort de l'affaire.

Les chiffres disponibles dans l'annuaire de la justice le montrent, les sections ne sont pas également pourvues en affaires. La section commerce est, à Nantes, la plus développée, et

[99]Loi n° 79-44 du 18 janvier 1979 portant modification des dispositions du titre 1er du livre V du Code du travail relatives aux conseils de prud'hommes, JORF du 19 janvier 1979

[100]Le code NAF renvoie à la Nomenclature des affaires françaises : les activités des entreprises y sont répertoriées. À titre d'exemple, le code 96.02 est attribué au secteur de la coiffure et des soins de beauté, puis départagé entre la coiffure (96.02A) et les soins de beauté (96.02B).

[101]Loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, JORF n° 0181 du 7 août 2015

[102]Sur ce dernier point, voir le Décret n° 2016-660 du 20 mai 2016 relatif à la justice prud'homale et au traitement judiciaire du contentieux du travail, JORF n° 0120 du 25 mai 2016. Auparavant, les pièces ne devaient obligatoirement être fournies qu'après l'audience de conciliation, en vue du bureau de jugement.

comporte même deux chambres[103]. Rien d'étonnant dès lors que la majorité des enquêtés rencontrés s'y concentrent. À l'inverse, le contentieux en section agriculture est quasi-inexistant[104]. Il faut également prendre en compte le jeune âge des demandeurs : la section encadrement, par exemple, n'intègre que peu de jeunes, du fait même de sa composition : à l'inverse des autres sections, le critère de compétence est le statut du salarié cadres et salariés assimilés et non le domaine d'activité de l'entreprise. En outre, la répartition des affaires et de leurs protagonistes en sections n'empêche pas de rencontrer une diversité des profils de demandeurs. Ainsi, parmi les jeunes justiciables ressortissants à la section commerce, on compte deux coiffeuses, un apprenti dans la restauration, une vendeuse dans un magasin de chaussures, une responsable de gestion dans une petite entreprise de fabrication de biscuits, une monitrice employée dans un centre d'appel, ainsi qu'un agent de propreté. L'exemple du seul jeune rencontré dans la section encadrement, est encore plus parlant : employé comme VRP[105] pour un journal régional, il a peu en commun avec les cadres dirigeants que j'ai eu l'occasion d'observer en audience de conciliation. Finalement, en assistant à leurs audiences, en réalisant de un à trois entretiens avec chacun d'entre eux et en profitant de l'accueil favorable des services de greffe pour étudier leur dossier, j'ai pu suivre de près onze justiciables. Outre les enquêtés déjà cités, j'ai rencontré un apprenti carrossier et un agent de sécurité. Par ailleurs, j'ai pu m'entretenir avec un jeune salarié (rencontré à la « caravane des saisonniers » organisée par la CFDT durant l'été 2011) qui comptait saisir les Prud'hommes (sur les profils de ces justiciables, voir annexe 1.2). Ces investigations sont complétées par un entretien réalisé auprès d'un défenseur syndical CGT (représentant de deux jeunes salariés que j'ai rencontrés).

J'ai fait le choix de mener ces investigations en me focalisant sur le point de vue des jeunes salariés, ce qui n'a pas été sans conséquence du point de vue des matériaux recueillis. Ainsi, la forte réticence que j'ai éprouvée dès le départ à l'idée d'aller à la rencontre des employeurs s'est progressivement transformée en une ligne de conduite assumée. D'une part, il peut être difficile de prendre contact avec des employeurs qui ne sont pas toujours présents aux

[103]Entre 2006 et 2015, elle concentre entre 30 % et 36 % des affaires nouvelles à Nantes, dans des proportions légèrement moindres qu'au niveau national (où elles représentent entre 35 et 37 % des affaires nouvelles selon les années). Source : Annuaires statistiques de la justice.
[104]Entre 2006 et 2015, la part des affaires dans la section agriculture gravite autour des 1 % (avec une exception : le taux passant à 3 % pour l'année 2007). Source : Annuaires statistiques de la justice.
[105]Les voyageurs, représentants ou placiers (VRP) sont des commerciaux soumis à des dispositions légales particulières, définies dans les articles L7311-3 et suivants du Code du travail. Ils travaillent pour le compte d'un ou de plusieurs employeur(s).

audiences : il est arrivé à de multiples reprises que seul l'avocat de l'employeur soit présent. D'autre part, prendre contact avec l'employeur après les audiences aurait mis en péril la relation de confiance que je tentais d'établir avec chaque justiciable. L'existence même du litige signifie le plus souvent que le conflit qui oppose le salarié à son (ex-) patron a atteint un point de non-retour, obérant toute chance de reprise des relations (de travail). Cela se traduit par une occupation spécifique de l'espace au tribunal. Au cours même de l'audience, chaque partie se place de son côté (à droite pour les demandeurs, à gauche pour les défendeurs). Si cette frontière constitue simplement une règle du jeu pour les acteurs de l'institution, amenés en dehors du temps limité de l'audience à échanger et se déplacer librement, il n'en va pas de même pour les justiciables. Les temps d'attente constituent à cet égard de précieux moments d'observation. Excepté les rares cas où des négociations ont eu lieu dans la salle des pas perdus (avant ou après l'audience), les justiciables, le plus souvent, s'évitent soigneusement pendant tout le temps de leur présence au tribunal, tout en s'observant du coin de l'œil.

Encadré 0.2 : Le déroulé des audiences prud'homales

Qu'il s'agisse des référés ou des affaires jugées au fond (conciliation et bureau de jugement), le déroulé des audiences répond à un rituel bien établi.

Chaque partie est convoquée en début de matinée (à 9h) ou d'après-midi (à 14h). L'ordre de passage des affaires est déterminé en début d'audience, au cours de la phase d'appel des affaires. Une à une, les affaires font l'objet d'un examen rapide qui vise à déterminer si elles sont retenues pour l'audience du jour ; renvoyées à une date ultérieure ; ou si elles font l'objet d'un désistement, d'une décision de radiation ou de caducité. L'ordre de passage des affaires est ensuite déterminé, notamment en fonction des contraintes de déplacement des avocats. Il est ainsi d'usage, au Conseil de Prud'hommes de Nantes, que les avocats dont les cabinets sont extérieurs à Nantes (soit à Paris la plupart du temps) plaident en premier.

Cette phase d'appel accomplie, le président suspend la séance. Les conseillers se réunissent alors brièvement dans la salle de délibéré, avant de revenir pour une nouvelle ouverture d'audience. C'est alors que peut débuter l'audition de la première affaire retenue. Pendant ce temps, les autres justiciables peuvent s'installer dans le public (lorsque l'audience est publique, donc en référé et en bureau de jugement) et/ou patienter dans la salle des pas perdus.

Le temps d'attente peut varier d'une dizaine de minutes (si l'affaire est appelée en premier) à trois heures.

Par ailleurs, la gravité et le caractère exceptionnel de la situation vécue par les demandeurs se heurtent à la routine que constitue une audience prud'homale pour les différents acteurs amenés à y intervenir régulièrement (conseillers prud'homaux, greffiers, avocats, défenseurs syndicaux). C'est en tout cas de cette façon que l'on peut interpréter les réactions étonnées de certains demandeurs face aux interactions se déroulant sous leurs yeux, au sein de la salle d'audience ou de la salle des pas perdus. Par exemple, je me suis rendue à une audience de jugement au fond (en novembre 2011, section commerce), pour suivre l'affaire de Zoé

(étudiante en psychologie et vendeuse en magasin), rencontrée plus de six mois auparavant lors de son audience de conciliation. Durant la phase d'appel des différentes affaires, nous assistons toutes deux à une scène, décrite dans mes notes d'observation :

> Demande de renvoi. Blague entre les avocats, les magistrats. Je n'ai pas bien entendu ce qu'ils se disaient. Cela se poursuit par des fous rires de la greffière, d'un juge, d'une avocate dans la salle, et de l'avocat (que je vois régulièrement intervenir au nom des salariés et de l'AGS) qui a fait la plaisanterie et qui ressort de la salle d'audience, hilare. Zoé est interdite, on se regarde.

Se placer du point de vue des salariés équivaut donc autant à prendre au sérieux la teneur du conflit qui les oppose à leur (ex-)employeur, qu'à tenir compte du caractère exceptionnel que revêt à leurs yeux le recours à la justice. Ce parti pris n'empêche nullement de cultiver une « *culture du soupçon* », la confrontation de matériaux de natures différentes (entretiens, observations d'audience, consultation des dossiers, voire discussions avec les greffiers et les défenseurs syndicaux) permettant d'éclairer le parcours judiciaire des enquêtés sous diverses facettes[106].

Les difficultés, obstacles à l'enquête

Le mode de prise de contact, très aléatoire, ne permettait pas toujours d'entrer en contact avec les jeunes justiciables repérés au préalable au service de greffes : j'ai ainsi assisté à de nombreuses audiences au cours desquelles l'affaire était reportée à une date ultérieure[107], avait fait l'objet d'une radiation ou d'un désistement (signant ainsi la fin du contentieux) ou pour laquelle le demandeur ne s'était tout simplement pas présenté[108]. Avec le recul, ces déconvenues[109] m'ont aussi permis de comprendre ce que pouvaient vivre les justiciables au cours d'une procédure prud'homale. Les rebondissements sont parfois multiples et le temps

[106]Jean-Noël RETIERE, « Ethnographier et/ou sociographier la contribution de profanes à l'œuvre de justice : les vertus d'un empirisme polyvalent », in Tiphaine BARTHELEMY, Philippe COMBESSIE, Laurent Sébastien FOURNIER, Anne MONJARET, *Ethnographies plurielles*, Paris, CTHS, 2013, p.2

[107]Les reports d'audience sont courants aux Prud'hommes et peuvent s'expliquer par l'envoi trop tardif des pièces d'une partie à l'autre, l'impossibilité (justifiée) d'une des parties de se présenter à la date prévue, la mise en redressement ou liquidation judiciaire de l'entreprise qui nécessite une démarche supplémentaire (faire citer le défendeur par voie d'huissier), *etc*.

[108]À titre d'exemple, l'audience de référé du 03 mars 2011 (durant laquelle j'ai rencontré Lucas, apprenti dans la restauration) a donné lieu à six désistements, quatre radiations, sept demandes de renvoi. Au total, sur dix-neuf affaires, seules deux ont été plaidées.

[109]Il y a donc eu une déperdition, qui m'a parfois empêchée de rencontrer des jeunes demandeurs faisant partie de secteurs que je pensais investiguer par la suite. Il en va ainsi de ce jeune ouvrier du BTP qui ne s'est pas présenté à l'audience ou de cette jeune coiffeuse, qui, une fois n'est pas coutume, était en position de défendeur, son ex-employeur l'accusant de ne pas avoir respecté sa clause de non-concurrence. J'ai pu assister à l'audience (qui m'a d'ailleurs servi à construire un « *cas* »), mais malheureusement, la défenderesse n'était pas présente, seule son avocate la représentait.

d'une affaire peut être de trois mois comme de deux ans[110]. Par contre, dès lors que les justiciables étaient présents à l'audience et que j'entrais en contact avec eux, ma requête était généralement accueillie avec bienveillance. Comme le rappelle Hughes, les enquêtés peuvent tirer différents bénéfices des échanges avec l'enquêteur, dont le fait de communiquer sans être contredits[111]. C'est de cette façon que l'on peut interpréter le peu de refus que j'ai essuyé de la part des justiciables. Les vertus de l'entretien sociologique résident ainsi dans la possibilité qui leur est offerte de commenter ce qui a été dit durant l(es) audience(s) et de rétablir leur vérité des faits, sans que leur version des faits ne soit transformée par leur défenseur (avocat ou défenseur syndical) ni contestée par l'employeur, son avocat ou même les juges. La perspective de relater leur litige à une enquêtrice peut leur apparaître d'autant plus attrayante que par ailleurs, ils n'ont pas toujours la possibilité de se confier, d'exprimer leurs craintes, leurs doutes voire leur souffrance. La teneur du litige et sa durée impactent non seulement la vie professionnelle des justiciables, mais également leur vie personnelle : à la longue, les relations familiales et conjugales peuvent s'en trouver déstabilisées et freiner les échanges relatifs au litige. C'est ce dont témoigne Sarah, jeune coiffeuse en procès avec son employeur pour harcèlement sexuel et moral :

> « Là par rapport à ce qu'il s'est passé, on en a discuté un peu mais… Il aime pas trop aborder ce sujet parce que ça le… ça l'énerve, ça l'énerve. Il m'a vu dans des états… Moi la première, je l'aurais vu dans des états comme ça à cause de son patron ou patronne, ça m'énerverait aussi. Il a envie d'aller lui chatouiller les oreilles (*rires*). Ouais, ouais, ouais, forcément quand tu vois une personne que t'aimes qui est complètement déprimée ou touchée ou… J'ai été vraiment malade, j'ai fait des grosses crises d'angoisse, j'ai vraiment pas été bien à cause de tout ça. Donc forcément quand les gens qui vous aiment vous voyent comme ça, ça énerve un peu quand même. Donc on évite maintenant d'en parler, on attend que ça se passe parce que déjà il y a encore quatre mois à attendre. On pensait que ça allait être fait là et qu'après on aurait pas à y revenir. Finalement, il faut encore attendre un peu donc… »

L'entretien a, de fait, souvent offert à l'enquêté l'opportunité de se confier et, d'une certaine manière, de se réapproprier l'affaire. Cependant, si je n'ai pas éprouvé de difficultés à obtenir l'accord des justiciables pour un premier entretien, la possibilité de les suivre dans le temps s'est avérée plus inégale. En particulier, je ne suis pas parvenue à réaliser de nouveaux entretiens avec les justiciables dont les affaires ont connu un dénouement défavorable (soit qu'ils aient été déboutés de leurs demandes, renvoyés en départage ou qu'ils se soient désistés

[110]Entre 2006 et 2015, la durée moyenne d'une affaire au CPH de Nantes oscille entre 12 et 14,6 mois au fond (de 10,7 à 16,4 au niveau national), et 1 et 1,4 mois en référé (1,6 à 2 au niveau national). Source : Annuaires statistiques de la justice. Précisons qu'au niveau national, la tendance est à la hausse de la durée des affaires, tandis qu'elle apparaît plus variable à Nantes selon les années.

[111]Everett C. HUGHES, *Le regard sociologique. Essais choisis*, textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie, Paris, Editions de l'EHESS, 1996, p.282

de leurs demandes). Il en va ainsi de Sarah, dont j'ai suivi l'affaire pendant plus de deux ans, sans toutefois parvenir à réaliser un second entretien. Sa réaction lors d'un échange téléphonique faisant suite à la découverte de la décision des juges (Sarah a été déboutée de l'ensemble de ses demandes), en février 2013, témoigne des obstacles à la réalisation de nouveaux entretiens, quand l'enquêté se heurte à l'échec de son action en justice :

> J'ai appelé Sarah cet après-midi et lui ai demandé si elle serait d'accord pour un entretien. Elle a calmement refusé. Elle m'a expliqué rapidement qu'elle avait perdu le procès et qu'en plus, on lui demandait de l'argent. « *Je t'avouerais que je l'ai un peu mauvaise* » me dit-elle, en ajoutant qu'elle essaye au maximum de ne pas y penser. *« Ce n'est pas contre toi, mais…* » Je lui dis qu'il n'y a pas de problèmes, que je comprends parfaitement. Je lui propose donc de la rappeler dans quelques mois, ce qu'elle accepte. Elle me dit alors : « *je ne te promets rien mais ça vaut le coup d'essayer* (de la rappeler) ». Je lui souhaite alors bon courage, elle me souhaite une bonne journée et on se dit au revoir. (Journal de terrain)

Ces cas de refus ne m'ont cependant pas empêché d'assister aux audiences successives ni d'étudier leur dossier, une fois l'affaire terminée.

2.3_ Les rapports ordinaires au droit du travail de jeunes salariés de trois secteurs d'activité

Dans le même temps que je réalisai l'enquête aux Prud'hommes, il fallait réfléchir au protocole d'enquête et à la population ciblée pour la suite des investigations.

2.3.1_ Enquêter sur des rapports ordinaires : quelle(s) méthode(s) ?

À la différence de l'enquête menée aux Prud'hommes qui visait principalement à s'intéresser à un usage particulier du droit (le recours à la justice), il s'agissait alors de se pencher sur les rapports ordinaires au droit du travail. Or, c'est le caractère fuyant de cet objet de recherche qui, plus que tout, aura orienté le travail d'enquête. À propos des rapports ordinaires au droit, Patrica Ewick et Susan S. Silbey soulignent :

> « Tipically we become aware of the law and our relationship to it only when the formal law – and the violence embedded in it – makes an appearance. (…) Most of the time, this legal regulation is taken for granted, without consideration or challenge."[112]

Comment, dès lors, enquêter sur un objet qui est invisible au quotidien ? Quelle méthodologie employer pour saisir des savoirs, perceptions et des pratiques qui demeurent le plus souvent fugaces ? Analogiquement, il n'est pas inutile de se tourner vers la littérature existante sur le

[112]« *Typiquement, nous ne prenons conscience du droit et de notre relation au droit qu'au moment où la loi formelle et sa violence intrinsèque se manifestent. (...) La plupart du temps, la régulation légale est acceptée comme allant de soi, sans considération ni contestation* », Patrica EWICK, Susan S. SILBEY, *op.cit.*, p.250

rapport au politique. On y trouve des mises en garde contre des méthodologies trop directives, qui risquent d'imposer aux enquêtés la problématique portée par le chercheur. Ainsi, selon Nicolas Mariot, le recours au questionnaire et à l'entretien induit une définition de l'objet biaisée. Le rapport au politique y est pensé comme un ensemble de manières de penser et d'agir tout à fait conscientes et directement accessibles au chercheur : les individus auraient ainsi un « *stock d'idées* », prêt à être déversé à l'enquêteur. Or, sait-on toujours pourquoi on manifeste, pourquoi on signe une pétition, pourquoi on vote ? Rien n'est moins sûr et ces méthodes d'enquête ont pour inconvénient de forcer une explication qui n'a pas toujours lieu d'être :

> « Le chercheur pose des questions dont le plus souvent chacun se dispense parfaitement dans l'accomplissement de l'acte considéré. Voter, manifester, pétitionner sont des actions qui ont pour caractéristique de pouvoir être accomplis de façon démotivée ou, si l'on préfère, désinvestie. »[113]

Les difficultés sont identiques si l'on interroge plus directement encore les représentations ainsi que les systèmes de valeurs des individus enquêtés : « *est-il possible pour les gens de posséder des valeurs comme on possède des objets, oubliés au fond d'un placard pendant des années ?* »[114] s'interroge notamment Nina Eliasoph. Finalement, selon Nicolas Mariot, un objet tel que le rapport ordinaire au politique nécessite le recours à l'ethnographie[115]. Cette méthode d'enquête permet d'éviter l'imposition de problématique et de rendre à la politique la place qu'elle occupe réellement dans le quotidien d'individus et de groupes. Néanmoins, loin d'être une méthode miracle et « prête à l'emploi », l'ethnographie peut poser un certain nombre de problèmes pratiques. Car étudier les rapports ordinaires à la politique revient à mesurer, en apparence tout du moins, une « *absence* » :

> « Le désintérêt (ou le sentiment de profonde étrangeté que peut provoquer l'observation de la vie politique) représente sans doute la principale raison pour laquelle une ethnographie de la citoyenneté serait aussi essentielle qu'en partie illusoire : pour nombre d'individus, elle consisterait à guetter, en apparence souvent vainement, l'apparition de rapports parfaitement fugaces au politique. »[116]

Pour contourner cet obstacle, Nicolas Mariot propose de « *s'appuyer sur des situations*

---

[113]Nicolas MARIOT, « Pourquoi il n'existe pas d'ethnographie de la citoyenneté », *Politix*, vol. 23, n° 92, 2010, p.182

[114]Nina ELIASOPH, *op.cit.*, p.31

[115]D'autres auteurs partagent son avis, telle Carole Gayet-Viaud, qui dans un compte-rendu de l'ouvrage de Nina Eliasoph, affirme : *« L'analyse ethnographique, en multipliant les sites et les temps de l'enquête, permet seule de rendre compte de cette complexité des enjeux relatifs à l'élaboration et à la manifestation de la compétence citoyenne* », Carole GAYET-VIAUD, « Est-il devenu indécent de parler politique ? À propos de Nina ELIASOPH, L'évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne », *La Vie des Idées*, 8 décembre 2010, p.8

[116]Nicolas MARIOT, *op.cit.*, p.186-187

ethnographiques où l'interconnaissance est donnée »[117], pour appréhender ce qui n'est pas saisissable de l'extérieur (l'enquêteur étant toujours un « étranger »).

Ces réflexions nourrissent, analogiquement, le regard porté sur les phénomènes d'appropriation du droit. En l'espèce, faut-il croire que le rapport des enquêtés à leurs droits et plus largement aux règles qui encadrent leur emploi est toujours conscient, réfléchi, pensé[118] ? Il l'est sans doute parfois, lorsque les individus se confrontent à la justice prud'homale par exemple. Mais le reste du temps, on ne peut déterminer *a priori* le caractère conscient ou non des pratiques et des représentations des enquêtés. D'ailleurs, on trouve dans les travaux de sociologie du droit des concepts relativisant cette conception restrictive du rapport au droit : il en va ainsi du « *sens juridique pratique* »[119] décrit par François Buton et de la « *socialisation juridique implicite* » telle que la définit Chantal Kourilsky :

> « La socialisation juridique doit-elle être « explicite » ou « consciente » pour exister ? Nous ne le pensons pas pour deux raisons. D'abord parce que le sujet peut faussement attribuer au droit ou à la loi ce qui ne leur appartient pas ou ce qui ne leur appartient plus parce qu'une réforme législative est intervenue dans le domaine concerné : le fait a, plus d'une fois, été constaté dans les enquêtes de connaissance et d'opinion sur le droit auprès de populations adultes. Mais aussi parce que la socialisation juridique « implicite » ou « inconsciente », celle dans laquelle le sujet « ne sait pas qu'il s'agit de droit », semble tout aussi « efficace » que le premier type de socialisation juridique. On peut observer par exemple que même lorsque le sujet estime aux antipodes du droit des domaines jugés personnels ou intimes comme la famille ou la propriété, il intègre cependant dans la représentation qu'il s'en forme des éléments consacrés par le droit en vigueur. » [120]

Il s'agit donc de ne pas préjuger du caractère conscient ou non, intentionnel ou non des pratiques des individus, mais plutôt de les interroger à l'aune du travail empirique comme le suggère Bernard Lahire[121]. En second lieu, il convient de prendre au sérieux les critiques formulées vis-à-vis des méthodes du questionnaire et de l'entretien sociologique. Dans le cadre de cette thèse, la volonté de comparer différents secteurs d'activité entre eux rendait improbable la réalisation d'un travail ethnographique entièrement basé sur l'interconnaissance. J'ai donc tenté de prendre une voie intermédiaire. Le cœur du travail de terrain est constitué d'entretiens semi-directifs, au cours desquels je proposais également aux enquêtés de réagir à un certain nombre de situations hypothétiques (voir 2.3.3). Néanmoins, sans procéder systématiquement avec un fort degré de proximité au terrain, je me suis

[117]Nicolas MARIOT, *ibid.*, p.189-190
[118]Ce n'est pas nécessairement la perspective adoptée dans l'ensemble des travaux qui mobilisent le concept de conscience du droit, mais le terme n'en est pas moins problématique de ce point de vue.
[119]François BUTON, *op.cit.*
[120]Chantal KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *op.cit.*, p.13-14
[121]Bernard LAHIRE, *L'homme pluriel, les ressorts de l'action*, Armand Colin, Paris, 2005, p.180-181

appuyée sur mon entourage pour aller à la rencontre de ces jeunes salariés. Une fois les secteurs d'activité déterminés (voir 2.3.2), j'ai ainsi mobilisé mon réseau amical, familial et professionnel, puis ai profité des premiers contacts établis pour rencontrer de nouveaux salariés.

Le mode d'entrée sur le terrain par interconnaissance nécessite une grande prudence dans le recueil des matériaux comme dans leur analyse, mais il offre un avantage non négligeable : celui d'encourager la mise en place d'une certaine confiance dans la relation d'enquête. Souvent considérée comme un des principes fondamentaux de la méthodologie de l'entretien[122], la mise en confiance des personnes interviewées devient d'autant plus nécessaire que l'objet de la recherche est potentiellement porteur d'une certaine violence symbolique. En l'occurrence, la spécificité du questionnement – le droit du travail, les droits, les règles – risque d'installer l'enquêteur en situation de juge des compétences et/ou dispositions éthiques et psychologiques à s'accommoder ou non de la subordination salariale.

S'agissant de la relation d'enquête, la familiarité, en soi, ne constitue pas plus une condition propice que rédhibitoire à la libération de la parole. La nature des thèmes abordés, jugés plus ou moins délicats par l'enquêteur ou l'enquêté[123], compte beaucoup. En l'espèce, certaines pratiques courantes au travail ne peuvent manquer de susciter des jugements moraux susceptibles d'en entraver la confidence : il en va ainsi du « *black* » (en coiffure et dans le bâtiment principalement), des vols de matériel sur les chantiers ou encore de la consommation d'alcool et de cannabis. Le contournement d'un tel écueil n'est jamais gagné d'avance. Mais, plutôt que de multiplier les enquêtés, j'ai opté pour un approfondissement de la connaissance des enquêtés, dans le but de créer une relation d'enquête plus durable. La possibilité de faire repréciser certains thèmes et d'apprécier l'évolution des parcours professionnels et des rapports aux droits des enquêtés permet ainsi de nuancer l'analyse et de se défier des interprétations lisses, univoques auxquelles expose l'entretien semi-directif classique.

Éviter une entrée par la direction et/ou les syndicats

Cette méthodologie d'enquête présentait aussi, comparativement à d'autres, plusieurs avantages. Elle permettait d'éviter les biais liés à une entrée sur le terrain par l'intermédiaire de représentants de la direction et/ou des syndicats implantés dans les entreprises des secteurs

[122]Stéphane BEAUD, « L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'« entretien ethnographique » », *Politix*, vol. 9, n° 35, 1996, p.244.

[123]Nonna MAYER, « L'entretien selon Pierre Bourdieu : analyse critique de *La misère du monde* », *Revue française de sociologie*, vol. 36, 1995, p.360

enquêtés. Le sociologue encourt toujours un risque à entrer sur le terrain enquêté par l'intermédiaire de la direction d'une entreprise, celui d'être assimilé à un délateur ou, *a minima*, un allié de l'employeur. Une relation d'enquête engagée sur cette base aurait probablement coupé court aux discours critiques sur les personnels de direction, alors même qu'une partie importante du questionnement portait justement sur la teneur des rapports entretenus avec l'employeur. Renoncer à une telle entrée sur le terrain revenait donc à se prémunir contre une potentielle méfiance des enquêtés et diverses formes d'autocensure. C'est ce à quoi ont été confrontés Paul Bouffartigue, Jean-René Pendariès, Frédéric Péroumal et Évelyne Perrin au cours d'une enquête interrogeant le lien entre précarité et syndicalisme dans trois secteurs (industrie pétrochimique, restauration rapide et la Poste). Ainsi, à propos des entretiens individuels menés auprès d'employés de la Poste, les auteurs soulignent :

> « Les entretiens individuels mettent en présence un – ou deux – sociologues et un salarié isolé, de plus ici désigné par l'intermédiaire de sa hiérarchie, autour d'une consigne initiale : « comment êtes-vous parvenu à occuper cet emploi ? ». On imagine les effets d'autocensure produits sur les facettes les plus douloureuses de l'expérience biographique, au profit d'une mise en scène de soi comme salarié méritant le CDI… »[124]

J'ai moi-même fait l'expérience de tels biais en participant, parallèlement à la recherche menée dans le cadre de la thèse, à une post-enquête RÉPONSE. L'objectif était, à partir d'une analyse statistique et de monographies d'entreprises, de caractériser la place des jeunes et des précaires dans les relations sociales en entreprise. J'ai alors rencontré des représentants de la direction et du personnel de différents secteurs d'activité, dont les métiers du bois et de l'informatique. Cette enquête, interrompue au bout de quelques mois, m'a tout de même permis de réaliser des entretiens auprès de représentants de la direction de différentes entreprises ainsi qu'une ébauche de monographie dans une petite entreprise de menuiserie, que j'ai en partie mobilisée dans le cadre de la thèse. J'y ai réalisé une observation de quelques jours, complétée par des entretiens auprès du gérant, de son adjoint, de sa fille (juriste de l'entreprise), et de deux apprentis menuisiers (Thomas et Pierre, voir annexe 1.1). Cette enquête m'a permis de porter un regard plus direct sur certaines pratiques des salariés, jeunes et moins jeunes. En outre, elle a ouvert l'enquête à un autre point de vue sur le travail et les relations sociales au sein de l'entreprise, l'accueil d'apprentis : celui de la direction. Mais ce que j'ai gagné en ouverture sur le point de vue de la direction et le fonctionnement de l'entreprise, je l'ai en partie perdu en confiance dans la relation d'enquête nouée avec les deux

[124]Paul BOUFFARTIGUE (responsable scientifique), Jean-René PENDARIES, Frédéric PEROUMAL, Évelyne PERRIN, *Enquête sur trois secteurs : La Poste, sous-traitance pétrochimique et restauration rapide. Le syndicalisme face aux différentes formes de flexibilité,* Document d'études DARES, n°143, août 2008, p.50

apprentis, particulièrement le plus jeune d'entre eux, Thomas. L'asymétrie de la relation d'enquête comme son statut d'apprenti (il avait été embauché moins d'un an auparavant) ont sans doute contribué à rendre Thomas peu disert durant l'entretien. Mais il est clair que l'entrée sur le terrain « par le haut » et les contacts réguliers avec les différents membres de la direction durant l'enquête ne sont pas non plus innocents[125]. Il n'est pas question ici de présumer que Thomas avait nécessairement des critiques à formuler vis-à-vis de ses conditions d'emploi, de son employeur ou de ses supérieurs hiérarchiques. Mais la configuration même de la relation d'enquête freinait de toute façon de tels discours. Nous verrons qu'il reste tout de même possible d'utiliser (avec prudence) les propos recueillis au sein de cette entreprise et auprès de ces apprentis dans la thèse. Néanmoins, cette expérience m'a conforté dans le choix de privilégier une prise de contact hors de l'intervention des directions d'entreprise[126].

Par ailleurs, mes premières expériences de recherche en master tout comme la littérature scientifique nourrissant plutôt l'hypothèse d'une distance plus ou moins marquée des jeunes aux syndicats et représentants du personnel (chez les jeunes de milieu populaire en tout cas[127]), il aurait été maladroit de passer par eux pour réaliser le travail de terrain. Cela posait en outre une difficulté supplémentaire, celle de cantonner l'enquête aux grandes entreprises au sein desquelles ces représentants sont effectivement présents.

Au total, j'ai rencontré vingt-deux enquêtés (principalement en Loire-Atlantique, plus rarement dans le Maine-et-Loire), avec qui j'ai réalisé entre un et quatre entretiens (voir annexe 1.1). La compilation de documents (contrats de travail, échanges de mails, etc.) et, dans certains cas, la prise en notes d'échanges plus informels complètent utilement les matériaux issus des entretiens.

[125]D'autant que mon enquête a parfois été instrumentalisée, l'adjoint du gérant profitant de ma présence à l'atelier pour rappeler les apprentis à l'ordre. Sur le ton de la plaisanterie, il a ainsi insisté en ma présence sur le fait que Thomas n'avait pas rempli son cahier d'heures, pour l'inciter à le faire.

[126]Pour contourner de tels biais, une enquête ethnographique sur le long terme aurait été nécessaire. Mais là encore, la perspective comparative ne permettait pas un tel investissement.

[127]Voir notamment Martin THIBAULT, *Ouvriers malgré tout. Enquête sur les ateliers de maintenance des trains de la Régie autonome des transports parisiens*, Paris, Raisons d'agir, 2013 ; Stéphane BEAUD, Michel PIALOUX, *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, Fayard, 1999 ; Christian PAPINOT, « Jeunes intérimaires et ouvriers permanents en France : quelle solidarité au travail ? », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 64, n° 3, 2009

Encadré 0.3 : S'appuyer sur l'interconnaissance, l'exemple de Lucie, jeune coiffeuse

Lucie est une jeune coiffeuse rencontrée dans le cadre familial. Après un premier entretien réalisé en octobre 2012, j'ai régulièrement suivi son parcours, jusqu'à la rédaction du manuscrit. Outre les quatre entretiens réalisés entre 2012 et 2014, nous avons multiplié les échanges informels portant sur son travail, ses conditions d'emploi, les relations tissées avec son employeur et sa responsable ainsi que ses projets professionnels. Certains thèmes, tus durant les entretiens, ressortaient alors : il en va ainsi de son « *ras-le-bol* » de l'école durant la dernière année de Brevet professionnel (BP) et de la hâte qu'elle avait alors d'entrer définitivement dans le monde du travail. Le fort degré d'interconnaissance comporte aussi des biais. Ainsi, l'une comme l'autre avons complètement éludé son passage par le lycée général avant l'entrée en CAP lors des premiers entretiens, parce que cela paraissait évident. Là encore c'est à la faveur d'échanges plus informels que ce passage par le lycée m'a été rappelé et que nous avons pu, lors des entretiens suivants, réinterroger de manière plus approfondie son parcours scolaire.

Au fur et à mesure de l'enquête, une relation basée sur la confiance, la curiosité et la sympathie (au-delà de l'empathie) s'est construite (qui n'est pas uniquement due au travail de recherche), entraînant chez Lucie une libération progressive de la parole et une propension plus forte à se raconter (ce qui n'avait rien d'évident au départ). Et, au moment du dernier entretien, alors qu'elle entame un projet de réorientation professionnelle (elle souhaite quitter définitivement la coiffure), le récit des expériences professionnelles et personnelles ayant conduit à cette décision a semblé servir autant mon enquête que son cheminement réflexif.

Ces investigations sont complétées par les différents documents qu'elle a accepté de me fournir : contrats de travail, certificats de travail, notification de licenciement, notes des cours suivis en Brevet professionnel, manuel de gestion-comptabilité. Enfin, c'est par l'intermédiaire de Lucie que j'ai pu rencontrer une collègue à elle, Julianne. Toutes deux ont été employées par David Brouet, l'employeur qui a fait l'objet de deux procédures prud'homales (l'une pour non-respect du motif de licenciement, l'autre pour harcèlement sexuel et moral) que j'ai eu l'occasion de suivre au cours de mon enquête.

Si ces modalités d'entrée sur le terrain se sont avérées fécondes, elles comportent également leurs biais. A propos de la méthode ethnographique, Olivier Schwartz souligne :

> « La situation intellectuelle de l'ethnographe pourrait finalement se définir par une sorte d'ambivalence épistémologique. Il lui faut une « conscience », un capital de réflexions et d'exigences méthodologiques le contraignant à critiquer, à évaluer ses résultats ; mais il lui faut aussi, pour en obtenir d'autres, un modèle suffisamment souple, qui tolère une part de « bricolage », de contingence et d'incertitude. »[128]

Dans le cadre de notre enquête, la volonté d'aller, autant que possible, au-delà de l'entretien semi-directif classique s'est justement traduite par une part de « *bricolage* ». D'un côté, l'appui sur l'interconnaissance et le réseau a réduit les contacts possibles à de jeunes salariés qui, d'une façon ou d'une autre, sont « proches ». Cela se traduit notamment par une population enquêtée aux niveaux de diplôme relativement élevés dans leurs métiers respectifs

[128]Olivier SCHWARTZ, « L'empirisme irréductible », Postface à Nels ANDERSON, *Le Hobo, Sociologie du sans-abri*, Paris, Armand Colin, 1993, p.267

et une population plus urbaine que rurale[129], que le choix des secteurs d'activité n'explique que partiellement. D'un autre côté, la principale limite du travail de terrain a résidé dans la dimension variable de cette proximité : certaines relations avec les jeunes salariés excèdent le cadre de la recherche (comme c'est le cas de Lucie, voir encadré 0.3), quand d'autres ont été nouées dans l'objectif de l'enquête (même si cela s'est produit par l'intermédiaire de connaissances communes)[130]. En outre, il m'a fallu parfois faire avec des refus de renouveler les entretiens d'enquête, essentiellement dus à des difficultés familiales, d'indisponibilité professionnelle ou d'éloignement géographique. Il en résulte que la quantité comme la qualité des matériaux empiriques recueillis (entretiens réalisés, documents réunis, moments plus informels passés ensemble) varient sensiblement d'un enquêté à l'autre. Malgré ces difficultés, j'ai pu suivre la plupart des enquêtés dans le temps. Et, en amont, j'ai tenté de varier les profils des enquêtés, non seulement en fonction des secteurs d'activité choisis mais également en fonction de leurs propriétés sociales et de leurs caractéristiques socioprofessionnelles.

2.3.2_ Le choix raisonné des secteurs enquêtés : coiffure-esthétique, bâtiment et informatique

L'enquête a porté sur trois secteurs : coiffure-esthétique, bâtiment et informatique, soit auprès de jeunes salariés qui, *a priori*, n'usent pas du droit quotidiennement à des fins professionnelles[131]. J'ai entamé le travail de terrain dans la continuité des enquêtes de master réalisées entre 2009 et 2010 auprès d'anciens apprentis rencontrés dans une région, les Pays de la Loire, où l'ancrage de l'apprentissage est aussi fort qu'ancien[132]. Parmi les différents secteurs investigués à l'époque (automobile, bâtiment, coiffure, vulcanisation et secrétariat), deux ont été retenus : la coiffure-esthétique et le bâtiment.

---

[129]À ce propos, il est intéressant de noter trois des quatre enquêtés vivant dans de petites communes rurales de Loire-Atlantique m'ont été présentés par d'autres biais : il en va ainsi des deux apprentis menuisiers rencontrés dans le cadre de l'enquête REPONSE mais également d'une coiffeuse dont j'ai obtenu le contact par le biais de la responsable pédagogique du Centre de formation des apprentis (CFA).

[130]Cette situation est en partie lié à une volonté de faire varier les profils des enquêtés, en s'intéressant à trois secteurs d'activité donnés, mais aussi en tentant, au sein de ces secteurs, de rencontrer des jeunes dont l'inscription sociale et professionnelle diffère.

[131]À l'inverse, par exemple, des agents de préfecture. Voir Alexis SPIRE, « L'application du droit des étrangers en préfecture », *Politix*, vol. 1, n° 69, 2005

[132]Gilles MOREAU (dir.), *Les apprentis ligériens en 2006/2007. Enquête sociographique*, Rapport au Conseil Régional des Pays de la Loire, juillet 2008 ; Jean-Jacques ARRIGUI, Yann FADDA, « Tendances nationales et identités régionales : éléments de cadrage pour un diagnostic régional de l'apprentissage », *Net.doc*, n°104, Céreq, novembre 2012, p.7

Si la visibilité du BTP (bâtiment et travaux publics) repose sur les chantiers de grande taille gérés par des entreprises multinationales, le bâtiment n'en reste pas moins un secteur artisanal, où l'apprentissage est fortement développé (Gilles Moreau qualifie même le bâtiment d'un des secteurs composant le « *bastion historique de l'apprentissage* »[133]) et les petites entreprises sont légion. C'est particulièrement le cas dans la région des Pays de la Loire[134]. Quant au secteur de la coiffure, il se caractérise également par une tradition artisanale et un recours plus fort encore à l'apprentissage. En 2010, près d'un salarié sur cinq est apprenti[135] et 30 % des jeunes âgés de 16 à 25 ans sont employés sous ce statut en 2011[136]. Les petites entreprises y restent largement prépondérantes[137], en dépit des évolutions depuis l'après-guerre. À l'époque, face à l'accroissement des ouvertures de salons, les coiffeurs, de longue date organisée en corporation[138], se sont mobilisés pour restreindre l'accès à la profession. Cela s'est notamment traduit par l'instauration d'un niveau de diplôme obligatoire (Brevet professionnel ou brevet de maitrise) pour gérer et/ou détenir un salon de coiffure[139]. Plus largement, Catherine Gavend montre qu'entre 1945 et 1975, l'apprentissage s'est scolarisé et la division du travail s'est accrue, dans le même temps que les grandes chaînes de coiffure étendaient leur influence. Coexistent aujourd'hui des coiffeurs travaillant dans de

[133]Les autres secteurs étant la mécanique auto, la cuisine, les métiers de bouche et le travail du bois. Voir Gilles MOREAU, *op.cit.*, p.56

[134]Elyse BENTABET, Anne-Chantal DUBERNET, Christelle FOUCHER, Annie LAMANTHE, Stéphane MICHUN, Michel MONNET, Philippe TROUVE, « Pratiques et représentations de la formation professionnelle dans les très petites entreprises – approche sectorielle », *Document Céreq*, février 1997, p.127. Des données plus récentes ne viennent pas contredire ce constat : selon la Cellule économique Régionale des Pays de la Loire, en 2010, 31 % des salariés du secteur travaillent dans des TPE, 18 % dans les entreprises de 10 à 19 salariés, 24 % dans celles de 20 à 49 salariés, et 27 % dans les entreprises de 50 salariés et plus. En outre, le recours à l'apprentissage est important dans la région. Ainsi, les apprentis représentaient 29 % des salariés âgés de 16 à 25 ans employés en France dans les entreprises du secteur de la construction, et la région Pays de la Loire dépasse de 10 % ce taux moyen (Source : Insee, Dads 2008, traitement Céreq)

[135]Source : Insee Dads. Exploitation des Déclarations Annuelles des Données Sociales des entreprises (portrait de branche Céreq). Dans le détail, la part des apprentis est de 21,7 % en 2007, et 19,7 % en 2010, soit près de vingt fois la part relevée tous secteurs confondus, et quatre fois celle du BTP.

[136]La région Pays de la Loire dépasse de 2 % ce taux moyen (Source : Insee, Dads 2008, traitement Céreq).

[137]Les données chiffrées disponibles sur le secteur se concentrent le plus souvent sur les établissements et non les entreprises. On apprend par exemple qu'entre 2012 et 2014, 84 % des salariés de la coiffure et de l'esthétique travaillent dans des établissements employeurs comptant moins de dix salariés, contre 19 % pour l'ensemble des secteurs (source : Enquête Emploi, Insee, traitement Dares). Toutefois, certains indices permettent toutefois de confirmer le poids écrasant des petites entreprises dans le secteur. Ainsi, en 2011, 52 % des entreprises n'ont aucun salarié et 80 % ont au plus 2 salariés. Seul 1 % des entreprises comptent 10 salariés ou plus (source : Insee fichiers stocks d'entreprises au 1er janvier 2011). Les proportions sont semblables en 2012. Autre indice, à partir d'une enquête menée par le bureau d'études Infraforces : en moyenne, parmi les entreprises employant des salariés, on compte 1,4 salarié par entreprise chez les indépendants et 5,9 au sein des entreprises liées à une enseigne. (Enquête Infraforces /FNC / CNEC – 2013)

[138]Paul GERBOD, « les Métiers de la coiffure en France dans la première moitié du XXè siècle », *Ethnologie française*, n° 1, janvier-mars 1983 ; Bernard ZARCA, « Identité de métier et identité artisanale », *Revue française de sociologie*, 29-2, 1988 ; Catherine GAVEND, « Les coiffeurs de Lyon (1958-1975) », *Bulletin du Centre Pierre Léon d'histoire économique et sociale*, 1-2, 1999

[139]Catherine GAVEND, *ibid.*

petits salons indépendants et d'autres exerçant leur activité dans des salons franchisés, faisant partie de grandes chaînes[140]. Or, cette division recouperait des modes d'exercice du métier différents, du côté des gérants/employeurs comme des salariés[141]. Aussi nous sommes-nous efforcés de rencontrer des coiffeuses employées dans ces deux types de salons.

Mais si le choix de ces deux secteurs permet d'objectiver d'éventuels effets de statut, en l'occurrence d'apprenti, il autorise en même temps une approche par genre[142]. Gilles Moreau l'a montré, l'apprentissage est le plus souvent non-mixte et « *se conjugue au masculin* » : les garçons y occupent une position privilégiée, tandis que les filles subissent une « *sursélection* » liée à leur orientation dans un nombre limité de filières[143]. Cette non-mixité n'est nullement remise en cause par la suite. Tandis que les hommes représentent 90 % des salariés du secteur du bâtiment, ils ne sont plus que 10 % parmi les salariés de la coiffure[144]. Cette différenciation forte au niveau du genre permet ainsi de questionner le processus de socialisation salariale au sein de métiers dits masculins d'une part et féminins d'autre part.

Par ailleurs, les recherches menées sur les relations sociales en entreprise montrent que le bâtiment comme le secteur des services aux particuliers (dont la coiffure et l'esthétique font partie) se caractérisent par leur faible taux de syndicalisation et une présence réduite des syndicats en entreprise, au point de qualifier le secteur de la construction de « *désert syndical* »[145]. La taille des entreprises est bien sûr en jeu, mais ne suffit pas à expliquer le phénomène. Selon Jean-Marie Pernot et Maria-Teresa Pignoni, ces secteurs cumulent en effet les facteurs défavorables à l'implantation syndicale. Outre la part importante des TPE et PME, il faut compter avec le poids des entreprises franchisées, un recours important à l'intérim et aux CDD, un turn-over important, une main-d'œuvre peu qualifiée et une précarité des conditions d'emploi et de travail[146]. La coiffure et le bâtiment sont plus ou moins

[140]Selon la Fédération nationale de la coiffure, en 2012, 90 % des établissements sont détenus par des indépendants (en comptant les coiffeuses à domicile), mais ils ne réalisent que 60 à 65 % du chiffre d'affaire du secteur.
[141]Bernard ZARCA, « Artisanat et trajectoires sociales », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 29, septembre 1979 ; Anne-Chantal DUBERNET, « Des « métiers traditionnels » aux « vrais métiers » » in Françoise PIOTET (dir.), *La révolution des métiers*, Paris, PUF, 2002
[142]À ce sujet, voir Sophie DENAVE, Fanny RENARD, « Aspirants mécaniciens, aspirants coiffeurs. La construction de masculinités populaires différenciées », *Terrains et Travaux*, n° 27, 2015/2
[143]Gilles MOREAU, *Le monde apprenti*, La dispute, Paris, 2003
[144]Source : Enquête Emploi 2011, tous rangs d'interrogation
[145]Thomas AMOSSÉ, Maria-Teresa PIGNONI, « La transformation du paysage syndical depuis 1945 », *Données sociales*, édition 2006
[146]Jean-Marie PERNOT, Maria-Teresa PIGNONI, « Les salariés et les organisations syndicales de 1992 à 2004 : une longue saison de désamour », in Thomas AMOSSÉ, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *Les*

concernés par ces différents facteurs. Les caractéristiques communes à ces deux secteurs n'effacent pas leur hétérogénéité, tant du point de vue du contenu même de l'activité (production d'un côté, service de l'autre) que des statuts d'emploi qui y prévalent. À cet égard, la spécificité du bâtiment par rapport à la coiffure réside notamment dans le recours accru à l'intérim et à la sous-traitance. L'organisation du travail dans les grands chantiers illustre bien la multiplicité des statuts des travailleurs[147], dans le gros œuvre comme dans le second œuvre. À l'échelle nationale, selon le portrait statistique de branche établi par le CEREQ, le taux de recours à l'intérim du secteur est de 7,4 % entre 2008 et 2010 (contre 3,1 % tous secteurs confondus)[148]. Choisir ce secteur d'activité revient donc à s'intéresser à des jeunes salariés qui se socialisent dans un univers où divers statuts de travailleurs se mêlent et s'opposent parfois, du point de vue des conditions de travail comme des droits accordés[149]. En coiffure, bien que le recours aux formes atypiques d'emplois existe également, il se répartit différemment[150]. Ainsi, le recours à l'intérim y est quasi-inexistant (0,1 %)[151], tandis que la part des CDI à temps partiel s'élève à près de 20 % (contre un peu plus de 4 % dans le bâtiment)[152]. Notons que pour enrichir la compréhension de l'effet de genre dans un secteur parent à celui de la coiffure, j'ai rencontré une jeune esthéticienne à plusieurs reprises ainsi qu'une jeune coiffeuse qui, avant de reprendre un CAP puis une mention complémentaire en coiffure, a travaillé en tant qu'esthéticienne. Ce métier est souvent considéré comme voisin du fait des caractéristiques de l'activité (contact constant avec la clientèle, service à la personne concentré sur le soin), de sa population salariée très féminisée (les hommes sont même quasiment absents en esthétique, ne représentant que 3 % des salariés[153]), et de son enseignement en apprentissage organisé dans les mêmes CFA (centre de formation des apprentis). Néanmoins, les niveaux de diplômes requis pour exercer l'activité et se mettre à

---

relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes « relations professionnelles et négociations d'entreprise », Paris, La découverte, 2008, p.46-47

[147]Voir notamment Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La découverte, 2008 ; Nicolas JOUNIN, « L'illégalité sous-traitée ? Les conséquences du recours à des employeurs intermédiaires dans le secteur du bâtiment », *Droit social*, n° 1, janvier 2007

[148]Ces chiffres sont tirés d'une exploitation des fichiers UNEDIC des déclarations mensuelles des missions des agences de travail temporaire par la DARES (exploitation CEREQ). Dans le détail, le taux de recours à l'intérim s'élève à 8,4 % dans le gros œuvre, 6,2 % dans le second œuvre, et 10 % dans les travaux publics.

[149]Nicolas JOUNIN, « Humiliations ordinaires et contestations silencieuses. La situation des travailleurs précaires des chantiers », *Sociétés contemporaines*, vol.2, n°70, 2008

[150]Hormis dans le cas du recours au CDD, qui est semblable : entre 2008 et 2010, la part de CDD est d'environ 5 % en coiffure comme dans le BTP. Source : Insee. Enquête Emploi. Exploitation Céreq.

[151]Source : Dares, exploitation des fichiers Unedic des déclarations mensuelles des missions des agences de travail temporaire. Exploitation Céreq.

[152]Source : Insee. Enquête Emploi. Exploitation Céreq

[153]Source : Enquête Emploi Insee 2011, tous rangs d'interrogation

son compte sont différents[154], les formes d'emploi y prévalant sont distinctes[155] et la profession est moins organisée et représentée. C'est ce que souligne Bernard Zarca[156] :

> « La force de l'identité collective se repère, pour un métier, à la puissance corporative : qu'il existe une fédération nationale de la coiffure, riche des cotisations des nombreux syndiqués qu'elle regroupe, que le taux de syndicalisation des coiffeurs non-salariés soit considérablement plus élevé que celui des esthéticiennes, que cette fédération ait su contrôler l'accès à l'exercice indépendant du métier en obtenant des pouvoirs publics une loi limitant cet accès aux détenteurs d'un brevet de maîtrise ou professionnel qu'aucun autre métier organisé et rattaché à l'artisanat n'a pu obtenir jusqu'à ce jour —, qu'elle multiplie les manifestations de prestige (concours, exhibitions, expositions), tout cela est révélateur d'une forte identité. »

En définitive, il s'est agi d'aller à la rencontre d'ouvriers et d'employés qualifiés, dont on verra qu'ils sont inégalement touchés par ce qui caractérise les emplois subalternes : bas salaires, cumul des pénibilités physiques et mentales, travail sous contrôle et perspectives d'ascension réduites[157].

La détermination du troisième secteur d'activité s'est faite au fil des années de thèse, dans l'optique de rencontrer des populations aux origines et aux parcours socio-professionnels différents et occupant des emplois qualifiés. À cet égard, des considérations pratiques ont primé puisque parmi les secteurs investigués dans l'enquête RÉPONSE figurait l'informatique.

Le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) est aujourd'hui dominé par le poids des sociétés de services et d'ingénierie en informatique (SSII), pourvoyeuses massives d'emploi pour les jeunes informaticiens. Dans un article publié en 2006, Marc Zune note ainsi que plus des trois quarts des jeunes diplômés en informatique trouvent leur premier emploi en SSII. La jeunesse de la population[158], les spécificités des conditions de travail ainsi que les attributs symboliques de ce secteur (innovation, dynamisme, etc.) lui confèrent des particularismes propices à l'analyse des ressorts de la

[154]Les formations proposées vont du CAP au BTS, et contrairement à la coiffure, les esthéticiennes ne sont pas dans l'obligation de détenir un BP pour pouvoir ouvrir ou gérer un institut.
[155]Il n'existe pas de portrait statistique de l'esthétique : au sein de la branche *« services personnels et domestiques »*, seule la coiffure fait l'objet d'un portrait statistique détaillé (ce qui, encore une fois, en dit long sur la place qu'elle occupe dans cette branche). Néanmoins, à partir d'une exploitation de l'Enquête Emploi 2011, on peut souligner que la proportion d'apprentis est moindre, bien qu'elle reste importante (12,8 % en esthétique contre 20,5 % en coiffure), et que la part des CDD est par contre très élevée (22,2 % contre 9,5 % en coiffure).
[156]Bernard ZARCA, « Identité de métier et identité artisanale », *Revue française de sociologie*, 29-2, 1988, p.247-248
[157]Yasmine SIBLOT, Marie CARTIER, Isabelle COUTANT, Olivier MASCLET, Nicolas RENAHY, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin, 2015
[158]Marielle POUSSOU-PLESSE, Constance PERRIN-JOLY, Denis DUPLAN, « La sélection par l'âge dans les métiers de l'informatique. L'adaptabilité en question », *Travail et Emploi*, n° 121, janvier-mars 2010

fabrication de rapports singuliers aux droits. Dans ces entreprises en effet, les salariés sont amenés à travailler en régie (au sein d'une entreprise cliente) ou au forfait (au sein de l'entreprise de service), ce qui peut susciter chez eux un attachement à l'entreprise et à ses acteurs (employeur, collègues) spécifiques[159]. À cela s'ajoute l'existence de conditions d'emploi particulières : si les salariés de ces entreprises sont majoritairement en CDI[160], cela s'accompagne néanmoins d'une forte injonction à la mobilité, qui passe notamment par l'existence d'inter-contrats et de clauses de mobilité. En dernier lieu, on peut noter la faiblesse de la tradition syndicale, dans un secteur traversé de rares luttes relatives au temps de travail[161]. Les SSII, souvent qualifiées de « *marchands de viandes* »[162], ne sont pas représentatives de l'ensemble des entreprises du secteur. Comme le note Marc Zune, « *le groupe des professionnels des TIC est aux antipodes de l'image d'une communauté unifiée. Il s'agit d'un groupe professionnel aux contours vagues, composé de segments animés de logiques d'emploi différentes* »[163]. Il s'agissait donc, dans cette enquête, de ne pas fermer la porte à des jeunes salariés travaillant dans d'autres entreprises, plus petites et fonctionnant différemment. Dans ce but, je suis entrée en contact avec une communauté d'informaticiens et d'entreprises qui vendent des services informatiques en utilisant et promouvant les logiciels libres. L'intérêt d'une telle investigation repose alors sur les possibilités qu'elle offre d'interroger ce que le rapport au droit de jeunes informaticiens doit à la socialisation dans des entreprises plus ou moins impliquées dans différents réseaux - professionnels et/ou militants – du « *libre* », plus ou moins enclins à adhérer aux discours libertaires et à promouvoir l'idée d'une organisation autogérée, sans hiérarchie, conformément au « *modèle du bazar* »[164].

Un dernier point doit être précisé : les jeunes salariés des trois secteurs d'activité étudiés peuvent être amenés, plus ou moins rapidement, à envisager une mise à leur compte. Le

---

[159]Sur les ressorts du travail en régie et au forfait, voir Anne DIETRICH, Françoise LOZIER, « Entre relation d'emploi et relation de services : Les stratégies de deux sociétés de services en ingénierie », *Formation emploi*, n° 119, juillet-septembre 2012

[160]Le CDI constitue la norme d'emploi du secteur. Selon les activités, sa part oscille en effet entre 94,9 % (programmation informatique) et 99,2 % (gestion d'installations informatiques). Source : Enquête Emploi 2011, tous rangs d'interrogation

[161]Michel LALLEMENT, Steven LEHNDORFF, Dorothea VOSS-DAHM, « Temps de travail et statut des salariés hautement qualifiés des sociétés de service informatique : une comparaison France-Allemagne », in Rachel BEAUJOLIN-BELLET, *Flexibilités et performances*, Paris, La découverte, 2004

[162] Anne DIETRICH, Françoise LOZIER, *op.cit*., p.33

[163]Marc ZUNE, « De la pénurie à la mobilité : le marché du travail des informaticiens », *Formation emploi*, vol. 3, n° 95, 2006, p.10

[164]Éric S. RAYMOND, *op.cit.* Pour une approche critique de ce modèle, voir Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Des relations de travail sans règles ? L'énigme de la production des logiciels libres », *Sociétés contemporaines*, n° 66, 2007/2, p.102

caractère artisanal des secteurs du BTP et de la coiffure a déjà été souligné[165], mais il peut en aller de même dans l'informatique, secteur au sein duquel l'activité indépendante n'est pas rare[166]. Parmi nos enquêtés (si l'on compte les deux coiffeuses rencontrées aux Prud'hommes), six connaissent ou ont connu une activité indépendante. On s'éloigne ainsi des populations pour qui le salariat constitue l'unique horizon et nous verrons que ce n'est pas sans enjeu.

Les angles morts de la recherche

Le choix des secteurs comme les modalités du travail de terrain entraînent un certain nombre de limites relatives à la construction de la population d'enquête. En premier lieu, je n'ai pas enquêté au sein de secteurs où la tradition syndicale est forte et les mobilisations collectives régulières. Je m'appuierai toutefois, allusivement mais dans une perspective comparative, sur les portraits de deux jeunes peintres aéronautiques travaillant à Airbus (voir annexe 1.1).

Plusieurs chercheurs ont souligné que les immigrés et enfants d'immigrés sont sous-représentés en apprentissage[167] puis dans les emplois d'ouvriers qualifiés. De ce fait, c'est tout un pan de la population travaillant dans le secteur du bâtiment qui est absent de la thèse[168].
Mais ce n'est pas là le seul point aveugle de l'objectivation proposée. Les coiffeuses rencontrées sont employées dans des salons mixtes. Exit les employés de salons pour homme. Exit également celles et ceux employés dans des salons de coiffure « afro », qui allie spécificité de la clientèle (populations noires, issues de l'immigration subsaharienne) et des actes de coiffure (défrisages, ajouts d'extensions, tissages, nattes, etc.) bien spécifiques[169]. Par

[165]Les portraits de la DARES viennent confirmer le poids des indépendants dans ces secteurs, malgré une tendance à la baisse dans les métiers du bâtiment : on en compte 31 % dans le gros œuvre entre 1982 et 1984 et 28 % entre 2012 et 2014 ; 36 et 44 % dans le second œuvre ; 32 et 23 % dans les métiers du bois (hors charpente, qui est comptabilisée dans le gros œuvre). Quant au secteur de la coiffure-esthétique, il comporte 36 % d'indépendants entre 1982 et 1984, contre 44 % entre 2012 et 2014. Cette hausse sensible peut être attribuée à la croissance importante des coiffeur-e-s et esthéticien-ne-s s'installant seul, par le biais du statut d'autoentrepreneur.
[166]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, « Normes d'emploi et marché du travail dans les métiers liés aux technologies de l'information », *Document d'étude DARES*, n°63, novembre 2002
[167]Gilles MOREAU, « Apprentissage : une singulière métamorphose », *Formation Emploi*, n° 101, 2008, p.124-125 ; Jean-Jacques ARRIGHI, Céline GASQUET, « Orientation et affectation : la sélection dans l'enseignement professionnel du second degré », *Formation Emploi*, n°109, 2010, p.106
[168]Voir notamment Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, *op.cit.* ; Manuela MARTINI, « Famille, organisation du travail et transmission du métier : les PME de maçonnerie de la banlieue parisienne au XXè siècle », *Cahier des Annales de Normandie*, n° 31, 2001
[169]La forte ségrégation ethnique dans les activités de coiffure est ressortie à la faveur d'un échange avec Lucie, alors qu'elle me relatait les difficultés rencontrées au cours de son emploi dans un salon implanté dans un quartier prioritaire nantais. Lucie et ses collègues n'ont nullement été formées, au cours de leur cursus scolaire et

ailleurs, au sein de ces univers non mixtes, je ne suis pas parvenue à entrer en contact avec de jeunes salariés dérogeant aux normes de genre. Quant au secteur de l'informatique, il mériterait un regard plus attentif aux salariés employés dans les start-up (seul un des enquêtés, Benjamin, y a brièvement travaillé un été).

Des justiciables aux salariés de la coiffure, du bâtiment et de l'informatique : les passerelles entre les deux terrains d'investigations

Un dernier point doit être précisé, celui des passerelles existant entre les deux terrains d'enquête. Au moment où je consultais les archives prud'homales, je n'avais pas encore décidé des secteurs d'activité que j'allais privilégier dans le cadre des investigations relatives aux rapports ordinaires au droit. Néanmoins, j'ai tenté, par la suite, d'aller à la rencontre de justiciables employés dans la coiffure, le bâtiment et l'informatique. J'y suis partiellement parvenue : le secteur de la coiffure est représenté dans les deux terrains enquêtés. Qui plus est, quatre coiffeuses (deux rencontrées aux prud'hommes lors de leurs contentieux respectifs, deux autres rencontrées ultérieurement par le biais de mon réseau) ont été employées par le même patron, que nous nommerons David Brouet (voir chapitre 1, encadré 1.2). Par ailleurs, le rapport ordinaire aux droits n'exclut pas la possibilité de conflits, voire de contentieux. En l'occurrence, nous verrons au fil des chapitres que plusieurs enquêtés ont connu des conflits relatifs à la rupture de leur contrat de travail et que l'un d'entre eux pense même avoir été confronté à l'institution prud'homale lorsqu'il était apprenti, même s'il n'en garde que de vagues souvenirs (il s'agit de Sébastien, jeune plombier présenté dans le chapitre 1, 2.1.3). Et puis, hormis la problématique du contentieux, de nombreuses thématiques sont communes aux entretiens réalisés auprès des deux populations (voir annexe 2).

2.3.3_ Des entretiens semi-directifs et scénarisés

Le déroulement des entretiens se découpe en deux temps. Le premier moment est consacré aux échanges portant sur la trajectoire scolaire et professionnelle de l'enquêté ; ses expériences et épreuves de travail, les relations qu'il noue avec son employeur, ses supérieurs hiérarchiques et ses collègues ; ses caractéristiques sociales ; ses relations familiales ; ses éventuels projets ; ses activités hors travail (voir l'annexe 2.2). Puis, dans un second temps, les enquêtés sont amenés à réagir à des « *cas* » ou scénarios hypothétiques, portant sur

des formations régulièrement organisées par l'employeur et l'enseigne Tif', à travailler auprès d'une clientèle aux cheveux crépus. De ce fait, elles ont, à plusieurs reprises, refusé certaines clientes.

différentes situations de travail. Cette sur seconde séquence des entretiens que nous souhaitons revenir en priorité, du fait du caractère encore peu balisé et relativement expérimental de cette méthode en sociologie.

Jusqu'à la fin des années 1970, les cas ou scénarios sont principalement utilisés dans des enquêtes quantitatives et visent à saisir des visions du monde, des représentations, sans que les enquêtés soient invités à endosser un rôle dans les situations qui leur sont soumises. Mais depuis les années 1980, cette méthode est également employée dans le cadre d'enquêtes plus qualitatives. Lorsque les sujets à aborder sont tabous, intimes, rendant difficile un questionnement direct (on peut penser aux recherches portant sur la sexualité par exemple), l'usage de scénarios permet d'entamer une discussion avant de dériver doucement vers les expériences vécues par les enquêtés. C'est ainsi que Marie-Clémence Le Pape a en partie conçu son enquête sur la gestion des risques par la famille[170]. L'objectif des scénarios peut également résider dans l'obtention, dans le cadre d'enquêtes portant sur des populations enclines à tenir des discours convenus, d'opinions plus personnelles. Par exemple, créer des scénarios s'avère particulièrement utile dans le cadre de recherches relatives à la justice et mettant face à face enquêteurs et magistrats. Le relatif « *échec* » des entretiens classiques auprès de cette population a été souligné par plusieurs auteurs. C'est le cas notamment d'Élodie Pinsard qui, dans une thèse consacrée à la délinquance routière, expose les limites des entretiens qu'elle a pu mener auprès de magistrats du siège, comme du parquet :

> « Si l'entretien s'avère utile et nécessaire dans cette recherche, il est apparu que, souvent, les personnes interrogées adoptaient des discours conventionnels ou formels. Il n'était pas rare de trouver des réponses identiques d'un professionnel du droit à l'autre. (…) Les magistrats interrogés répondaient à nos questions en s'appuyant sur les textes de droit. Aucun ne s'est livré ouvertement à des anecdotes, qui auraient pu confirmer l'existence d'un décalage entre les dispositions juridiques telles qu'elles sont adoptées et leur pratique (A). »[171]

Pour contourner cet obstacle, la méthode des entretiens scénarisés se révèle alors particulièrement pertinente[172]. Dernier objectif majeur de la méthode, se centrer sur des situations qui ont du sens pour les enquêtés. C'est notamment ce qu'a cherché à faire Patrick Rayou dans une recherche portant sur les compétences politiques des enfants. Il lui fallait,

---

[170]Marie-Clémence LE PAPE, *La famille à l'épreuve des risques. Logiques éducatives et stratification sociale*, Thèse de doctorat : Sociologie, Institut d'Études Politiques de Paris, 2009

[171]Elodie PINSARD, *Les pratiques des magistrats en matière de répression de la délinquance routière : les cas des TGI de Lyon, Roanne et Saint-Étienne*, thèse de doctorat : Science politique, Universités de Saint-Etienne-Lyon 2, 2012, p59-60

[172]Pour une illustration de cet usage, voir Virginie GAUTRON, Jean-Noël RETIERE, « Le traitement pénal aujourd'hui : juger ou gérer ? », *Droit et Société*, n° 88, 2014

pour son enquête, trouver une méthode qui n'adopte pas un point de vue « *adultocentré* », comme c'est le cas selon lui des études classiques en socialisation politique[173]. En s'éloignant de cette vision « *adultocentrée* », les scénarios permettraient aussi de contourner les difficultés liées au caractère dissymétrique de la relation d'enquête et à l'effet interrogatoire des entretiens ou questionnaires.

Dans cette thèse, un des objectifs de la construction des cas était justement d'éviter l'effet interrogatoire associé aux questions portant directement sur les savoirs juridiques des enquêtés. Il aurait été envisageable, à l'instar du protocole mis en place par Patricia Ewick et Susan S. Silbey, de se concentrer dans un second temps de l'entretien sur un « *problème* » rencontré par les personnes interviewées et mis en évidence dans la première partie de l'entretien. C'est d'ailleurs ce qui ressort des entretiens réalisés avec les jeunes justiciables où, après un retour sur leur trajectoire et leurs expériences professionnelles, étaient abordés dans le détail le conflit ayant abouti au recours aux Prud'hommes puis le déroulé du litige (voir annexe 2.1).

Néanmoins, dès lors que l'on quittait le seul contexte contentieux pour s'interroger sur la manière dont de jeunes salariés - en l'occurrence des coiffeuses, ouvriers du bâtiment et informaticiens - se saisissent (ou non) de leurs droits et font face aux règles encadrant leur emploi, s'en tenir aux divers récits des enquêtés n'était pas complètement satisfaisant, notamment parce qu'un des objectifs de la recherche, à savoir établir une comparaison d'un registre du droit à l'autre et d'un jeune salarié à l'autre, n'aurait pas été envisageable avec ce protocole.

[173]Patrick RAYOU, *La grande école. Approche sociologique des compétences enfantines*, PUF, Paris, 1999, p.7

Encadré 0.4 : Le protocole d'enquête de Patricia Ewick et Susan S. Silbey

Les auteures ont interviewé 430 adultes vivant dans le New Jersey. Les entretiens réalisés comportaient trois parties distinctes. Elles commençaient l'interview en posant des questions sur divers aspects de la vie sociale des enquêtés, dont le voisinage, l'entourage familial et amical ; puis poursuivaient en les interrogeant sur des expériences ou évènements qui les auraient « *dérangés* », qui leur auraient posé problème. Dans un second temps, les auteures demandaient aux enquêtés de se focaliser sur un événement problématique de leur choix. Il s'agissait d'une partie beaucoup plus libre, sous forme de récit (alors que dans les autres parties, elles recherchaient des informations assez précises). Selon ces auteures, ces récits permettaient, en creux, de déterminer ce qui était perçu comme naturel (« *taken for granted* ») :

« *We did so after concluding that the most effective way of initiating a conversation that would reveal the quotidian character of law and legality would be to inquire about those moments when the routine and the mundane seemed to break down.* »[174]

Enfin, dans un troisième temps, elles posaient des questions fermées sur leurs connaissances et expériences juridiques. Cette dernière partie ressort cependant peu dans leur analyse, et la lecture de l'ouvrage ne permet pas de déterminer si cette partie a été ou non exploitée. On retient surtout de leur recherche les deux premières dimensions de leur travail d'entretiens.

En conservant une deuxième séquence d'entretien portant sur des situations hypothétiques, nous escomptions justement tester cet attachement différentiel à tel ou tel droit. Il était bien évidemment impossible d'avoir une approche exhaustive des registres du droit du travail, j'ai donc retenu différents thèmes, fonctionnant comme autant d'indices : la grève, le renouvellement de CDD, les sources de renseignements, les statuts d'emploi et droits associés, la « *mise au placard* », le licenciement, les délégués du personnel et délégués syndicaux, les arrêts et accidents du travail, les règles d'hygiène-sécurité, le chômage. Pour rédiger ces cas, je me suis appuyée sur des anecdotes lues dans les journaux ou dans divers travaux de sociologie du travail, des expériences relatées par des proches ou d'anciens enquêtés (salariés ou syndicalistes), des justiciables dont j'ai suivie l'affaire aux Prud'hommes, ou encore des contentieux découverts lors de mes observations d'audiences. La plupart des cas sont communs à tous les enquêtés mais certains sont spécifiques, en fonction des enjeux propres au secteur d'activité. Il en va ainsi des intempéries pour le bâtiment, de la clause de non-concurrence pour la coiffure et de la clause de mobilité pour l'informatique. En outre, la rédaction de certains cas a été adaptée à chaque secteur, tels ceux relatifs à la « *mise au placard* » (pour le détail des cas, voir annexe 2.3).

Après avoir testé auprès d'enquêtés de la coiffure et du bâtiment (à l'époque, je n'avais pas encore entamé l'enquête auprès des informaticiens) l'efficacité de mon protocole, j'ai assoupli

[174]« *Nous avons agi ainsi, après avoir conclu qu'interroger les moments où la routine et le banal vacillent représente la manière la plus efficace d'initier une conversation qui révèlerait le caractère quotidien du droit et de la légalité.* », Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *op.cit.*, p.28

la grille pour prévenir la lassitude provoquée par une présentation rébarbative parce que longue et fastueuse. De fait, j'ai adapté à chaque nouvelle rencontre le déroulé des entretiens, en prenant en compte le temps dont disposait les enquêtés et en anticipant les futures rencontres. Il arrivait ainsi que les cas ne soient évoqués qu'au second entretien ou qu'ils soient étalés sur deux voire trois entretiens. Ainsi, l'inscription de l'enquête dans la durée a permis d'alléger un protocole trop lourd au départ et de l'articuler plus aisément aux parties plus classiques des entretiens.

Des réactions variées au « *cas* »

C'est surtout dans la partie consacrée aux cas que les difficultés de l'enquête sont apparues, en dépit des attentes escomptées de scénarios censés permettre aux jeunes salariés de se projeter dans une situation professionnelle. L'imposition de problématique était inévitable et les enquêtés se sont inégalement appropriés cette partie de l'entretien, ce qui pose la question, maintes fois débattue, de l'adaptation de méthodes d'enquête spécifiques à des populations hétérogènes[175]. À cet égard, la littérature critique portant sur les sondages d'opinions[176] permet de prendre du recul par rapport à la méthode des cas. Car certains biais des enquêtes d'opinions peuvent être transposés aux entretiens sociologiques. Il en va ainsi de ce que Daniel Gaxie nomme le « *devoir de répondre* »[177], plus ou moins ancré en fonction du milieu social d'appartenance des individus interrogés. Par exemple, plusieurs enquêtés ont répondu aux cas 10 et 13, portant respectivement sur l'organisation d'élections professionnelles et sur le vote aux élections prud'homales[178], alors même qu'ils ne savaient pas à quoi ces élections correspondaient. Fort heureusement, la dimension « *ouverte* » des échanges, les possibilités de relances et de discussions offertes par le format de l'entretien ont permis de se prémunir contre toute interprétation hâtive des propos tenus par les enquêtés[179]. Curieusement, ces biais

[175]Patrick Rayou a été confronté à un tel problème dans une enquête menée sur les compétences des enfants. Il insiste ainsi sur les difficultés, dans la mise en œuvre de cette technique d'enquête, relatives aux différences d'âge des enfants, certains sachant lire et écrire quand d'autres non. Voir Patrick RAYOU, *op.cit.*

[176]Pierre BOURDIEU, « L'opinion publique n'existe pas », *Les temps modernes*, n° 318, janvier 1973 ; Daniel GAXIE, « Au-delà des apparences… », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 81-82, 1990

[177]Daniel GAXIE, « Au-delà des apparences… », *ibid.,* p.104

[178]Au moment de l'enquête, les conseillers prud'homaux sont toujours élus, même si les dernières élections datent de 2008. C'est l'ordonnance du 31 mars 2016 (ordonnance n° 2016-388 du 31 mars 2016 relative à la désignation des conseillers prud'hommes, JORF n°0077 du 1 avril 2016) qui mettra fin à ce mode de désignation. Les conseillers prud'homaux sont désormais nommés par le garde des sceaux et le ministre chargé du travail sur proposition des organisations syndicales et professionnelles. Pour une histoire des élections prud'homales, voir Laurent WILLEMEZ, « Élire des juges et représenter le monde du travail. Les élections prud'homales en débats (1907-2014) », *Travail et emploi*, n° 144, octobre-décembre 2015

[179]De cette façon, on se prémunit des biais liés aux questions fermées, qui mesurent une opinion « *sans aucune information sur ce que les personnes ont en tête quand elles répondent*". Voir Daniel GAXIE, « A propos des

de l'enquête m'ont parfois permis d'accéder à des matériaux inattendus. Ainsi, Julianne - jeune coiffeuse (et collègue de Lucie que l'on a présenté dans l'encadré 0.3) - a, en réaction au cas 13, exprimé son rapport au vote en général : « *je suis pas très vote* » a-t-elle indiqué à cette occasion, avant de préciser ne pas se déplacer pour les élections présidentielles.

Le caractère fictif des situations

Toute situation d'entretien relève de formes d'« *expérimentations fictives* », face auxquelles les enquêtés ne réagissent pas toujours comme ils le feraient « *dans le déroulement de la vie sociale* »[180]. Il s'ensuit que les réactions déclarées face aux cas restent, ne l'oublions pas, des réactions déclarées que l'on ne saurait assimiler aux manières de penser et d'agir adoptées réellement dans les situations présentées. Marie-Clémence Le Pape, qui a utilisé la méthode des cas dans une enquête portant sur les manières d'être parent dans les milieux populaires, invite à une interprétation prudente des propos des enquêtés, du fait du caractère fictif des situations présentées :

> « Le caractère fictif du scénario n'en est pas moins stimulant mais les réponses des enquêtés doivent être interprétées pour ce qu'elles sont : le « révélateur » de principes généraux… qui ne seront pas nécessairement appliqués mais qui donnent à voir un certain nombre de valeurs éducatives auxquelles l'enquêté adhère. » [181]

Et puis, même lorsque les enquêtés sont confrontés à des situations similaires, leurs réactions ne se superposent pas nécessairement à leurs pratiques. C'est ce que montrent Patricia Ewick et Susan S. Silbey, lorsqu'elles décrivent l'attitude d'une femme, Bess Sherman, face à des voisins bruyants. Confrontée réellement à ce problème, elle se résigne et « *se fait toute petite* ». Mais lorsque les auteures lui content une situation hypothétique du même ordre, elle insiste sur le fait qu'elle appellerait la police :

> « Bess expressed her appreciation of law's power most clearly when we asked her how she might react in a number of hypothetical situations. One situation had to do with noisy neighbors, a version of an actual problem Bess described to us earlier in the interview. Whereas her actual response to noise in the neighborhood was to lump it (fearing retaliation and police non-responsiveness) and rarely leave the apartment, her response to the hypothetical situation was emphathic: "I would really call the cops! (*laugh*) I would really call them, I might feel a little frightened calling them… but I would really call them" (…) In these

---

attitudes des citoyens à l'égard de l'« Europe ». Ce que nous savons et ce que nous ne savons pas encore », in Daniel GAXIE, Nicolas HUBE, Marine DE LA SALLE, Jay ROWELL, *L'Europe des européens. Enquête comparative sur les perceptions de l'Europe*, Paris, Economica, 2011, p.23 et suivantes.

[180]Pierre BOURDIEU, Jean-Claude CHAMBOREDON, Jean-Claude PASSERON, *Le métier de sociologue*, Berlin, Mouton de Gruyter, 2006 [1è éd. 1968], p.64

[181]Marie-Clémence LE PAPE, « Être parent dans les milieux populaires : entre valeurs familiales traditionnelles et nouvelles normes éducatives », *CNAF informations sociales*, n° 154, 2009/4, p. 89

> hypothetical situations, without the constraints that routinely operate to limit her actions, Bess Sherman derived pleasure from imagining a very different relationship to law. »[182]

Les auteures expliquent ce décalage par la possibilité qu'offraient les situations hypothétiques de se prêter au « *jeu du droit* », en passant outre la position sociale et les rapports de pouvoir dans lesquels elle s'inscrit au quotidien[183]. Que les cas soient mis en œuvre dans le cadre d'enquêtes qualitatives, comme c'est le cas ici, ou quantitatives (c'est alors ce qu'on nomme la « *vignette technique* »[184]), le constat est le même : les réponses des enquêtés ne reflètent pas nécessairement leur attitude réelle et ne doivent donc pas être interprétées comme tel. Les chercheurs ayant enquêté sur la conscience juridique dans les années 1970 ne s'y trompaient pas. Wolfgang Kaupen, qui s'est intéressé au rapport existant entre droit et morale, note à cet égard :

> "From this it would seem as if in fact – as is often presumed – the German public is still very strongly attached to state authority. However, it should not straightaway be assumed that this "abstract" attitude is necessarily also the attitude in a concrete situation."[185]

Cette distinction déborde d'ailleurs le cadre des réponses à de tels protocoles d'enquête. Dans tout entretien, un enquêté peut être amené à expliciter ce qu'il ferait dans telle ou telle situation, sans que l'on puisse y voir le gage d'une action future. Si tel était vraiment le cas, les recours à la justice par exemple ne seraient-ils pas plus courants ? À cet égard, Nicolas Farvaque et Marion Lefebvre distinguent bien les motifs (souvent rationnels) d'un éventuel recours à la justice prud'homale des ressorts d'un engagement effectif dans le contentieux :

> « Il est intéressant de noter que, comparé à la forte dimension rationnelle de la décision de recourir aux Prud'hommes quand il ne s'agit que d'une éventualité (j'irais si… ; je n'irais pas pour cela…), les cas effectifs de recours aux Prud'hommes manifestent une plus grande

---

[182]« *Bess a exprimé clairement son appréciation du pouvoir du droit au moment où nous lui avons demandé comment elle réagirait dans un nombre de situations hypothétiques. Une situation traitait de voisins bruyants, une version d'un réel problème que Bess nous a décrit plus tôt dans l'entretien. Tandis que sa réponse concrète au bruit dans le voisinage a été de s'y résigner (dans la crainte des représailles et de l'absence de réaction de la police) et de quitter rarement l'appartement, sa réponse à la situation hypothétique fut véhémente :* « J'appellerais vraiment les flics ! (*rires*) Vraiment, je les appellerais, j'aurais peut-être un peu peur de les appeler, mais je les appellerais, vraiment ». *(...) Lors de ces situations hypothétiques, sans les contraintes qui pèsent habituellement et limitent ses actions, Bess Sherman retirait du plaisir de l'idée d'une relation très différente au droit*. », Patrica EWICK, Susan S. SILBEY, *op.cit.*, p.172

[183]Patrica EWICK, Susan S. SILBEY, *ibid.*

[184]Janet FINCH, « The Vignette Technique in Survey Research », *Sociology*, vol. 21, n° 1, february 1987

[185]« *Il semblerait qu'en réalité, comme il est souvent présumé, la population allemande est très attachée à l'autorité étatique. Toutefois, il ne faut pas supposer d'emblée que cette attitude «* abstraite *» correspond toujours à l'attitude adoptée face à une situation concrète.* » Voir Wolfgang KAUPEN, « Public opinion of the law in a democratic society », in Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, *Knowledge and Opinion about Law*, Martin Roberson, London, 1973, p.46

> contingence : cela a dépendu d'éléments non prévus, et la démarche elle-même a souvent été appuyée par des relais variés. »[186]

L'interprétation réclame donc de bien distinguer ce que les enquêtés pensent qu'il « devrait se passer » (« *what should happen* ») de ce qu'il « se passe vraiment » (« *what actually does happen* »)[187]. Notre enquête permet de distinguer, le cas échéant, les expériences passées, souhaitées et envisagées : « ce que je ferais », « ce qu'il faudrait faire », « ce que j'ai déjà fait » etc.[188] Cette posture nécessite tant un travail de relance lors des discussions autour des cas qu'une interprétation prudente des propos des enquêtés.

Ce que les mots veulent dire

Que les mots du langage ordinaire ne recouvrent pas toujours le sens précis que le vocabulaire savant leur attribue n'est pas une découverte. Le hiatus n'en revêt pas moins très souvent, dans ce qui nous intéresse, un dilemme d'interprétation. Que penser par exemple de l'expression « *il n'a pas le droit* » ? Elle peut renvoyer autant à un registre légal qu'à une évaluation de la plus ou moins grande immoralité de l'attitude, ou encore aux deux registres confondus. On ne retrouve pas systématiquement une référence au droit positif dans de tels propos, comme l'illustre la réaction d'Alice, jeune coiffeuse, au cas n° 5 qui porte sur la « *mise au placard* » d'une salariée :

> Une salariée d'un salon de coiffure est en congé maternité. À son retour au salon, elle se rend compte qu'une nouvelle coiffeuse a été embauchée. Dans les premiers jours de son retour, la responsable demande alors à la salariée de s'occuper de passer le balai, de mettre en rayon les produits à vendre, de ranger l'arrière-boutique. Elle s'occupe de ces petites tâches, répond au téléphone mais ne coiffe plus. La responsable lui dit que c'est temporaire, le temps de réorganiser le salon. La salariée patiente donc, mais les semaines suivantes, rien ne change. La salariée est isolée, n'est plus conviée lors des sessions formation que l'employeur organise régulièrement. Quand la salariée tente à nouveau de discuter de sa situation à la responsable, celle-ci lui dit qu'il faut voir cela avec le patron. Elle essaie à plusieurs reprises de l'appeler, sans succès.

Si dans certains cas, le « *légal* », et le « *moral* » sont bien distingués, ils sont d'autres fois mêlés, à tel point que l'interprétation des propos des enquêtés s'avère parfois difficile. Il suffit

[186]Nicolas FARVAQUE, Marion LEFEBVRE, « Les salariés de PME : d'une spécificité des relations sociales à un rapport particulier aux Prud'hommes ? », *La Revue de l'IRES*, n° 66, 2010/3, p.26

[187]Rhidian HUGUES, « Considering the vignette technique and its application to a study of drug injecting and HIV risk and safer behavior », *Sociology of Health and Illness*, vol. 20, n°3, 1998, p.385

[188]À cet égard, on peut à nouveau citer l'enquête collective portant sur le traitement des délits. Le protocole d'enquête permettait d'appréhender l'orientation et l'issue des affaires pénales à partir de différents registres : les pratiques prévalant dans la juridiction, les pratiques personnelles du magistrat en la matière et les orientations et décisions qu'il estimait idéales. Voir Virginie GAUTRON, Jean-Noël RETIERE, *op.cit.*

de rapporter le propos d'Alice pour montrer la confusion, qui ne s'éclaire qu'après une relance :

> « Après il a pas le droit parce que, parce qu'il a pas le droit de lui dire de passer que le balai et tout, elle est pas censée faire ça mais bon… Je pense que légalement, ils ont le droit de faire ça même si c'est pas du tout normal. Parce que après, c'est les clients qui veulent passer avec cette personne-là donc c'est délicat comme situation. »

Si l'on se focalise sur les registres utilisés par les enquêtés pour évaluer les cas qui leur sont proposés, plusieurs axes se dégagent. Parfois, la dimension légale de la situation est privilégiée et développée, tandis que d'autres fois, c'est davantage à partir d'un registre moral que les jeunes salariés s'expriment. Ces réflexions quant à la signification de mots et d'expressions peuvent être étendues à d'autres parties de l'entretien, lorsque l'enquêté s'exprime sur ses expériences professionnelles et celles de son entourage. Et, finalement, ce qui au départ constitue une difficulté d'interprétation se révèle finalement être l'énigme même de la thèse.

La méthode des cas doit encore être travaillée, pour diminuer les biais liés à l'imposition de problématique et au malaise que certains enquêtés ont pu ressentir en y répondant. Il serait à tout le moins profitable d'envisager moins de scénarios : limiter à quatre ou cinq situations permettrait d'alléger le dispositif d'enquête[189]. Néanmoins, nous verrons que cette méthode peut être féconde, à la condition d'en interpréter les résultats avec les réserves qui s'imposent, au premier rang desquelles l'indexation aux trajectoires et aux expériences bien réelles des enquêtés.

III_ Une thèse en trois parties

Loin de se rapporter à la seule socialisation juridique, nous l'avons souligné, la propension des jeunes salariés à se saisir de leurs droits repose sur l'activation de dispositions incorporées par le biais des socialisations familiales, scolaires mais également salariales. Leur représentation des règles appliquées en entreprise comme leur appropriation des droits concrets sont ainsi tributaires, de fait, de l'histoire de leur passé pré-salarial mais aussi de leurs trajectoires socioprofessionnelles et de la configuration formée avec leurs employeur et collègues. D'où la nécessité, dans une première partie de la thèse, de caractériser sous ces

[189]Cela autoriserait de s'appesantir sur les situations. Par exemple, le premier cas, relatif à la grève, gagnerait à être complété, en précisant le niveau de revenu exact des employés, le temps de pause effectif dont ils bénéficient et les pénibilités dénoncées, voire en ajoutant (dans un deuxième temps) le récit précis de conflits ou de négociations avec la direction.

différents angles, les portraits des enquêtés[190]. L'intention vise à rendre compte des ressources qu'ils détiennent, des contraintes auxquelles ils font face afin d'éclairer leur inégale propension à développer un sentiment d'avoir « *droit à avoir des droits* » et d'« *avoir droit à défendre des droits* ».

Dans un second temps, nous nous intéresserons plus directement aux savoirs, usages et perceptions que les enquêtés développent à l'égard des droits dits collectifs ainsi que des droits individuels que sont le temps de travail et la rémunération. Dans un contexte d'individualisation croissante de la relations de travail, il s'agit de rendre compte des formes revêtent l'appropriation, d'une part, de droits collectifs censés « *transform[er] les rapports de force en rapports de droit* »[191] et, d'autre part, celle de droits individuels – le salaire et le temps de travail – qui constituent le socle de la relation salariale.

Enfin, en nous appuyant sur les investigations réalisées au Conseil de Prud'hommes de Nantes, nous analyserons les usages offensifs et défensifs de la justice, en retraçant le processus de transformation des conflits en litiges, et en analysant leurs effets sur le rapport au droit des jeunes justiciables rencontrés.

[190]Sur l'usage de portraits dans l'analyse sociologique, voir Bernard LAHIRE, *Tableaux de famille, Heurts et malheurs scolaires en milieux populaires*, Paris, Éditions du Seuil, 1995
[191]Alain SUPIOT, *Le droit du travail*, PUF, Paris, 2004, p.82

Partie 1_ Se saisir de ses droits, faire face aux normes imposées en entreprise : le poids des relations instaurées avec l'employeur

L'analyse des usages de leurs droits par de jeunes salariés s'enrichit autant de l'étude des conditions et des manières dont ils s'en saisissent que de celles susceptibles de rendre compte du défaut de recours. La méthode de l'entretien, sujette à l'imposition de dilemmes présupposés par le chercheur, ne permet pas toujours d'éclairer la place que revêt concrètement le droit du travail dans le quotidien des enquêtés. En revanche, nous nous sommes très souvent aperçus qu'orienter le questionnement sur les formes et l'intensité des relations tissées avec leur employeur ou leur hiérarchie et, le cas échant, avec leurs collègues, permettait, sur un mode contourné, d'accéder aux usages actifs ou, à l'inverse, distanciés de leurs droits.

Dès que l'on s'interroge la propension des enquêtés à s'emparer de leurs droits et à faire face aux normes pratiques imposées dans l'entreprise, deux facteurs déterminants s'imposent à la réflexion : les contraintes avec lesquelles les enquêtés doivent composer d'une part, les ressources dont ils disposent pour, le cas échéant, contrarier voire s'opposer à la volonté de leur employeur d'autre part. Norbert Elias nous a appris que « *l'incapacité de contrôler une situation va habituellement de pair avec une forte émotivité dans la pensée et l'action ; les chances de contrôler les dangers demeurent donc à un niveau bas tandis que le caractère émotionnel de la réaction est maintenu à un niveau élevé, et ainsi de suite.* »[1] A cet égard, nous verrons que les usages de leurs droits dont font montre les enquêtés s'avèrent variables non seulement d'un secteur d'activité à l'autre, mais également d'un salarié à l'autre, précisément en raison du brouillage du rapport salarial par les sentiments. La relation, personnalisée ou non, amicale ou distante, à l'employeur, n'est que rarement innocente du déclenchement ou, au contraire, de l'évitement d'un conflit. Il s'agira donc de caractériser les postures oscillant entre apathie et confrontation, pour montrer que la subordination ne saurait s'éprouver et, en conséquence s'analyser, en faisant abstraction du rapport moral existant entre les jeunes salariés et leur employeur.

[1]Norbert ELIAS, *Engagement et distanciation. Contributions à la sociologie de la connaissance*, Paris, Fayard, 1983, p.79

Pour ce faire, nous présentons les enquêtés, en mettant en lumière leur parcours et expériences professionnels et leurs manières de se projeter dans l'avenir (tant du point de vue du métier que de l'emploi). Nous nous intéressons aux dispositions incorporées par le biais de la socialisation familiale, scolaire et salariale, qui interviennent dans leurs manières de concevoir et de vivre les relations nouées avec leur employeur, pour mieux questionner le rapport qu'ils développent à leurs droits. Dans le même temps, nous caractérisons avec davantage de précision les configurations professionnelles dans lesquelles ces jeunes salariés évoluent : leurs propres conditions d'emploi mais aussi la taille de l'entreprise, le parcours et statut du (des) responsable (s) hiérarchique(s), l'organisation du travail et la gestion du personnel qui prévalent dans l'entreprise, la situation économique de l'entreprise et le secteur d'activité. Le premier chapitre est ainsi consacré à de jeunes ouvriers du bâtiment et aux jeunes coiffeuses, tandis que le second porte sur de jeunes informaticiens.

Chapitre 1_ Des « *arrangements* » à la confrontation ? Les jeunes coiffeuses et ouvriers du bâtiment face à leur(s) employeur(s)

Jeunes ouvriers du bâtiment et coiffeuses ont en commun d'être passés par des filières professionnelles courtes, de surcroît en apprentissage (pour une partie de leur cursus au moins). Que leur parcours professionnel soit marqué par une forte mobilité entre entreprises ou au contraire par l'ancrage de longue durée dans une ou deux structures, ils sont qualifiés, ne rencontrent pas de difficultés majeures vis-à-vis de l'emploi et ont très peu été confrontés au chômage. Ils font partie des strates élevées et relativement stables de cet univers éclaté et hétérogène que forment les classes populaires[1]. D'autant plus qu'une partie des enquêtés, tout en appartenant aux classes populaires « par le travail », se rapprochent davantage des classes moyennes par leurs vies de couple[2]. Par ailleurs la porosité avec les groupes intermédiaires se dessine parfois dans les perspectives d'avenir envisagées, lorsque les enquêtés projettent de se mettre à leur compte. Pour autant, ils occupent dans le travail des positions de salarié-e-s subalternes[3], qui les distinguent à bien des égards des groupes intermédiaires et des cadres. La proximité sociale entre ces deux groupes d'enquêtés (coiffeuses et ouvriers du bâtiment) est telle qu'il arrive que les couples qu'ils forment ou ont formés les réunissent (il en va ainsi de l'ex-amie de Benoit qui était coiffeuse, du conjoint de Léa qui est couvreur et chef d'équipe et du conjoint de Justine qui est menuisier). Mais à cette présentation unifiante des enquêtés doit être articulée une approche par le secteur d'activité et le genre. Car du point de vue des conditions de travail et d'emploi, des perspectives d'avenir ainsi que des relations tissées avec leur employeur, leur vécu se distingue à bien des égards.

Benoit Lepley[4], Marion Lefebvre et Nicolas Farvaque[5] mettent en évidence un modèle de la petite entreprise fondé sur la personnalisation des relations, le développement de liens quasi-

[1]Olivier SCHWARTZ, « Peut-on parler des classes populaires ? », *La vie des idées*, 13 septembre 2011, p.33
[2]Nous verrons qu'ils se distinguent toutefois des « *ouvriers de l'entre-deux* » étudiés par Martin Thibault, du fait d'un attachement plus fort au métier qu'ils exercent. Voir Martin THIBAULT, *Ouvriers malgré tout. Enquête sur les ateliers de maintenance des trains de la Régie autonome des transports parisiens*, Paris, Raisons d'agir, 2013
[3]Yasmine SIBLOT, Marie CARTIER, Isabelle COUTANT, Olivier MASCLET, Nicolas RENAHY, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin, 2015
[4]Benoit LEPLEY, « Les régulations sociales dans les petites entreprises », *La lettre du GIPMIS*, n° 7, décembre 2000 ; Benoit LEPLEY, « Gestion des conflits dans les petites entreprises », in Jean-Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine,* Paris, La dispute, 2005

familiaux entre les différents acteurs de l'entreprise, le rôle très limité (voire l'inexistence) des instances représentatives du personnel et la gestion « *domestique* » des conflits. Dans cette configuration particulière, les « *arrangements* » auraient la part belle et s'instaureraient dans le cadre d'une relation de confiance entre salariés et employeur. À chaque fois, il est question de pratiques diverses impliquant un don/contre-don et une mise à distance de « *la logique de droit* » :

> « Les salariés se représentent leurs relations sociales au quotidien comme faits d'un ensemble de microarrangements informels. L'expression typique revenue à plusieurs reprises est la suivante : "on s'arrange". Ces arrangements consistent par exemple à amener un travailleur à ne pas compter les dépassements d'horaires, parfois non rémunérés, qu'il effectue régulièrement, à ne pas réclamer de hausse de salaire, ni de stages de formation, ni une représentation collective, ni d'autres avantages sociaux auxquels il aurait droit légalement, en retour de certains avantages offerts par le cadre plus souple de la PME. Ainsi, "on s'arrange" pour le temps de travail, pour les congés, etc. ». [6]

Qu'en est-il chez nos enquêtés ? Comment la question des « *arrangements* » s'articule-t-elle avec celle de la confrontation, voire du conflit ? Dans ces configurations professionnelles, comment perçoivent-ils, usent-ils ou non de leurs droits et comment font-ils face aux normes pratiques imposées en entreprise ?

La taille des entreprises dans lesquelles travaillent ou ont travaillé les enquêtés doit être prise en compte, ne serait-ce parce qu'elle limite la probabilité que les jeunes salariés côtoient des représentants du personnel, élus ou désignés. Ouvriers et employés qualifiés, ils travaillent tous dans des entreprises de moins de cinquante salariés et même, pour la plupart d'entre eux, dans de très petites entreprises (TPE) comptant moins de dix salariés[7]. De fait, aucune coiffeuse, esthéticienne n'en a jamais connu dans leurs entreprises respectives. Quant aux jeunes ouvriers, les deux seuls à évoquer ces acteurs durant les entretiens sont Cédric (qui en a connu durant son apprentissage, puis dans la « *grosse boite* » dans laquelle il a travaillé durant quatre ans), et Gaël (qui n'a cependant aucun contact avec le délégué du personnel présent dans son entreprise actuelle). Au-delà du seul critère de la taille de l'entreprise, nous montrerons en nous intéressant aux ouvriers du bâtiment d'une part, aux coiffeuses et esthéticienne d'autre part, toute la diversité des configurations professionnelles qui rendent possible ou au contraire freinent l'usage de leurs droits. D'un secteur à l'autre, de fortes

---

[5]Nicolas FARVAQUE, Marion LEFEBVRE, *Les salariés de PME et les Prud'hommes*, synthèse du rapport final, ORSEU, mars 2009 ; Nicolas FARVAQUE, Marion LEFEBVRE, « Les salariés de PME : d'une spécificité des relations sociales à un rapport particulier aux Prud'hommes ? », *La Revue de l'IRES*, n°66, 2010/3

[6]Nicolas FARVAQUE, Marion LEFEBVRE, « Les salariés de PME : d'une spécificité des relations sociales à un rapport particulier aux Prud'hommes ? », *ibid.*, p.16

[7]À une exception près, celle de Sébastien, jeune plombier intérimaire.

inégalités ressortent au fil des parcours professionnels des enquêtés, tant du point de vue des ressources qu'ils détiennent que de leur inégale propension à développer un sentiment d'« *avoir le droit à avoir des droits* »[8].

En partant des « *arrangements* » existants entre les jeunes salariés et leur employeur, nous rendons compte, dans une première partie du chapitre, des cas où les enquêtés ne se saisissent pas de leurs droits parce qu'ils n'estiment pas nécessairement que ce qu'ils vivent au travail, quand bien même c'est illégal, est injuste. Mais une analyse en ces termes apparaît insuffisante en ce qu'elle masque le caractère très variable de ces « *arrangements* » (selon les secteurs d'activité et les entreprises), et en ce que ceux-ci induisent en termes de soumission aux injonctions de la direction. Souvent présentés au départ par les enquêtés comme des échanges équitables, les « *arrangements* » n'en restent pas moins discrétionnaires. Il convient, dans ces conditions, de saisir non seulement les ressorts de l'arrangement mais également ce qu'il induit en termes de conditions propices ou, au contraire, défavorables à la confrontation, sinon à la résistance. Et, de fait, ouvriers qualifiés du bâtiment et coiffeuses n'apparaissent pas égaux en la matière.

I_ Au-delà des droits : les « arrangements » entre employeur et salarié

En éclairant les configurations professionnelles dans lesquelles travaillent nos enquêtés et les relations qu'ils tissent avec leurs employeurs respectifs, nous mettons l'accent sur des pratiques contournant les droits (voire, plus rarement, les obligations) des salariés, qu'une partie des enquêtés peut être amenée à définir comme des « *arrangements* ». Il en va ainsi des heures supplémentaires non rémunérées - heures réalisées au-delà de la durée légale du travail, à laquelle ils sont tous soumis[9] - et du travail non déclaré[10], le « *black* », tel que le

[8]Eve MEURET-CAMPFORT, *Des ouvrières en lutte. Mondes populaires et genre du syndicalisme dans un secteur d'emploi "féminin". Le cas de l'usine Chantelle à Nantes (1966-2005),* thèse de doctorat : Sociologie, Université de Nantes, 2014, p.254

[9]Malgré les évolutions législatives en la matière (sur lesquelles nous reviendrons dans le chapitre 4), ces salariés demeurent soumis à la durée légale du travail. Pour les ouvriers du bâtiment, voir les articles 3.13 de la convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant jusqu'à 10 salariés) du 8 octobre 1990 et de la convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment non visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant plus de 10 salariés) du 8 octobre 1990. Étendue par arrêté du 8 février 1991 JORF 12 février 1991. Pour les coiffeuses, voir l'article 8.1.5 de la convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes du 10 juillet 2006. Étendue par arrêté du 3 avril 2007 JORF 17 avril 2007.

[10]Selon l'article L.8221-5 du Code du travail, « *Est réputé travail dissimulé par dissimulation d'emploi salarié le fait pour tout employeur : Soit de se soustraire intentionnellement à l'accomplissement de la formalité prévue à l'article L. 1221-10, relatif à la déclaration préalable à l'embauche ; Soit de se soustraire intentionnellement à l'accomplissement de la formalité prévue à l'article L. 3243-2, relatif à la délivrance d'un bulletin de paie, ou de*

formulent les enquêtés. Les travaux que Bernard Zarca a menés sur l'artisanat dans les années 1970-1980 s'avèrent particulièrement utiles pour penser ensemble les effets liés à la taille de l'entreprise et ceux qui découlent de l'appartenance à un secteur d'activité particulier, à une entreprise donnée. La coiffure, l'esthétique comme le bâtiment, inscrites au répertoire de la Chambre des métiers, font partie intégrante de l'artisanat d'un point de vue juridique. Toutefois, les relations qui s'instaurent dans ces entreprises ne donnent pas nécessairement la même place à ce que Bernard Zarca a nommé au fil de ses travaux l'« *esprit de métier* »[11], l'« *idéologie de métier* »[12], ou encore la « *logique de métier* »[13]. Selon l'auteur, petits patrons et ouvriers qualifiés de l'artisanat partagent une « *complicité de métier* » entretenue par l'exercice quotidien d'une même activité professionnelle et qui s'appuie sur un même idéal : celui du travail indépendant, de l'installation à son compte. L'ouvrier qualifié accepte ainsi d'autant mieux des conditions de travail et d'emploi difficiles qu'il comprend le point de vue de l'employeur et qu'il espère un jour, à son tour, pouvoir créer sa propre entreprise. En réalité, peu de salariés de l'artisanat accèdent au statut d'indépendant. Mais en proposant un modèle idéal-typique de l'artisanat - basé sur le passage du statut d'apprenti à celui de compagnon puis d'artisan - Bernard Zarca invite à considérer les relations sociales en entreprise à partir d'un système normatif alliant pratique commune du métier et propension de chaque acteur à se projeter (au passé, au présent, au futur) dans la peau de son interlocuteur :

> « Cet idéal-type est fort éloigné de la réalité, la probabilité d'installation future d'un compagnon débutant étant plus proche de zéro que de un. Il conserve cependant le pouvoir de structurer cette réalité même, puisque le cheminement idéaltypique a valeur de norme de comportement qui s'impose à la grande majorité des agents de l'artisanat, dont l'idéal socioprofessionnel demeure de s'installer à son compte. L'idéaltype occupe ainsi une place particulière dans le groupe des cas réels ou possibles : il permet de rendre raison du mode de fonctionnement des entreprises artisanales, de ce que, par exemple, un salarié qui n'a pourtant pas l'espoir de s'installer à son compte accepte certaines pratiques patronales qui vont à l'encontre de son intérêt présent, parce qu'il continue de se rêver patron et s'identifie au personnage qu'incarne son employeur. »[14]

Or cette « *logique de métier* » encourage la création de liens dépassant le strict cadre professionnel, en rendant possible la mise en place d'un ensemble d'échanges économiques et

---

mentionner sur ce dernier un nombre d'heures de travail inférieur à celui réellement accompli, si cette mention ne résulte pas d'une convention ou d'un accord collectif d'aménagement du temps de travail conclu en application du titre II du livre Ier de la troisième partie ; Soit de ne pas accomplir auprès des organismes de recouvrement des contributions et cotisations sociales les déclarations relatives aux salaires ou aux cotisations sociales assises sur ceux-ci. »

[11]Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social*, Paris, Economica, 1986

[12]Bernard ZARCA, « Artisanat et trajectoires sociales », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 29, septembre 1979

[13]Bernard ZARCA, « Identité de métier et identité artisanale », *Revue française de sociologie*, 29-2, 1988

[14]Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social*, *op.cit.*, p.16-17

symboliques dont les « *arrangements* » définis plus hauts font partie. Ces « *arrangements* » contribuent à la cristallisation « *de formes douces d'exploitation* »[15], en venant atténuer l'asymétrie de la relation de travail. Aujourd'hui, toute trace de partage d'une « *idéologie de métier* », couplée à des « *arrangements* », n'a pas disparu. On en trouve une illustration dans la thèse qu'Olivier Crasset a consacrée aux risques professionnels chez les artisans. L'auteur y donne l'exemple d'une entreprise de carrelage au sein de laquelle le salarié (âgé de 25 ans) et son patron s'« *arrangent* » sur le temps de travail :

> « Quant au salarié, il commence à 7h30 et finit à 17h30-18h, et ne travaille pas le week-end et les jours fériés. Ce dépassement des 39 heures légales est compensé par de petits arrangements lorsque le salarié a besoin de s'absenter quelques heures. La journée commence à 7h15 par un café dans la cuisine du patron, alors que celui-ci est déjà de retour d'un chantier qu'il est allé approvisionner en matériaux. L'ambiance est familiale, les carreleurs embrassent la femme et les enfants de Jean-Yves pour les saluer. À 7h30, on charge les outils dans le camion. »[16]

Toutefois, Caroline Mazaud – qui s'est attachée à rendre compte des transformations de l'artisanat - montre que le « *miroir identificatoire* » qui était au principe de l'« *idéologie de métier* » est aujourd'hui « *fissuré* ». L'impact du modèle idéal-typique de Bernard Zarca, sans complètement disparaître, est mis à mal par une division du travail grandissante au sein des entreprises et par l'arrivée dans l'artisanat d'individus aux cheminements socioprofessionnels plus diversifiés[17].

Nos enquêtés évoluent dans des secteurs plus ou moins sujets à ces transformations. Tandis que dans les petites entreprises du bâtiment subsiste une « *idéologie de métier* » relativement forte, le constat est plus nuancé en coiffure-esthétique : la diversité des entreprises (franchisées ou indépendantes) et des parcours des employeurs (« *hommes de métier* » ou chefs d'entreprise) laisse plus ou moins de place à ces « *arrangements* ». De plus, au-delà de la seule question du secteur d'activité, les jeunes salariés n'évoluent pas tous dans des configurations professionnelles similaires et les « *arrangements* » dont il est question dans cette partie n'y prennent ni la même ampleur, ni la même signification.

---

[15]Bernard ZARCA, « Artisanat et trajectoires sociales », *op.cit.*

[16]Olivier CRASSET, *La santé des artisans au fil du parcours professionnel*, Thèse de doctorat : sociologie, Université de Nantes, 2014, p.185

[17]Caroline MAZAUD, *Entre le métier et l'entreprise. Renouvellement et transformations de l'artisanat français*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université de Nantes, 2009 ; Caroline MAZAUD, *L'artisanat français. Entre métier et entreprise*, PUF, Rennes, 2013

1.1_ « *Idéologie de métier* » et multiplication des « *arrangements* » dans le bâtiment

Au cours de l'enquête de terrain, j'ai rencontré plusieurs jeunes ouvriers du bâtiment, exerçant divers métiers en tant qu'ouvriers qualifiés (ou futurs ouvriers qualifiés) : Aymeric (22 ans), peintre en bâtiment ; Cédric (25 ans), charpentier ; Benoit (24 ans), maçon ; Gaël (25 ans), électricien ; Sébastien, plombier-chauffagiste (25 ans). S'y ajoutent deux apprentis menuisiers rencontrés dans le cadre de l'enquête RÉPONSE, Pierre (18 ans) et Thomas (16 ans). Tous ont réalisé leur formation en apprentissage, mais certains se sont arrêtés au CAP (Sébastien, Gaël), quand d'autres ont poursuivi en BP (Cédric, Benoit, Aymeric, Pierre et Thomas[18]), alors même que le secteur du bâtiment se caractérise toujours par la prédominance des diplômes de niveau V (CAP-BEP) malgré une élévation des niveaux de diplôme[19]. Les diplômes détenus, les postes occupés, comme les contrats signés (Cédric, Benoit, et Gaël sont tous trois en CDI au moment des entretiens) nous amènent à envisager ces enquêtés comme une strate élevée et relativement stable des ouvriers du bâtiment, loin de la figure de l'ouvrier non qualifié intervenant comme manœuvre sur les chantiers sans aucune sécurité de l'emploi[20].

L'engouement pour les « *arrangements* » entre salariés et employeur – comme échanges qui contournent les droits des salariés – n'est pas exprimé avec autant de force chez l'ensemble de nos enquêtés. Plusieurs facteurs, résultant de la rencontre entre ces jeunes ouvriers plus ou moins disposés à intérioriser une « *logique de métier* » et leurs employeurs aux parcours, pratiques du métier et projets divers, encouragent ou freinent ces pratiques. En outre, lorsqu'« *arrangements* » il y a, ils ne sont pas mis en place à n'importe quel moment du parcours des jeunes ouvriers : alors qu'ils demeurent rares en apprentissage, ils se font de plus en plus nombreux au fil de l'évolution professionnelle des enquêtés, en tant qu'ouvriers qualifiés. Nous déclinerons ici les portraits de Cédric, Benoit et Aymeric, trois enquêtés qui, au cours des entretiens, rendent compte de l'existence de multiples « *arrangements* » entre

[18]Thomas a plus exactement l'intention de poursuivre en BP, puisque je l'ai rencontré alors qu'il était en deuxième année de CAP menuiserie.

[19]Il convient de nuancer quelque peu ce constat en fonction des métiers. Dans le domaine du bois et de l'ameublement, entre 2012 et 2014, les ouvriers qualifiés de moins de 30 ans n'ont aucun diplôme dans seulement 8 % des cas et détiennent un CAP dans 39 % des cas et un BP dans 35 % des cas. Tandis que ces proportions sont respectivement de 21 %, 39 % et 28 % parmi les jeunes ouvriers qualifiés du gros œuvre et de 14 %, 45 % et 31 % parmi les jeunes ouvriers du second œuvre. Source : enquête Emploi, Insee, moyenne annuelle sur les années 2014 à 2014, traitement Dares.

[20]Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La découverte, 2008 ; Nicolas JOUNIN, « Humiliations ordinaires et contestations silencieuses. La situation des travailleurs précaires des chantiers », *Sociétés contemporaines*, n°70, 2008/2

ouvrier et patron. Il s'agit principalement de voir comment l'absence de récupération et de rémunération des heures supplémentaires et le travail au noir ne font non seulement pas l'objet de réclamations de la part des salariés, mais, au surplus, ne sont pas perçus comme particulièrement injustes, parce qu'ils s'inscrivent dans un ensemble d'échanges économiques et symboliques dépassant largement le cadre légal.

1.1.1_ Idéologie de métier et multiplication des « *arrangements* »

Pour rendre compte de la spécificité des relations qui s'instaurent entre employeur et salariés dans les entreprises artisanales, Bernard Zarca souligne l'importance de la « *complicité de métier* », basée sur le partage d'une même activité de travail[21] et d'une homologie de parcours (le patron ayant été ouvrier, l'ouvrier pouvant potentiellement être patron dans l'avenir).

Malgré les transformations importantes de l'artisanat dans les dernières décennies, tout partage d'une « *idéologie de métier* » n'a pas disparu et la manière dont les jeunes ouvriers appréhendent leurs droits s'en ressent. C'est ce dont rend compte le portrait de Cédric, jeune charpentier rencontré en 2009.

Cédric : le métier avant tout

Cédric[22] a su très tôt qu'il souhaitait se diriger vers la charpente : « *c'était déjà tout tracé* » me dit-il, au point que durant les années de quatrième et de troisième, il réalise plusieurs stages dans les entreprises « *du coin* » (il habite alors une petite commune du Maine-et-Loire et n'a pas le permis). Formé en apprentissage par les compagnons en CAP, puis dans un CFA en BP, Cédric décrit son parcours scolaire avec enthousiasme durant l'entretien, valorisant le cursus en alternance et arguant de la facilité avec laquelle il a passé le CAP, du fait d'une formation poussée auprès des compagnons du devoir. À propos des compagnons, qu'il analyse comme relevant d'une aristocratie ouvrière, Bernard Zarca notait en 1979 :

> « Les compagnons expriment sans doute le mieux et avec la plus grande force l'idéologie de métier : l'amour du métier, le goût du travail bien fait, le souci d'approcher la perfection, le

[21] À propos du métier, Bernard Zarca souligne ainsi : « *Le métier a une histoire et des traditions, à la fois objectivées dans des outils, des instruments, des productions, des livres et des institutions et incorporées aux individus dont les gestes, les attitudes, le jargon, la mise vestimentaire, les expressions du visage et tout le mode relationnel sont d'autant mieux reconnaissables que le métier est plus ancien, son histoire plus riche, sa qualification intrinsèque plus haute et son apprentissage plus difficile, donc à la fois plus long et intensif* ». Voir Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social, op.cit*., p.16

[22] J'ai rencontré Cédric grâce à un ami, originaire de la même commune rurale.

> culte de l'« accomplissement », du « dépassement » et du « don de soi » sont d'autant plus grands qu'est plus élevé le capital culturel accumulé »[23]

La formation qu'a suivie Cédric en CAP s'inscrit dans cette dynamique. De fait, très vite, sa découverte enchantée des gestes du métier a prévalu sur son statut d'apprenti, puis d'ouvrier. Ainsi, lorsque je lui demande s'il discutait avec ses parents de droit du travail à l'époque, il répond par la négative, avant de décrire son engouement précoce pour le métier de charpentier :

> « De droit du travail, non pas forcément. De travail, je les ai saoulés on va dire. Parce que j'aimais mon métier. Donc des fois, je rentrais le midi et sur une heure, il y avait que moi qui parlais. Donc oui, je parlais beaucoup avec eux et en même temps, c'est… Au début c'est très bien parce que mon père il me disait : « fais quand même attention à ça, fais gaffe avec tes collègues, il y en a certains qui peuvent… » Mais oui, je les ai saoulés, je les ai saoulés. Pour te dire saoulés, c'est saoulés. À la fin, ma mère, elle disait : « oh j'en ai marre d'entendre la charpente, quand c'est pas les fleurs c'est la charpente ». Parce que mon père était dans les fleurs. « Quand c'est pas les fleurs, c'est les bouts de bois, ah j'en ai marre » (*rires*). Je les ai bien saoulés. »

Nous cernons ici le poids de l'héritage familial. Son père, paysagiste[24], le mettait en garde lorsqu'il était apprenti, non pas vis-à-vis de son patron, mais vis-à-vis des ouvriers. Évoluer au sein d'entreprises artisanales semble relever de la tradition familiale. Outre son père, paysagiste, sa mère était couturière (au moment de l'entretien, elle a des difficultés à trouver du travail, et est employée comme saisonnière dans une exploitation agricole) et son petit frère (19 ans) est ouvrier boulanger, après avoir lui aussi obtenu un CAP et un BP[25]. Seule la grande sœur de Cédric (elle a 29 ans) qui travaille dans la publicité semble s'éloigner du schéma familial.

Cédric ne formule que des remarques positives sur son expérience en apprentissage. La bonne ambiance de travail et les relations avec les collègues au sein d'une « *très bonne entreprise* » sont citées à diverses reprises. Il résume cette première expérience en répétant à l'envi : « *c'était vraiment le bonheur* ». Pourtant, nous verrons (dans le point 1.2.1) que Cédric a multiplié les heures de travail, en dépit des limitations liées au statut d'apprenti. L'ensemble de son parcours témoigne du primat de la « *complicité de métier* » sur l'appréhension des droits associés à son statut de salarié. C'est particulièrement le cas de l'emploi qu'il occupe au

[23]Bernard ZARCA, « Artisanat et trajectoires sociales », *op.cit.*, p.21

[24]Lors de l'entretien réalisé avec Cédric, je n'ai pas su si son père exerçait en tant qu'indépendant. En l'absence de nouvel entretien (malgré mes sollicitations), je n'ai pu obtenir cette information.

[25]D'ailleurs, Cédric a été d'un réel soutien pour son jeune frère, lui conseillant de passer son BP immédiatement après le CAP plutôt que d'être embauché en tant qu'ouvrier et remettre la formation à plus tard, lui répondant en cas de questions sur l'apprentissage.

cours de notre entretien et qu'il compare régulièrement à son expérience passée dans une « *grosse boite* » comptant quatre-vingts ouvriers.

Six mois après l'obtention de son Brevet professionnel, Cédric avait déménagé à Angers avec sa compagne, qui poursuivait alors des études pour devenir professeur des écoles[26]. Entré dans cette « *grosse boite* » par le biais d'une agence intérim, il a été ensuite embauché en CDI au sein de l'atelier charpente, en tant que chef d'équipe. Au terme de deux années intensives en termes de travail et de responsabilités, l'employeur avait fait l'achat d'une machine à commande numérique transformant complètement le travail de Cédric. Sa fonction principale devenait selon lui d'appuyer sur un bouton « *start* » et de « *faire de la série* » en continu. Dès lors, les seuls attraits qu'il trouvait à son emploi (à savoir le travail réalisé et l'opportunité de former des apprentis au métier) disparaissaient brutalement. Assez rapidement, il démissionne, pour intégrer une TPE comprenant sept salariés et disposant d'un atelier tout juste rénové. Tandis qu'il dépeint comme son patron précédent, « *Monsieur Rolland* », comme étant de milieu aisé, ne participant aucunement à l'activité productive et vaquant à ses occupations durant les journées de travail (Cédric moque ainsi sa pratique du golf tous les jeudis) pendant que les ouvriers « *triment* » ; Cédric insiste sur le fait qu'il connaît bien son patron actuel et le qualifie même de « *pote* ». Il était, selon ses dires, très recherché par le patron de cette petite entreprise (implantée non loin de la commune où il a grandi), qui lui avait proposé un emploi en atelier à plusieurs reprises. Il y travaille depuis un an et un mois au moment de l'entretien. Comme dans de nombreuses entreprises artisanales, la femme du patron est chargée des tâches administratives[27], permettant à ce dernier de poursuivre une activité productive et Cédric apprécie le fait de partager avec lui la pratique du métier. À ce propos, il relate une anecdote intéressante sur les « *boulettes* » que peuvent faire les ouvriers au moment de la taille des charpentes. Ce sont des erreurs qui bien que faisant l'objet de moqueries de la part des collègues, sont considérées comme pouvant arriver à tout charpentier, y compris au patron lorsque celui-ci travaille toujours à la production :

> C.T : « Et ça t'es déjà arrivé ça ?
>
> Cédric : Ça m'est arrivé oui. Oh bah ça arrive à tout le monde de toute façon, ça arrive. Tu vois même mon patron là, j'ai taillé une charpente, ils sont arrivés elle était morte. Il m'a

[26]Originaires de la même commune, ils se sont connus très jeunes et étaient amis d'enfance avant de former un couple.
[27]Caroline MAZAUD, *Entre le métier et l'entreprise. Renouvellement et transformations de l'artisanat français, op.cit.*

> engueulé, il m'a dit : « ouais, deux fermes deux portes hein » Et en fait, il a regardé ses plans, c'est lui qui s'était gouré. Donc ça arrive.
>
> C.T : Ça, ça a fait le tour aussi…
>
> C.T : *(Rires)* Exactement et je suis bien content, je suis content. »

Si cette anecdote enchante Cédric, c'est qu'elle constitue un élément de la « *complicité de métier* » qu'évoque Bernard Zarca. Car ces erreurs, qui peuvent avoir de lourdes conséquences sur les chantiers, font en quelque sorte partie du métier. De plus, du point de vue des tâches de travail, Cédric peut réaliser des chantiers « *de A à Z* ». Spécialisé depuis son apprentissage dans le travail en atelier, il peut s'épanouir dans cette entreprise, accompagné parfois d'un apprenti ou d'un ouvrier :

> « Et là c'est vraiment le bonheur, je suis, c'est ce que je te dis, tout seul à l'atelier. Enfin tout seul, là j'ai plus d'apprentis, j'ai souvent un ouvrier avec moi. Et donc c'est… c'est vraiment le bonheur. Avant je faisais que tailler les charpentes, là maintenant je me permets de tailler et puis après d'aller lever les charpentes. Donc là je prends de A à Z le chantier, c'est mieux quoi ».

Dans cette configuration particulière, les « *arrangements* » – absents du discours de Cédric lorsqu'il retrace son expérience dans l'entreprise de quatre-vingts salariés – se multiplient. Ils ont débuté avant même son embauche dans la TPE, lorsqu'il était encore en contrat avec l'employeur de la « *grosse boite* ». Alors qu'il est en congés (son préavis n'ayant pas encore pris fin), il demande ainsi à son futur employeur de commencer le travail sans tarder, en effectuant une semaine « *au black* » :

> « Vu que j'étais un peu juste à ce moment-là, j'ai dit à mon chef que je voulais travailler justement. Je lui ai dit : « par contre, cette semaine-là tu me la payes au black, enfin au black, en fraiche, parce que normalement je suis chez moi. »

Les protections liées à la déclaration de son travail importent alors peu à Cédric et, de fait, le paiement d'heures « *au black* » sera mis en pratique avant même la signature du contrat de travail. Depuis lors, la relation avec l'employeur s'est cristallisée sur ce modèle de l'« *arrangement* » et du don/contre-don. Les efforts de Cédric en matière d'horaires et de travail effectué sont régulièrement récompensés par « *un petit billet* ». Et puis, il lui arrive occasionnellement de travailler pour son patron le samedi matin, au noir. Ces « *arrangements* » s'inscrivent dans une relation spécifique qui va au-delà de la sphère professionnelle. Cédric insiste ainsi sur les repas partagés à son propre domicile et sur un système de troc qui rentre dans le cadre de ce que Florence Weber a nommé la « *bricole* »,

soit une « *production privée non marchande* ».[28] Il en va ainsi de l'aide que Cédric a fournie à son patron pour démonter une balançoire et débarrasser du mobilier de salon qu'il a ensuite pu récupérer :

> « Il est déjà venu bouffer ici, c'est convivial, c'est un pote quoi. La table qu'est là, la table, les bancs et le buffet, ça vient de chez lui tu vois pour deux heures de travail. « Tu la veux la table ? », « Ouais ». « Bah tu viens m'aider samedi matin ». « Ouais ». « Faut que j'enlève la balançoire et puis on ramènera la table ». « Ouais bah pas de problème ». »

S'il maintient une distance vis-à-vis de ses droits (en matière de travail non déclaré et de rémunération des heures travaillées), il en va de même des règles encadrant son temps de travail, autrement dit des obligations auxquels il est lui-même soumis en la matière. Lorsque nous discutons des temps de pause, il prend pour exemple la journée de travail qu'il vient de passer (avant l'entretien) en la comparant à son expérience professionnelle antérieure :

> « Je vais t'expliquer un petit peu ma journée d'aujourd'hui. Euh on devait faire qu'un chantier et puis en fait, ça s'est super bien passé, on en a levé deux. Quand je dis on en a levé deux, c'est le deuxième il est commencé, il est pas terminé, mais bon c'est prêt, il y a plus à emmener le gros camion, le semi, pour demain. Ça c'est fait et donc à 3h-3h30 on avait fini le gros de la charpente, notre chef il nous a dit : « les gars descendez, on va prendre un verre ». Tac il a sorti des bières, et puis on s'est bu une bière, on est restés peut-être vingt minutes – une demi-heure à peu près en bas alors que… Et j'étais avec le patron. T'imagines ? Alors que dans la grosse entreprise là, ce serait même pas arrivé. (…) dans une petite boite, tu peux très bien être vingt minutes – une demi-heure à causer, tant que ton boulot il sera fait à la fin de la journée, tant que tu fais ton travail, il y a pas de problème. Il y a pas de soucis, tant que le patron est content de toi, après tu peux être cinq minutes à discuter, à faire autre chose. »

Au modèle des grandes entreprises, caractérisé selon lui par des relations impersonnelles et une règlementation stricte (tant en termes d'obligations que de droits), s'opposerait celui des petites entreprises, proposant un système plus convivial et moins axé sur le respect des règles juridiques relatives au temps de travail. Comme l'explique Bernard Zarca, ne pas comptabiliser strictement les temps de pause ou les heures effectuées dans la semaine, c'est suivre un modèle valorisant le don/contre-don et les « *arrangement*s » :

> « Ces rapports relèvent d'une autre logique dans laquelle tout n'est pas explicitement comptabilisé, puisqu'une part des échanges économiques doit apparaître comme un ensemble de dons et de contre- dons. »[29]

En même temps qu'il décrit un modèle de petites entreprises fondé sur la familiarité et la distance à ses droits et obligations, Cédric semble prendre la mesure de la spécificité de la relation qui le lie à son patron, comme l'illustre l'expression : « *T'imagines ?* ». Il est très

[28]Florence WEBER, *Le travail à-côté*, Paris, Éditions de l'EHESS, 2005
[29]Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social*, *op.cit.*, p.195

attaché à cette relation de travail et se décrit même, après l'entretien, comme « *privilégié* » de ce point de vue : son travail à l'atelier l'amène à côtoyer quotidiennement le patron et à déjeuner régulièrement avec lui le midi[30]. Il peut ainsi assister de près à l'ascension sociale de ce dernier, qui a depuis peu acheté un véhicule 4x4 et qui, lorsqu'il l'amène au restaurant, devient de plus en plus exigeant sur les bouteilles de vin qu'on lui propose. Mais contrairement à la critique qu'il formulait vis-à-vis de son ancien employeur (qui pratiquait le golf tous les jeudis), Cédric ne semble pas voir d'un mauvais œil l'ascension sociale de celui-ci. Il partage avec lui un même attachement aux normes d'excellence professionnelle et de réussite sociale propres aux hommes de métier[31]. Cédric fait d'ailleurs l'objet de plaisanteries récurrentes de la part de ses collègues, liées à la relation privilégiée qu'il développe avec son patron. Finalement, bien qu'il n'ait pas, au cours de l'entretien, fait part explicitement de projet de mise à son compte, l'ensemble des indices recueillis nous amène à considérer Cédric comme adhérant à ce que Bernard Zarca a nommé l'« *idéologie de métier* » et à insister sur le fait qu'il partage avec son employeur une « *complicité de métier* » qui l'amène à mettre en valeur l'ensemble des éléments constitutifs d'une certaine proximité sociale et professionnelle et à atténuer ce qui peut rendre compte de la force du lien de subordination. C'est de cette façon que l'on peut comprendre l'enthousiasme dont il fait preuve lorsqu'il relate les multiples « *arrangements* » contournant ses droits comme ses obligations (en matière de temps de travail et de travail au noir principalement), qui font partie d'un ensemble plus large d'échanges matériels et symboliques dépassant le cadre proprement professionnel.

Benoit : « à la place du patron »

L'« *amour du métier* » et le partage d'une « *complicité de métier* » sont également visibles, bien qu'à un moindre degré, dans les propos de Benoit[32]. Mais ce qui prévaut surtout chez ce jeune maçon, c'est la propension à se projeter à la place du patron. Or, là encore, cela vient encourager le développement d'« *arrangements* » relatifs au temps de travail et au « *black* ». Le premier entretien s'est déroulé quatre ans après la fin de son cursus scolaire, alors que Benoit travaille en CDI dans une petite entreprise de maçonnerie qui compte à l'époque neuf

[30]Dans l'enquête qu'il a réalisée auprès des artisans, Bernard Zarca notait que si « *boire un pot* » constituait une activité répandue dans les entreprises artisanales, le partage de déjeuners au domicile de l'un ou de l'autre et les invitations au restaurant sont plus rares et témoignent d'une proximité sociale importante entre employeur et salarié. Voir Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social*, *op.cit.,* p.196

[31]Bernard ZARCA, *ibid.*, p.20

[32]J'ai obtenu le contact de Benoit par l'intermédiaire d'un jeune peintre aéronautique, Matthieu (voir annexe 1.1) avec qui j'avais réalisé un entretien dans le cadre de l'enquête menée en master. Nous mobiliserons d'ailleurs son portrait dans le chapitre 3 (voir 1.4.3).

salariés, au sein de laquelle il a réalisé ses apprentissages (CAP et BP). Il s'agit à ce jour de la seule entreprise dans laquelle il ait travaillé. Embauché à la fin de son année de quatrième, il a depuis gravi progressivement les échelons, au point d'être aujourd'hui pressenti pour diriger l'entreprise lorsque son employeur arrêtera son activité.

Ce métier, il l'a intégré autant par dégoût de l'école que par goût pour les activités de construction, qu'il a pu expérimenter ponctuellement avec son père. Sans être lui-même ouvrier du bâtiment (il est routier et Benoit ne l'a en fait pas beaucoup côtoyé durant son enfance), il est décrit par Benoit comme un « *bricoleur* », avec qui il a pu « *monter ses premiers murs* ». Après plusieurs redoublements, Benoit s'est dirigé vers un CAP maçonnerie en apprentissage et, depuis lors, son goût pour le métier n'a fait que grandir. Aujourd'hui, tout comme Cédric qui valorise le fait de pouvoir gérer un chantier « *de A à Z* », Benoit apprécie particulièrement le fait de construire de ses mains les fondations de maisons individuelles :

> Benoit : « Ce que moi je trouve c'est que t'arrives, t'as un terrain, tu repars t'as une maison. Moi je trouve que c'est… Je sais pas. Maintenant, au jour d'aujourd'hui c'est un plaisir, c'est l'envie…
>
> C.T : De voir le travail fini ?
>
> Benoit : Ouais, c'est super ça. »

Durant le second entretien, il décrit le début de son parcours professionnel comme une libération, le délestant du poids que constituait l'école et lui permettant enfin de se « *lancer* » :

> C.T : « Quelles impressions tu as eu à ce niveau-là ? Qu'est-ce qui a changé ? Ou qu'est-ce qui t'a plu, pas plu à ce moment-là ?
>
> Benoit : Bah de plus voir les profs (*rire*). Moi je les voyais encore un peu au CFA, mais… Qu'est-ce qui m'a plu ? D'être dehors, tu te sens libre. Tu te sens libre, tu te dis que tu te lances dans la vie, tu te dis que tu vas découvrir. Et puis moi je sais que j'aime bien… J'aime bien la construction, j'étais manuel déjà à l'école, et pas intellectuel, donc le changement ouais c'est tu te sens bien. Et puis t'as plus la pression de l'école qui te dise tout le temps : « qu'est-ce que vous voulez faire plus tard ? » Tu te dis : « ça y est, je suis lancé », même si tu sais pas si tu vas le faire toute ta vie, mais tu… Bah moi je sais que j'ai tout de suite su que c'était fait pour moi donc j'avais pas beaucoup de questions à me poser. »

L'apprentissage l'a toutefois obligé à rester une partie de son temps sur les bancs de l'école, et s'il a obtenu son CAP, il a échoué aux épreuves de BP, à cause de notes trop faibles dans les matières générales, en français notamment. À l'inverse de Cédric, il donne à voir un rapport à l'école plutôt négatif et explique n'avoir pas assisté à l'ensemble des cours, délaissant notamment le français en BP (cours qu'il jugeait trop complexe), mais aussi la Vie

Sociale et Professionnelle (VSP) en CAP, cours au sein duquel était entre autres abordé le droit du travail[33]. Pour autant, paradoxalement, il insiste à plusieurs reprises durant le premier entretien sur l'importance de son parcours en BP et sur les portes que ce diplôme ouvre en termes d'évolution professionnelle. De sorte que je n'ai pas su tout de suite qu'il n'avait pas obtenu le diplôme, ses propos laissant penser le contraire. Détenir ce diplôme ou en l'occurrence, avoir le « *niveau BP* » permet selon lui non seulement d'être embauché à des postes plus élevés et mieux rémunérés, mais également d'envisager plus rapidement une mise à son compte :

> C.T : « C'est venu comment le BP ?
>
> Benoit : J'ai voulu parce que je voulais pas rester avec un simple CAP, tu fais rien. T'es bon à rien, tu sais juste monter des parpaings, c'est tout ce que tu sais faire. Donc le BP, ça te permet… Déjà d'une, ton salaire, t'as trois ou quatre cents euros de plus au bout de deux ans que si tu restes en CAP et t'as des possibilités de monter ta boite parce qu'avec un CAP, il faut attendre je sais plus combien d'années tandis qu'en BP, tu peux monter ta boite tout de suite. Et t'apprends beaucoup plus qu'un CAP. Un CAP, c'est trop minimum, ça vaut rien un CAP. Donc le BP, pour moi, c'était obligé, je voulais pas rester ouvrier. (…) Bah après mon BP, je suis passé chef d'équipe tout de suite. C'est pour ça qu'il faut faire un BP parce que t'évolues beaucoup plus vite qu'un gars qu'est dans l'entreprise avec son CAP. L'école t'apprend beaucoup plus de choses.

Benoit insiste sur le fait qu'il ne souhaitait pas demeurer ouvrier indéfiniment et considère que ce « *niveau BP* » lui a permis d'être embauché en CDI en tant que jeune chef d'équipe dans un premier temps, puis de grimper les échelons et les niveaux de qualification progressivement : en l'espace de sept ans, il est passé de N2P3 à N4[34].

Les difficultés familiales et sociales que suggère à demi-mot Benoit durant le premier entretien ne sont probablement pas pour rien dans ce désir d'ascension sociale. Ses parents ont divorcé lorsqu'il avait un an. Sa mère a été caissière de supermarché durant vingt ans, avant que des problèmes de dos ne l'obligent à interrompre son activité. Son beau-père gagne sa vie grâce à la cartomancie (activité que sa mère pratique aussi un peu). Benoit précise avoir eu davantage de contacts avec lui qu'avec son père durant son enfance. De ces unions sont nés

---

[33]Ce cours – transversal à l'ensemble des CAP - comprenait cinq modules : « *L'individu dans son parcours professionnel* », « *L'individu dans l'entreprise* », « *L'individu au poste de travail* », « *L'individu acteur des secours en milieu professionnel* » et « *L'individu consommateur avisé* ». En 2009, il a été remplacé par la PSE : *Prévention Santé Environnement*, qui comporte quatre modules : « *L'individu et sa santé* », « *L'individu et ses actes de consommation* », « *L'individu dans son parcours professionnel* » et « *L'individu dans son environnement professionnel* ». Nous y reviendrons dans le chapitre 3.

[34]Nous ne manquerons pas de souligner l'existence de revendications liées au salaire et à la qualification dans le 1.2.2. Mais, parce que l'enjeu dépasse largement le seul cadre de l'entreprise, nous insisterons davantage sur la forte appropriation, par les enquêtés du bâtiment, de leurs niveaux de qualification et des salaires associés (en mêlant savoirs, perceptions et usages) dans le chapitre 4 (voir 2.2).

différents enfants, avec qui Benoit a des contacts irréguliers : il n'a pas vu la fille de son père (et de la première femme de celui-ci) depuis plus de dix ans (elle a trente ans et travaille dans une agence de voyages), ne rencontre le fils de son père qu'une fois tous les deux mois (il a quatorze ans), tandis qu'il côtoie sa grande sœur (vingt-sept ans, commerciale) chaque semaine et son demi-frère de onze ans (issu de l'union entre sa mère et son beau-père) deux fois par semaine. Sans s'attarder sur le sujet, Benoit explique qu'il a quitté le foyer familial dès son entrée en BP et a bénéficié pour cela d'une aide financière de la ville d'un montant de dix mille francs (soit 1200 euros précise-t-il), aide prévue « *pour les jeunes qui doivent prendre leur logement, qui ont des problèmes sociaux, en gros c'est ça* ».

Son évolution professionnelle et sociale, depuis lors, est loin d'être anodine. Formé par un chef d'équipe, qui n'était autre que le fils de l'ancien patron et l'employeur actuel, il a travaillé en binôme avec lui durant quatre ans (en CAP puis en BP), avant de devenir lui-même chef d'équipe (immédiatement après la fin de sa scolarité) et maître d'apprentissage. Benoit explique même que l'ancien patron a attendu qu'il termine son cursus en BP pour prendre sa retraite, afin que Benoit remplace son fils au poste de chef d'équipe. Lors du second entretien, Benoit se définit comme « *le bras droit du patron* » alors qu'il est – sans compter l'apprenti de 17 ans - le plus jeune de l'entreprise, les autres salariés ayant entre trente et quarante-deux ans. De fait, outre son poste de chef d'équipe, il s'occupe des implantations de maison, ce qui revient selon lui à « *soulager le patron* ». La progression de Benoit dans l'entreprise s'est accompagnée d'une propension grandissante à se mettre à la place de l'employeur et à insister sur l'importance de marquer son autorité. Il faut dire qu'en tant que chef d'équipe, il dirige deux ouvriers, avec qui les rapports peuvent parfois être tendus :

> C.T : « Et les relations avec tes collègues, comme tu es chef d'équipe, ça va ou… ?
>
> Benoit : Bah il y a de la tension des fois, ce qui est normal. Après, je suis pas là-bas pour me faire des copains. Donc moi je suis plus haut qu'eux, il faut qu'ils me respectent et si ils font une erreur, je vais pas leur dire : « c'est bien les gars » (*rire*), donc c'est pour ça. Et puis il y a des fois bah, bah il y a des fois ça passe pas (*petit rire*). Je veux pas dire que j'ai des copains, c'est pas des copains que j'ai. C'est on s'entend bien au boulot, mais quand il y a une connerie, on va pas se parler pendant un mois ou deux. Si ils ont fait une grosse connerie, pendant un mois ou deux, je vais être strict, pour leur faire comprendre qu'on est pas là pour faire des erreurs. »

En fait, assez tôt, Benoit s'est projeté en tant qu'indépendant. Sa situation actuelle l'encourage à patienter quelques temps en tant que salarié, du fait des responsabilités qu'il exerce déjà, mais surtout en raison de la possibilité qui s'offre à lui de reprendre l'entreprise

lorsque le patron (qui a quarante-quatre ans) stoppera son activité, dans quelques années (selon Benoit, il ne souhaite pas diriger cette entreprise jusqu'à la retraite comme l'avait fait son père avant lui) :

> C.T : « Et est-ce que tu as des projets pour plus tard ? Est-ce que tu aimerais avoir ton entreprise ou… ?
>
> Benoit : Bah j'y ai pensé oui, j'y pense tout le temps, bah j'y pensais. Mais (il souffle) je me dis maintenant, à quoi servirait de se mettre à… à son compte alors que là, j'ai un poste assez, assez bien. Et voilà je suis bien et je sais que l'entreprise, mon patron me parle depuis des années que il veut que je rachète donc des parts et que c'est moi qui la reprenne, qui le succède. Donc je me verrais pas me mettre à mon compte maintenant. Parce que me mettre à mon compte, voilà je vais investir quinze mille euros, je vais m'acheter un petit camion, je vais galérer pour trouver des chantiers tout ça, alors que je peux racheter une grosse boite directement derrière.

Dans le même temps, son goût pour le métier n'a fait que se renforcer. En témoigne son enthousiasme à l'évocation de la reprise du travail après huit mois d'arrêt, lorsqu'il s'est fracturé le scaphoïde durant une partie de football entre amis (un an avant l'entretien) :

> C.T : « Et ça a pas été trop dur la reprise ?
>
> Benoit : Nan, j'étais tellement content que je me suis acharné au travail (*rire*). C'était que du bonheur. »

Tout comme pour Cédric, le goût pour le métier, la personnalisation des relations et le partage d'un attachement pour l'entreprise invitent à des relations basées sur les « *arrangements* ». Ainsi, lorsque nous évoquons le « *black* » lors du premier entretien, Benoit insiste sur le fait que son patron déclare l'ensemble des activités menées et associe le travail au noir à ce qu'il nomme les « *petites boites* », regroupant un ou deux salariés (Benoit considère son entreprise comme une « *grosse boite* »). Toutefois, lorsque je lui conte (anonymement) les pratiques mises en œuvre dans l'entreprise de Cédric, il en vient à associer mes propos à sa propre relation avec l'employeur et aux activités au noir qu'ils ont réalisées ensemble :

> C.T : « Mais ils se connaissaient très bien aussi. Je sais pas comment sont les relations dans ton entreprise, mais ils se connaissaient, ils étaient limite potes quoi…
>
> Benoit : Bah moi, c'est moitié ça. Moi mon patron, il est venu travailler pour moi, je l'ai fait travailler au black. C'est moi qui le payais (*rires),* c'est moi qui l'embauchais (*rires*). C'est différent. C'est pas lui qui m'a embauché, c'est moi qui l'ai embauché. »

La relation de travail s'inverse alors, Benoit ayant fait appel à son employeur pour quelques heures. L'entretien suivant ne permet toutefois pas d'en savoir plus sur les arrangements comprenant des activités non déclarées. Quelque temps avant l'entretien, une connaissance de Benoit a été dénoncée par ses voisins pour de telles pratiques et a été condamnée à payer une

amende de quarante-trois mille euros. Cet évènement a poussé Benoit à la vigilance et durant l'entretien, il affirme n'avoir jamais fait de « *black* ». Il en va ainsi lorsqu'il réagit au cas 12, dont nous reproduisons la première partie ici :

> Un plombier, travaillant comme salarié dans une petite entreprise, aide souvent ses amis lorsque ceux-ci ont des travaux à faire dans leur habitation, en échange de services ou parfois d'un peu d'argent.

Benoit condamne alors fermement ces pratiques, tout en laissant entendre – par le biais de rires – qu'il s'agit là d'un discours qu'il tient dans le cadre de cet entretien enregistré par dictaphone :

> Benoit : « C'est pas bien ça, c'est du travail au noir (*rire*). Je suis anti-travail au noir. C'est pas légal. »
>
> C.T : Ouais. Et au-delà du coté légal, pas légal ? C'est normal ou pas normal ? Enfin…
>
> Benoit : Bah il les aide, il se fait de la petite pièce en retour. Bah c'est bien. Mais c'est pas normal (*rire*), moi je dis (*rire*). »

D'autres passages de l'entretien permettent toutefois d'en savoir plus sur les « *arrangements* » existant dans l'entreprise et surtout, sur la manière dont Benoit les appréhende. Il en va ainsi lors des échanges relatifs au cas 9. Ce cas visait justement à rendre compte des pratiques d'« *arrangements* », constatées durant l'enquête de master dans des secteurs aussi variés que la coiffure, le bâtiment, la vente, l'automobile et la vulcanisation :

> Un salarié réalise assez régulièrement des heures supplémentaires, et ces dernières ne lui sont pas payées. En contrepartie de ces heures sup', il a parfois des avantages : il peut emprunter de temps en temps le véhicule de fonction, ou bien le matériel de l'entreprise.

Dans un premier temps, Benoit réagit assez spécifiquement au cas, puisqu'il rapporte le prêt de matériel à son utilisation dans le cadre du « *black* », dont on a vu qu'il rejetait la pratique lors de cet entretien. Dans un second temps, il rend cependant compte de l'injustice de cet « *arrangement* » pour le salarié : il ne devrait pas avoir à réaliser des heures supplémentaires pour se voir prêter du matériel.

> Benoit : « Il a pas le droit, mais après si ils s'arrangent comme ça, parce que même si c'est pas légal, c'est… ils font ce qu'ils veulent. Moi je trouve ça… il fait un peu d'heures sup' et puis il prend du matériel, le mec déjà il va faire du black avec (rires) donc déjà c'est pas légal donc.
>
> C.T : Et pour toi, c'est un genre d'arrangement qui serait pas mal ou pas du tout ?

> Benoit : Moi je le ferais pas, j'irais pas travailler plus pour emprunter un marteau électrique. Je préfère aller le louer ou…mais non, pas de ça. Bah non, parce que ça fait un peu… l'employeur il profite un peu quand même, parce que lui il gagne vachement. Le salarié, il se fait quand même enfler, l'employeur il pourrait lui prêter sans que l'autre il ait besoin de faire des heures sup' quoi. Il travaille toute l'année pour lui, je vois pas pourquoi il faudrait faire une heure pour emprunter le marteau électrique toute la journée. »

Après une relance portant sur les pratiques d'« *arrangements* » ayant cours dans certains petits garages automobiles, Benoit éclaircit encore davantage sa posture :

> « Bah moi quand il faut faire une heure en plus, je la fais. Je suis pas à regarder mes heures tout le temps. Moi mes heures, je les regarde pas. C'est pas ce que je regarde les heures, mais l'arrangement (*il souffle*), si j'ai besoin de quelque chose, je sais que pour ma maison, j'ai besoin de l'enduit, du manitou, je vais lui demander, il m'a rien demandé en contrepartie. C'est … c'est je sais pas… Si tu travailles bien, si tu fais bien ton travail, il a pas à te demander » : tiens, tu fais une heure ou deux de plus, et pis tu peux emprunter ça ». Moi je trouve pas ça normal. Si tu fais bien ton travail, bon après t'es pas… si un soir tu dois finir une heure plus tard, tu finis une heure plus tard, euh si… Moi je sais que j'ai jamais chipoté là-dessus. Et quand j'ai besoin de services, il a été là. »

Le cas 9, tel qu'il était formulé, prévoyait une forme d'« échange » direct entre les heures de travail et le prêt de matériel. Or, le don/contre-don n'est pas nécessairement direct et explicite. L'expression utilisée dans le cas - « *en échange* » - n'est donc pas adaptée pour caractériser les rapports existant entre les salariés et leur employeur. Si Cédric rend compte de systèmes de troc (un « *coup de main* » le samedi matin contre le don de meubles) et que, plus largement, les tâches réalisées « *au black* » mettent le plus souvent en scène des échanges directs (le travail étant alors payé « *de la main à la main* »), nombreuses sont les pratiques réalisées sans contreparties directes, mais avec l'assurance que dans le futur, l'employeur rendra à son tour service au salarié. C'est, en substance, ce dont rend compte la réaction de Benoit au cas 9 : dans le cadre d'une « *logique de métier* », les services rendus par l'employeur, comme le prêt de matériel, sont perçus comme une marque « *normale* » de reconnaissance du travail et des heures accomplies et non comme faisant partie d'un échange marchand. Dans l'ouvrage qu'elle a consacré au « *travail à-côté* », Florence Weber caractérise la « *bricole* » par sa dimension apparemment gratuite et par le système de don/contre-don qui avance masqué au premier abord :

> « En effet, à tous les niveaux de la réalisation de la bricole interviennent des échanges qui peuvent fonctionner comme trocs ou, plus souvent, comme un système de dons et de contre-dons : le principe de réciprocité différée – où l'obligation de donner en retour est masquée par une affirmation de gratuité – pousse à rivaliser de générosité. »[35]

[35]Florence WEBER, *op.cit*, p.74

Analogiquement[36], cette analyse peut être utile pour appréhender chez certains enquêtés – dont Benoit - l'importance qu'ils donnent au caractère indirect des « *arrangements* », à ce que l'auteure a nommé un « *principe de réciprocité différé* ».

Finalement, Cédric et Benoit travaillent dans des entreprises artisanales ne dépassant pas dix salariés et dont l'employeur est (ou a été) un « *homme de métier* ». Bien que tous deux développent des dispositions alliant « *amour du métier* » et projection comme indépendant (voir comme patron), Cédric insiste davantage sur le premier point, tandis que les propos de Benoit se concentrent davantage sur le second. Tous deux semblent partager avec leur employeur respectif une « *idéologie de métier* », certes configurée différemment, mais qui encourage la multiplication des pratiques d'« *arrangements* ». La teneur des relations entretenues les éloigne de préoccupations liées à leurs droits et a fortiori d'usages de leurs droits, même si nous verrons que cette affirmation doit être nuancée tant du point de vue des registres (cela ne les empêche pas de réclamer augmentation de salaire et de qualification), que des moments de leur parcours (voir 2.1).

1.1.2_ Des « *arrangements* » à l'apprentissage à l'« *arrache* »

Si les « *arrangements* » entre ouvrier et patron s'inscrivent dans des relations non dénuées de complicité, ils n'effacent pas l'existence de rapports de subordination qui peuvent être rappelés avec force en cas de conflit. Dès lors, ce qui paraissait jusque-là « *arrangeant* », bien qu'illégal, devient de moins en moins acceptable. C'est ce dont rend compte Aymeric[37]. J'ai réalisé un entretien avec lui en 2009, alors qu'il terminait son apprentissage en BP dans une petite entreprise de peinture en bâtiment. Il est d'abord passé, contrairement aux autres jeunes ouvriers rencontrés, par un cursus en lycée et a obtenu un bac STT en action communication commerciale. À l'inverse des enquêtés précédents, sa famille n'évolue ni dans un milieu ouvrier, ni dans un univers artisanal : ses parents sont tous deux employés de banque (ils ont travaillé dans le même établissement pendant longtemps) son grand frère (vingt-sept ans) est au chômage et son jeune frère (dix-neuf ans) est au moment de l'entretien en IUT d'informatique. À son propos, Aymeric souligne :

---

[36]Il s'agit bien ici d'une analogie, puisque la « *bricole* », telle que la définit l'auteure, exclut tout rapport marchand : « *Je réserve ce mot, comme je l'ai déjà dit, aux occupations qui ne sont pas du tout insérées dans l'économie marchande, me démarquant ainsi de l'usage indigène selon lequel « bricole » sert à minimiser et à justifier, en définitive, des formes marchandes plus ou moins illégales de travail à-côté.* », Florence WEBER, *ibid.*, p.73

[37]J'ai connu Aymeric quelques années avant le premier entretien, par le biais d'amis communs. Depuis l'entretien, réalisé en 2009, nous avons pu échanger occasionnellement à propos de son travail et de l'évolution de son parcours, essentiellement depuis qu'il a monté sa propre entreprise de peinture en bâtiment en 2012.

> « Et mon petit frère par contre, il déchire. Il est à l'IUT de Laval, en informatique. Alors je sais même pas tu sais, tellement son truc il est compliqué que je sais pas. Mais je sais que c'est calé quoi. »

Lui-même ne se destinait pas à un travail manuel, mais après avoir postulé sans succès à deux BTS et avoir cumulé pendant un an les « *petits boulots* » (il a été employé durant deux mois dans un fast-food, puis a travaillé pendant deux mois en tant que vacataire au service des archives du ministère des Affaires étrangères), il s'est tourné vers la peinture en bâtiment sans grande certitude :

> C.T : Et pourquoi après ton bac t'as voulu faire de la peinture ?
>
> Aymeric : Bah je sais pas je suis resté un an à rien faire. J'avais postulé pour deux BTS, j'avais pas été pris. Et ouais, je sais même pas moi-même. Je me suis dit pourquoi pas un truc manuel. Après j'ai fait le tour : plombier machin, ceci-cela. Allez peinture. Et quand j'ai fait l'essai du coup avec mon patron, ça m'a plu. Donc j'ai continué et puis après au bout d'un an ça m'a plu toujours, donc j'ai continué. »

Il a alors recherché une entreprise pour effectuer un CAP en apprentissage. Après de nombreux contacts infructueux, il rejoint finalement un jeune artisan de vingt-sept ans, qui travaillait seul jusque-là. Dans cette petite entreprise, il découvre un métier auquel il prend progressivement goût. Souhaitant poursuivre dans ce domaine, son patron lui conseille de réaliser un BP et il entame ainsi un nouveau contrat d'apprentissage de deux ans. L'absence d'autres salariés, la proximité d'âge les amènent, lui et son employeur, à développer assez vite des relations qu'Aymeric qualifie de « *copains-copains* ». D'autant plus qu'Aymeric projette de se mettre à son compte. À ce propos, il affirme après l'entretien ne pas vouloir « *rester le nez dans la poussière toute* (sa) *vie »*, souhaitant limiter les conséquences du métier sur sa santé (« *ça te bousille* ») et faisant montre d'un désir d'ascension sociale important qui s'appuie notamment sur les ressources acquises au lycée : il insiste à plusieurs reprises sur le fait que, du fait de son niveau d'étude, il a acquis des connaissances dont d'autres ouvriers ne disposent pas et qui peuvent être utiles dans le processus de mise à son compte. De ce point de vue, l'expérience de son employeur constitue un modèle : il s'est mis à son compte à vingt-quatre ans, a commencé seul son activité en entreposant son matériel dans le sous-sol de son garage, avant d'obtenir un local et d'embaucher son premier apprenti, Aymeric, trois ans plus tard. Les discussions se multiplient donc sur le parcours de son patron et permettent à Aymeric de se projeter en tant qu'artisan.

Il se trouve donc, durant son apprentissage et même sans avoir hérité dans le milieu familial de dispositions propres aux « *hommes de métier* »[38], dans une configuration *a priori* assez favorable à la mise en place d'« *arrangements* ». Effectivement, de telles pratiques avaient cours, qui concernaient surtout des heures ou des chantiers réalisés « *au black* » : il s'agissait soit de chantiers que les clients eux-mêmes souhaitaient effectuer au « *black* », en payant en liquide, soit d'heures de travail non déclarées et rémunérées « *de la main à la main* » sur ce que Aymeric nomme des « *chantiers légaux* ». Ces arrangements prenaient place dans un contexte où Aymeric multipliait lui-même de tels chantiers (en dehors de l'entreprise donc) pour pouvoir subvenir à ses besoins. Son mode de vie d'alors - il vivait en colocation avec des amis dans un appartement à Nantes - nécessitait selon lui des ressources financières qu'un salaire d'apprenti ne lui permettait pas d'acquérir :

> Aymeric : « En trois ans d'apprentissage, j'ai pas trop pris beaucoup de vacances et dès que j'en prenais, de toute façon je blackais à mort parce que une paye d'apprenti… Moi j'avais l'appart aussi. Les apprentis qui sont chez leurs parents, c'est facile. Ils s'achètent une belle voiture, un crédit machin… Moi c'était pas pareil.
>
> C.T : Et tu faisais beaucoup de black ou pas ?
>
> Aymeric : Ouais j'en faisais pas mal ouais.
>
> C.T : Chez des particuliers ?
>
> Aymeric : Bah ouais. Ouais j'en ai fait, je pourrais pas te dire combien, mais j'en faisais au moins six ou sept par an, parce que ça m'arrivait d'en faire bah déjà sur mes temps de vacances et le week-end. »
>
> C.T : Mais quand tu dis des blacks, tu pouvais en faire avec ton patron aussi des fois ?
>
> Aymeric : « Ouais ça m'est arrivé d'en faire un peu avec… ça dépend, soit je faisais… Il y a deux blacks avec mon patron : soit je faisais des heures sur les chantiers légaux et puis c'était juste mes heures qui sont au black, qui sont pas déclarées. Soit lui, il avait un client qui lui proposait un truc au black et là c'était différent parce qu'il était payé en liquide donc après moi, je récupérais une partie et puis je faisais le taf. »

Durant l'entretien, Aymeric valorise le travail au noir pour le revenu supplémentaire que cela lui apporte, Il développe d'ailleurs un point de vue ambivalent lorsqu'il évoque le projet de loi qui a consisté à élever les taux de TVA dans le bâtiment pour les habitations anciennes : il aurait été prêt à se mobiliser collectivement à ce sujet, mais dans le même temps, cette hausse de la TVA aurait selon lui fait grimper son activité au noir et lui aurait permis d'augmenter substantiellement ses revenus :

[38]Il ne fait part d'aucun entourage évoluant en tant qu'ouvrier artisanal, en tant qu'indépendant ou chef d'entreprise artisanale.

> « Donc d'un côté moi ça me faisait plaisir parce que s'ils la passaient à cher la TVA, bah ça augmentait le black, le travail au black. Donc moi j'allais gagner mieux ma vie en fait sans cotiser. »

Dans *L'artisanat français*, Bernard Zarca souligne :

> « Les salariés partagent avec les patrons l'idée selon laquelle il est nécessaire de tricher quelque peu avec l'Etat pour survivre ou prospérer. »[39]

C'est particulièrement le cas chez Aymeric, qui partage avec son employeur une propension à ne pas déclarer l'ensemble de ses revenus à l'État. Les « *arrangements* » visant à réaliser une partie limitée de l'activité au noir sont donc plutôt valorisés par Aymeric. Toutefois, ces pratiques « *donnant-donnant* » ne constituent jamais un acquis, un modèle fixé dans le marbre. Elles sont en fait très dépendantes de la qualité de la relation entre l'ouvrier et le patron et sont susceptibles de prendre fin brusquement en cas de conflit. Durant la dernière année de BP d'Aymeric, la confiance qui prévalait jusque-là a été entamée par quelques épisodes d'attitudes déloyales, d'un côté comme de l'autre, notamment à propos des heures supplémentaires effectuées :

> C.T : « Mais t'as déjà fait des réclamations par rapport à ça ?

> Aymeric : Oui, oui. Après, on s'arrangeait. Quand il voulait bien me croire, il me les payait ou il me donnait des jours de rattrapage et puis quand il voulait pas me croire, bah j'étais niqué. À la finale, à la fin de mon apprentissage, au niveau des relations, c'était plus très bien parce moi, je bossais pas mal et lui, il me disait : « non, je te crois pas. Tel jour, t'as pas dû bosser ». Donc après, moi les jours suivants, je me barrais plus tôt sans le dire. Et puis c'est malsain à la finale. Tout le monde se ment. »

La dernière année d'apprentissage d'Aymeric a ainsi vu naître une « *spirale de déloyauté* », qui ne concerne plus – comme le proposait Nicolas Jounin - les ouvriers intérimaires et les entreprises temporaires qui les emploient[40], mais s'inscrit dans une relation salariale artisanale entre un patron et un apprenti qui, malgré son statut, était déjà autonome sur les chantiers[41]. En effet, après seulement six mois d'apprentissage, Aymeric a dû gérer seul les chantiers sur lesquels il travaillait et s'est même vu confier la formation d'apprentis lorsqu'il est entré en BP. Son travail était donc peu contrôlé au quotidien. Or, lorsque les relations se sont dégradées, son patron a refusé de comptabiliser certaines heures travaillées, se méfiant des déclarations d'Aymeric. En réponse à cette attitude qui le désemparait, Aymeric s'est ingénié à récupérer les heures travaillées en quittant plus tôt que prévu certains chantiers, amplifiant

[39]Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social, op.cit*., p184
[40]Nicolas JOUNIN, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, thèse de doctorat : Sociologie, Université Paris 7 Denis Diderot, 2006
[41]Il s'agit là d'une dimension importante, sur laquelle nous reviendrons dans le 1.2.2.

ainsi la défiance de son employeur. Cette ambiance conflictuelle, qui a cru au fur et à mesure de l'année, a en outre compromis la promesse d'embauche en CDI qui était au principe de la bonne relation existant entre eux :

> Aymeric : « J'ai eu mon diplôme et puis… En fait dans l'année, ça s'était vachement dégradé. On parlait plus trop, à part… on parlait que boulot. Parce qu'avant, on était copain-copain et tout, mais c'est vrai que c'est pas terrible de faire ça non plus. Et ouais, il m'a fait ça un peu... Parce que moi, les deux années d'avant, il me disait qu'il me prendrait et tout ça quoi.
>
> C.T : Qu'il t'embaucherait…
>
> Aymeric : Ouais donc j'étais pas inquiété. Et puis à la fin, il m'a dit : « bon alors, tu vas faire quoi ? » j'avais bien compris, mais il me l'a pas dit clairement. Il m'a dit : « alors, tu vas t'inscrire en intérim ? », « Ah bon ? ». Donc… »

Durant les deux derniers mois de son contrat d'apprentissage, les altercations se sont multipliées : outre les récupérations d'heure soustraites à son employeur, Aymeric a ainsi réclamé la régularisation de son salaire et l'octroi de congés payés (à ce sujet, voir 2.1.2). Ce basculement amène Aymeric à revisiter son expérience en tant qu'apprenti. Le contournement des droits de l'ouvrier n'est pas systématiquement synonyme d'« *arrangement* » dans l'entreprise et, dans ce cas particulier, seul le travail au noir est véritablement présenté comme « *donnant-donnant* ». Car Aymeric a fait les frais de ce qu'il décrit comme une gestion « *à l'arrache* », principalement en termes de temps de travail et de rémunération. L'exemple du calcul des paniers-repas est particulièrement révélateur de l'ambiguïté que peuvent recouvrir les « *arrangements* » entre patron et salariés dans une petite entreprise. Si occasionnellement, le patron leur rajoutait des paniers-repas sur les bulletins de salaire en marque de reconnaissance, il tentait de leur en supprimer à la moindre difficulté financière, et ce, sans les prévenir :

> « Quand je lui disais : « ce midi, je rentre chez moi manger » quand j'étais pas loin de chez moi, là apparemment il avait le droit de pas me payer le panier. Donc quand il était un peu ric-rac à la fin du mois, il essayait de nous niquer là-dessus. Mais bon, ça marchait dans l'autre sens aussi. Il en profitait pour en rajouter des fois. »

Finalement, entre les dimensions « *arrangeante* » et « *à l'arrache* » de certaines pratiques, il semble n'y avoir qu'un pas, vite franchi lorsque se détériore la relation existant entre ce jeune ouvrier et son patron. On peut d'ailleurs penser que si certains usages - comme celui du comptage des heures de travail - ont réellement évolué, c'est aussi la perception qu'Aymeric se fait de ces pratiques illégales qui s'est transformée durant sa dernière année de BP. Cette épreuve n'a cependant pas terni l'espoir d'une mise à son compte et quelques années plus

tard, Aymeric a entamé son activité indépendante de peintre en bâtiment (en 2012). En 2015, il recherchait son premier apprenti.

En définitive, ce récit conduit à s'interroger sur les pratiques auxquelles renvoient les enquêtés quand ils évoquent l'existence d'« *arrangements* » au cours des entretiens. Lorsqu'une « *idéologie de métier* » est partagée par le patron et le jeune ouvrier, lorsque la relation asymétrique de travail se double d'une proximité sociale et de moments de convivialité partagés, le non-paiement d'heures supplémentaires comme le travail au noir peuvent être pensés en termes d'« *arrangements* », éloignant de fait tout horizon d'usage de ses droits. Mais dès que la relation se dégrade, ces mêmes pratiques peuvent faire l'objet d'un examen nouveau et revêtir davantage les traits de l'injustice couplée à l'illégalisme.

1.2_ D'une « *logique de métier* » à une « *logique d'entreprise* »

Dans le domaine de la coiffure - mais aussi dans une certaine mesure de l'esthétique - les configurations professionnelles dans lesquelles évoluent les jeunes salariées sont plus variées que dans les petites entreprises du bâtiment.

L'enquête menée dans le cadre de cette recherche est principalement consacrée aux jeunes coiffeuses : Lucie (vingt-deux ans), Manon (vingt-sept ans), Sarah (vingt-six ans), Julianne (vingt-cinq ans), Alice (vingt-trois ans), Léa (vingt-deux ans) auxquelles s'ajoutent Maëlle (vingt-cinq ans) et Justine (vingt ans). Les investigations sont cependant complétées par le suivi d'une jeune esthéticienne devenue depuis le début de l'enquête auto-entrepreneuse (Chloé) et d'une jeune coiffeuse qui, avant de se lancer dans ce métier, avait été formée et employée dans le domaine de l'esthétique (Julianne). Plusieurs enquêtées (Lucie, Maëlle, Chloé) sont d'abord passées par le lycée général et technologique avant de se tourner vers la coiffure ou l'esthétique, plus ou moins contraintes en cela par leurs parents, inquiets de leur volonté de s'orienter vers une formation professionnelle dès la fin du collège. Ces incitations parentales sont courantes dans les familles des coiffeuses. Elles témoignent de l'évolution du rapport des classes populaires à l'institution scolaire[42] et se construisent à l'encontre des aspirations des enquêtées qui, le plus souvent, font remonter la volonté d'exercer ces métiers à l'enfance. La coiffure ne constitue un choix par défaut que pour l'une d'entre elles, Léa (qui a elle aussi suivi une année au lycée général et technologique, avant de se réorienter vers la coiffure). Les enquêtées détiennent toutes un Brevet professionnel (BP), diplôme courant dans

[42]Fanny RENARD, « Entre revanche scolaire et subordination salariale. Les appropriations ambivalentes du statut d'apprenti chez des coiffeurs en CAP », *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, n°44/2, 2015

ce domaine (bien plus qu'il ne l'est dans le bâtiment), notamment parce qu'il est nécessaire à l'ouverture d'un salon de coiffure (mais non obligatoire en esthétique)[43]. Notons que la majorité d'entre elles ont connu, durant leur parcours (des premiers stages aux emplois les plus récents) salons indépendants et franchisés (excepté Lucie et Julianne, qui n'ont travaillé qu'au sein de franchises).

Sans être totalement absente, la mention d'« *arrangements* » contournant les droits des coiffeuses, tout en leur octroyant des contreparties, s'avère plus rare que dans le bâtiment. Dans ce secteur artisanal également, la « *logique d'entreprise* » s'y dispute une « *logique de métier* » qui, sans tomber en désuétude, ne constitue plus l'unique référence à partir de laquelle salariés et employeurs peuvent concevoir les relations de travail. Anne-Chantal Dubernet conclut à ce propos que le secteur de la coiffure « *interroge les évolutions d'un métier traditionnellement considéré comme relevant de l'artisanat et passant progressivement à une référence commerciale.* »[44] Différents éléments permettent en effet d'interroger les transformations du métier de coiffeur, au premier rang desquels la multiplication des salons franchisés, dépendants d'une enseigne[45]. Dans ces salons, un protocole standardise l'ensemble des pratiques, de l'accueil des clients aux techniques de coupe, en passant par la décoration du salon. La probabilité que le travail y soit divisé en différentes spécialités (shampoings, coupes, coiffage et brushing d'un côté ; couleurs, balayages et permanentes de l'autre) y est accru, tout autant que l'existence d'échelons intermédiaires entre les coiffeurs et leurs employeurs[46]. En l'espèce, si aucune des coiffeuses ne fait part d'une division du travail accrue dans les salons, nombreuses sont celles qui ont travaillé sous les ordres de responsables de salons elles-mêmes salariées (Lucie, Julianne, Manon, Sarah, Justine, Maëlle). Les objectifs poursuivis dans les franchises regardent moins la qualité du produit ou

[43]D'après les données de l'Enquête Emploi, au niveau national, le diplôme le plus élevé des coiffeurs est dans 42 % des cas le BP et 38 % le CAP. Chez les seuls salariés, 34 % disposent au plus d'un BP et 42 % d'un CAP. Toutefois, si l'on se focalise sur les jeunes salariés de moins de 30 ans, l'obtention d'un BP est plus régulière que l'obtention du CAP : 36,5 % d'entre eux disposent d'un BP contre 31,2 % d'un CAP. Enquête Emploi, tous rangs d'interrogation, 2011. Si l'on regroupe les données relatives aux métiers de la coiffure et de l'esthétique, le constat est plus accentué. Selon les portraits de métier établis par la DARES, entre 2012 et 2014, 44 % des coiffeurs-esthéticiens de moins de 30 ans détiennent un BP, 19 % un CAP-BEP et 29 % sont en cours d'études initiales (source Enquête Emploi Insee, moyenne annuelle sur les années 2012 à 2014, traitement DARES).

[44]Anne-Chantal DUBERNET, « Des « métiers traditionnels » aux « vrais métiers » » *in* Françoise PIOTET (dir.), *La révolution des métiers*, Paris, PUF, 2002, p.47

[45]Selon la Fédération nationale de la Coiffure (FNC), en 2012, 90 % des établissements sont encore détenus par des indépendants (en comptant les entreprises de coiffure à domicile, de plus en plus nombreuses), mais ils ne réalisent que 60 à 65 % du chiffre d'affaires du secteur. Ces données ne concernent toutefois que la coiffure.

[46]Dans le domaine de l'esthétique, les instituts de beauté franchisés fonctionnent de manière identique : standardisation des techniques relatives aux soins et aux épilations, de la gestion de la clientèle et de l'aménagement de l'institut.

du service accompli que les « *compétences commerciales* » des salariés[47]. Dans ce cadre, l'usage d'outils managériaux – entretiens individuels réguliers, chiffrage des résultats des salariées, associées le cas échéant à un système de primes - visant à évaluer individuellement les « *compétences* » des coiffeuses et esthéticiennes en termes de vente, est récurrent (voir chapitre 4, 2.1.2). Les métiers de la coiffure (et de l'esthétique) évoluent et c'est dans l'articulation des logiques de métier et d'entreprise que l'on peut appréhender les relations tissées entre les salariés et leur employeur. Nous verrons, au cours de la thèse, que penser la frontière existante entre salon indépendant et salon franchisé n'est pas suffisant, tant les disparités existant entre les entreprises et leurs employeurs ne peuvent se résumer à ces formes d'entreprise. Mais du point de vue de l'appréhension des « *arrangements* », cette frontière s'avère pertinente. Sur l'ensemble des coiffeuses rencontrées, une seule salariée – Manon – rend compte d'heures de travail non déclarées et rétribuées en liquide ou par le biais de cadeaux. Et une seconde, Justine, fait part d'« *arrangements* » visant moins à contourner ses droits qu'à lui accorder une marge de manœuvre quant à ses horaires de travail. Dans les deux cas, ces « *arrangements* » prennent place au sein de relations spécifiques : elles sont apprenties et leur patron(ne) respectif(ve) souhaite, à terme, leur proposer de reprendre la gérance du salon. Et, de fait, toutes deux ne rencontreront plus de configurations similaires dans la suite de leur parcours professionnel.

1.2.1_ Un « *patron super* » : sympathie et sollicitude dans la relation de travail

J'ai rencontré Justine en mai 2010, alors qu'elle venait tout juste de terminer son BP en apprentissage et d'entamer une activité de coiffeuse à domicile. Justine m'a été présentée par la responsable pédagogique du CFA de Nantes, avec qui elle avait gardé contact suite à la fin de ses études[48]. Cette entrée en relation constitue en soi un indice du rapport de Justine à l'école et surtout du regard que les acteurs de cette institution pouvaient poser sur elle : la responsable pédagogique décrivait en termes très positifs le parcours de cette jeune coiffeuse qui, très tôt, a souhaité se mettre à son compte. De ce point de vue, le rôle de son entourage familial a semble-t-il été décisif : son père, menuisier, a pendant quelques années exercé à son compte avec l'aide de sa femme (qui travaille à la Poste), son oncle détient une entreprise de vente de cuisine aux particuliers dont son frère a racheté une partie des parts. Celui-ci possède en outre trois autres entreprises dans les cuisines, l'agencement (« *du sol au plafond* »), et la

[47]Caroline MAZAUD, *L'artisanat français. Entre métier et entreprise, op.cit.*, p.122
[48]Justine est la seule enquêtée que j'ai rencontrée par le biais du CFA. Les autres jeunes coiffeuses ont toutes été contactées via mon entourage personnel ou professionnel.

géothermie (panneaux solaires). Décrivant la coiffure comme une « *passion* » plus qu'un métier, Justine explique avoir confirmé sa volonté d'exercer après des stages réalisés en quatrième et troisième. À l'inverse des autres jeunes coiffeuses, elle n'est pas passée par le lycée et a réalisé son CAP en apprentissage. Elle a cherché une entreprise près d'un an avant le début de la formation, avec l'aide de sa mère. Cela s'est avéré particulièrement difficile (les employeurs et/ou responsables de salons hésitant grandement avant d'embaucher une apprentie sans aucune expérience) et elle s'est finalement tournée vers le CFA pour demander de l'aide. Elle a alors été dirigée vers le trésorier du CFA, propriétaire à l'époque un petit salon indépendant. Acceptée en apprentissage dans ce salon, elle décrit des relations très personnalisées avec cet employeur proche de la retraite. Une complicité s'est construite peu à peu, au gré des multiples discussions rendues possibles du fait de la faible affluence dans ce petit salon :

> « J'avais un patron super donc on rigolait bien. C'est vrai que s'il y avait eu un peu plus de clients, ça aurait été un petit peu mieux, mais bon on avait une bonne complicité avec mon patron. En fait, j'avais pas une complicité patron/apprenti avec lui. On était vraiment très liés, très complices. On se disait tout, on parlait de tout, de sa vie, de la mienne. On avait le temps (*rires*). »

Dans ce cadre, Justine décrit une relation basée sur la confiance et les « *arrangements* ». Mais contrairement aux propos des ouvriers du bâtiment, ces arrangements renvoient moins à un contournement de ses droits qu'à une marge de manœuvre octroyée par l'employeur, qui prenait en considération ses contraintes de déplacement. À l'époque en effet, Justine habitait dans une petite commune à la périphérie de Nantes et devait prendre le train et deux tramways pour se rendre à son travail. Étant donné la faible affluence dans le salon, son employeur la laissait donc partir plus tôt du travail pour qu'elle puisse rentrer à son domicile à des horaires corrects, sans pour autant lui faire rattraper ces heures :

> « Moi, je prenais le train matin et soir. (…) Je sais même plus tu vois parce que j'ai jamais fait mes horaires. Je devais faire 9h-12h/14h-18h et sauf que si je finissais à 18h, avec un train à 18h34, parce que je travaillais à côté d'Orvault Grand Val donc le temps que je descende jusqu'à la gare, il fallait que je change de tram : ligne 2, ligne 1. Donc du coup, je finissais tous les jours à 17h15, 17h30. »

Cette latitude s'inscrit dans une « *complicité de métier* », dans un contexte où l'employeur, proche de la retraite, souhaite vendre son activité. Et, de fait, au terme de son CAP, il lui proposera de reprendre le salon. Justine déclinera l'offre, craignant de ne pas avoir assez d'expérience : il s'agit là d'un motif récurrent de refus chez les jeunes coiffeuses, mais qui intervient ici après un CAP, tandis que la plupart du temps, elles se voient proposer la reprise

d'un salon après un BP (d'ailleurs, Justine n'est pas sans savoir qu'il faut un BP pour ouvrir un salon, c'est un des savoirs inculqués en Vie sociale et professionnelle[49] qu'elle cite spontanément durant l'entretien). Cependant suite à cette première expérience professionnelle, Justine ne rencontrera plus de configuration comparable. Le nouveau propriétaire ne souhaitant pas la reprendre en apprentissage en BP, elle est contrainte de chercher un autre salon. Elle en trouvera un dans le bourg de sa commune, à deux minutes à pied de chez elle. Toutefois, au bout de deux mois, la patronne met fin à la période d'essai de Justine. Les relations étaient très conflictuelles et les attentes de la patronne impossibles à satisfaire selon cette jeune coiffeuse : « *elle se rendait pas compte que j'étais apprentie et pas salariée. Elle voulait une ouvrière à pas cher* ». Son expérience suivante, dans un salon comprenant deux salariées et une responsable de salon (la patronne possédant plusieurs établissements, elle n'était que peu présente dans le salon) ne lui permettra pas plus de renouer avec des relations complices mettant à distance ses obligations en tant que salariée. À l'inverse, elle devra composer avec les réguliers dépassements horaires, sans que ces derniers ne fassent l'objet d'une quelconque contrepartie. Et, son diplôme obtenu, elle s'installera directement à son compte, en usant du statut d'auto-entrepreneur.

1.2.2_ Quand les « *arrangements* » concurrencent l'attention portée à ses droits : le cas de Manon

Le portrait de Justine l'a montré, l'existence d'« *arrangements* » est tributaire des entreprises qu'intègrent les salariés et des relations qu'ils tissent avec leur employeur. Le cas de Manon ne démentira pas le caractère variable des « *arrangements* » au fil du parcours professionnel et des expériences en salons. Mais il permet en outre de montrer combien, au sein de configurations professionnelles spécifiques, une socialisation familiale prédisposant à prêter attention à ses droits peut être concurrencée, provisoirement, par la teneur des relations tissées avec l'employeur.

J'ai rencontré Manon alors qu'elle avait recours aux prud'hommes pour demander la requalification du motif de son licenciement (de l'inaptitude à la maladie professionnelle). Nous reviendrons dans la troisième partie de cette thèse sur les tenants et les aboutissants de cette affaire, ainsi que sur le caractère relativement exceptionnel de ce recours à la justice. Pour l'heure, un retour sur sa première expérience de travail, en tant qu'apprentie, permet de rendre à nouveau compte de la survivance d'une « *logique de métier* » dans le secteur de la

[49]Pour rappel, nous reviendrons sur le contenu de ce cours dans le chapitre 3.

coiffure et ce, alors même que Manon s'est intéressée à ses droits dès le début de son parcours professionnel. À la fin du collège, Manon a préparé son CAP coiffure et durant ces deux premières années, a alterné période d'école et périodes de stage. La première année, elle suit quatre semaines de stage dans un salon proche du domicile de ses parents. Puis, la seconde année, sur les conseils de ses professeurs (qui recommandaient aux coiffeuses de changer de salon pour bénéficier d'une expérience plus riche), elle cherche un autre salon de coiffure pour réaliser son stage. Par le biais d'une amie de sa mère, cliente fidèle d'un petit salon indépendant, elle entre en contact avec son employeure (trente-six ans), qui travaillait jusque-là seule avec une salariée de quarante-deux ans. Elle y réalisera son stage, puis sera embauchée en contrat d'apprentissage pour réaliser son BP. Durant cette année de stage, elle a pu commencer à « *mettre la main à la patte* » (le premier stage étant surtout composé d'observations), ce qui a, à ses yeux, confirmé son souhait d'exercer ce métier qu'elle décrit comme une passion née alors qu'elle était enfant[50] :

> « C'est là je pense que ça a vraiment confirmé ma passion pour le métier parce que bon, ce qu'il faut savoir, c'est que je veux être coiffeuse depuis que j'ai trois ans et demi (*sourire*) donc du coup, j'ai jamais lâché le truc et ouais, ouais donc j'ai fait pas mal de choses dans ma deuxième année de CAP quand j'étais en stage. »

Et dans ce salon, en stage puis surtout en BP, elle considère avoir beaucoup appris sur son métier. C'est d'ailleurs le premier élément qu'elle met en avant pour décrire son apprentissage, avant l'évocation des très bonnes relations nouées avec son employeure et l'autre salariée :

> « Et après donc j'ai obtenu mon CAP et du coup j'ai commencé deux années d'apprentissage donc dans un tout petit salon puisqu'on était que trois. Il y avait la patronne, une employée et moi. Donc l'avantage c'est que du coup, elles avaient quand même du temps libre pour pouvoir m'apprendre plein de choses donc elles m'ont appris énormément de choses sur tête malléable et puis ensuite, elles ont commencé à me mettre sur clientèle. J'ai surtout appris tout ce qui était couleurs, mèches, permanentes chez elles puisque comme c'était un petit salon, les clientes étaient quand même assez habituées à leur coiffeuse donc du coup pour les coupes de cheveux elles avaient leurs habitudes, et c'est vrai que de passer avec une petite jeune qui débute et qui apprend le métier, forcément c'est pas forcément très rassurant. Donc du coup,

[50]La précision avec laquelle elle détermine l'âge auquel elle a envisagé d'être coiffeuse, comme la précocité de cet âge (trois ans et demi) suggère qu'il s'agit là d'un récit maintes fois conté. Cette façon de faire remonter ce goût pour le métier à l'enfance n'est pas exceptionnelle. On verra que d'autres jeunes coiffeuses tiennent des propos similaires (même si l'âge ou la période auxquels elles attribuent les débuts de cet « *amour du métier* » diffèrent et se situent en fait entre l'enfance et la préadolescence). Gilles Moreau décrit de la même façon l'orientation vers l'apprentissage de nombreux jeunes, dont les coiffeuses : « *Les plus loquaces sur ce thème extirpent de leur histoire personnelle des anecdotes qui attestent de cet amour premier, exprimant parfois un quasi-état de « vocation » : « Pourquoi la coiffure ? Bien parce que depuis que je suis toute petite, j'aime bien coiffer. J'avais mes Barbies et tout, je les coiffais tout le temps et après j'ai grandi (Fille, 18 ans, CAP coiffure, père : employé de banque, mère : employée de collectivité.) »,* voir Gilles MOREAU, *Le monde apprenti*, Paris, La dispute, 2003, p.151

> niveau coupe, on va dire que je me suis vraiment perfectionné en travaillant à Tif', en travaillant avec mon ancien employeur. »

Du point de vue relationnel, elle pense avoir rapidement « *mûri* » du fait des liens tissés avec sa patronne, mais également avec l'autre salariée du salon[51]. L'écart d'âge les séparant a selon elle participé d'un apprentissage qui ne relevait pas uniquement des techniques du métier, mais qui a encouragé son passage à l'âge adulte :

> « Et c'est vrai qu'on s'est super bien entendues et du coup, de travailler avec des personnes qui étaient pas du tout de la même tranche d'âge que moi, je pense que ça m'a mûri aussi sur beaucoup de choses, parce que du coup, elles voyaient forcément le monde d'un œil différent du mien qui était à la fleur de l'âge, avec ma petite vingtaine d'années, donc c'est vrai que ça m'a appris pas mal de choses. Je regrette pas du tout, j'ai passé vraiment un très bon moment avec elles. »

Dans cette configuration professionnelle particulière, Manon a, elle aussi, expérimenté les « *arrangements* » en entreprise. Pourtant, ses parents (et en particulier son père), l'ont toujours poussée à être attentive à ses droits, en tant que salariée. Fille d'un cheminot (plus précisément contrôleur de trains) et d'une mère employée polyvalente[52] au sein d'une crèche, elle s'est, dès le début de son parcours professionnel, intéressée à ses droits, notamment en lisant scrupuleusement ses contrats de travail et ses conventions de stage. Les mises en garde de son père, à l'égard du monde du travail, mais plus largement à ce qu'elle nomme le « *monde extérieur* » semblent avoir eu un effet important sur la manière dont Manon envisage les relations instaurées entre salariés et employeur par le biais du contrat de travail :

> C.T : « Et la convention de stage, la première tu l'avais lue ou pas ?
>
> Manon : Oui *(réponse sans hésitation, immédiatement)*.
>
> C.T : Tu faisais attention à ces choses-là ?
>
> Manon : Ouais moi oui, je suis assez carrée là-dessus, je pense que ça c'est l'éducation parentale qui a fait que. Mais ouais je suis assez carrée, moi je signe pas un papier si je l'ai pas lu avant.
>
> C.T : Et même à cet âge-là…
>
> Manon : Ouais, ouais, ouais même à cet âge-là parce que j'étais quand même assez mature pour mon âge quand j'avais seize ans, donc ouais, ouais. Si, si je l'ai lu avant de la signer, c'est certain.
>
> C.T : Et sur l'éducation familiale, à quoi tu fais référence exactement ?

[51]Il s'agit d'un discours courant chez les apprentis. Voir Gilles MOREAU, « Jeunesse et travail : le paradoxe des apprentis », *Formation Emploi*, n° 89, 2005, p.37

[52]Manon décrit le poste de sa mère comme suit : « *elle a un poste polyvalent parce qu'elle s'occupe du ménage, de l'entretien, de la surveillance des enfants donc c'est assez large en fait* ».

Manon : Bah mon père est assez carré sur certaines choses et il nous a mis en garde, parce que j'ai une petite sœur aussi, il nous a toujours mis en garde bah sur le monde extérieur, sans non plus devenir parano. Mais je pense que c'est super important de lire un papier avant de signer parce que une fois que c'est signé, c'est signé. Donc vaut mieux bien lire entre les lignes parce que souvent, il y a des choses qui se cachent donc faut bien lire tout ça avant de signer, et ça mon père nous l'a inculqué à moi et à ma sœur quand on était déjà petites quoi. Dès toutes petites, il nous a appris à faire attention à tout ce qu'on pouvait signer ou accepter, surtout dans le milieu du travail. »

Or, elle qui se décrit comme « *carrée* », et « *très à cheval* » sur ses droits durant les différents entretiens, relate par contre avec enthousiasme les « *coups de main* » qu'elle donnait occasionnellement à sa patronne le samedi matin, en échange d'un « *petit billet* » ou de cadeaux :

Manon : Elle, elle travaillait uniquement sur rendez-vous, donc quand elle voyait qu'il allait y avoir un samedi assez chargé, elle me demandait : « écoutes, est-ce que éventuellement tu serais disponible pour venir nous donner un coup de main le matin ? ». Donc en général, je commençais à 9h et je finissais à midi et 12h30-13h, puisqu'elle s'arrangeait pour finir quand même assez tôt le samedi. Donc du coup, j'allais leur donner un petit coup de main euh pour appliquer les couleurs, pour avancer les serviettes, pour rincer les bols, pour passer le balai.

C.T : Est-ce que tu étais rémunérée pour ça ?

Manon : Oui, pas légalement (*rire*), mais oui. Elle me donnait, soit elle me donnait un petit billet, soit elle me donnait des cadeaux, donc ouais ouais.

C.T : Les cadeaux c'était quoi par exemple ?

Manon : Il y avait pas mal de choses puisque bon les fournisseurs, quand on passe des commandes, offrent quand même souvent des cadeaux qu'on doit mettre donc en vitrine pour les proposer à la clientèle. Par exemple, si la cliente achète 3 produits, elle a une serviette de plage offerte ou deux produits d'une certaine gamme, elle a une petite trousse de toilette, des choses comme ça. Donc en général, là-dessus, j'avais toujours quelque chose. J'avais toujours un truc. Ou elle m'offrait des places de cinéma, j'ai eu des chèques-cadeaux aussi. Donc ça c'est vrai qu'à 20 ans, on est content.

Ces « *coups de main* » du samedi matin ont débuté durant son stage en CAP, avant même son embauche en BP. De sorte que lorsqu'il a été question de signer son contrat d'apprentissage, la grande vigilance de ses parents et sa propre attention à ses droits a été en quelque sorte atténuée par la confiance qu'elle accordait alors à cette patronne :

C.T : Et comment t'as fait pour gérer tout ça, est-ce que tu l'avais signé tout de suite ou est-ce que tu l'avais ramené chez toi ?

Manon : « Non, je l'ai ramené chez moi. Je l'ai ramené chez moi, je l'ai lu avec mes parents, on l'a décortiqué, on a bien sûr vérifié que le salaire correspondait en regardant la convention collective de la coiffure. Bon maintenant, il y avait quand même une certaine confiance qui s'était installée sachant que j'avais fait tous mes stages chez elle avant, et que j'allais régulièrement le samedi donner un coup de main pour le salon de coiffure. Donc du coup, je connaissais quand même la franchise et l'honnêteté de ma maître d'apprentissage, donc même

> si j'ai lu le contrat, je l'ai lu quand même avec confiance puisque c'était pas du tout le genre à entourlouper les gens derrière. »

Manon a tout de même souhaité emporter le contrat chez elle et le « *décortiquer* » avec ses parents, témoignant là d'un rapport bien spécifique à ses droits (parmi les coiffeuses, seule Maëlle évoque une pratique similaire). L'évidence avec laquelle elle explique avoir comparé son salaire avec la convention collective de la coiffure (« *on a vérifié bien sûr* ») en témoigne, tout comme son parcours ultérieur, qui la mènera finalement à saisir les Prud'hommes après son licenciement (voir chapitre 5, 1.2.1). Mais la relation tissée avec sa patronne, la confiance qu'elle lui a très vite témoignée l'ont amené à articuler attention à certains droits et « *arrangements* » plus informels. Manon n'évoque que positivement cette expérience, expliquant par exemple lorsque je lui demande quels horaires elle faisait alors, que sa patronne lui faisait cadeau des heures de travail non effectuées le samedi après-midi, lorsque le salon fermait plus tôt (à 16h au lieu de 18h) :

> « Et le samedi, je finissais toujours plus tôt puisque le salon en général à 16h était fermé. Mais c'était des heures en cadeau. Je devais pas les refaire après ou quoi que ce soit. »

Comme dans le cas des jeunes ouvriers du bâtiment, cette relation s'inscrit dans une « *logique de métier* », alliant personnalisation des relations, « *amour du métier* », et projections en tant qu'indépendant. D'ailleurs, une fois que Manon a obtenu son BP, son employeure lui propose de racheter le salon. Mais ne se sentant pas assez expérimentée, notamment en matière de coupes de cheveux, Manon a décliné son offre et s'est tournée vers des emplois salariés dans d'autres salons :

> « Bon financièrement après, elles ne pouvaient pas me garder en tant qu'employée. Je sais que quand elle a vendu son salon de coiffure, donc c'était pas longtemps après, parce que j'ai terminé en août et elle a vendu son salon courant novembre-décembre. Et donc du coup, elle m'avait proposé de racheter le salon de coiffure, mais c'est moi, je m'en sentais pas capable. Je venais tout juste d'avoir mon brevet professionnel, j'estimais que j'avais pas assez d'années d'expérience. J'avais appris beaucoup au niveau des couleurs, des mèches, mais par contre au niveau des coupes de cheveux, j'étais pas du tout formée donc j'avais pas la maturité de tenir un salon de coiffure à ce moment-là. »

Il apparaît, dès lors, important de lier les dispositions des enquêtés aux configurations professionnelles dans lesquelles elles peuvent, ou non, être activées. En l'espèce, les expériences salariées suivantes de Manon dans les salons franchisés Tif' n'ont pas nourri davantage cette « *idéologie de métier* », les projets de l'employeur, l'organisation du travail et la gestion de la main-d'œuvre qui ont cours dans ces salons relevant davantage d'une *« logique commerciale* » (voir 2.2.2).

Dans cette première partie, nous avons caractérisé les « *arrangements* » ayant cours entre les enquêtés et leur(e) employeur(e). Souvent décrits comme une forme essentielle de régulation sociale dans les petites entreprises, ils peuvent effectivement constituer un repère dans la relation et, dès lors, influer sur la manière dont les enquêtés perçoivent et usent ou non de leurs droits. C'est particulièrement le cas en matière de temps de travail et de « *black* ». Mais ces « *arrangements* », en tant qu'échanges économiques et symboliques dépassant le seul cadre du contrat de travail, sont surtout plébiscités par les enquêtés qui se projettent eux-mêmes en tant qu'artisans, ou qui, de par leur socialisation familiale et scolaire, sont prédisposés à partager avec leur patron une « *complicité de métier* ». En outre, les « *arrangements* » constituent des pratiques discrétionnaires qui peuvent, à tout moment, être remises en cause par l'employeur. Cette première partie permet donc tout autant d'évoquer la multiplicité des formes que peuvent prendre les « *arrangements* » que d'en démontrer les limites.

II_ Se saisir de ses droits en entreprise : l'heure de la confrontation

On ne peut appréhender les relations entre employeurs et jeunes salariés du bâtiment et de la coiffure, en se fondant uniquement sur les « *arrangements* », au demeurant très variables, qui peuvent y avoir cours. La mise en œuvre de ces pratiques rend visible une façon de se saisir et de vivre la relation de subordination. Mais qu'en est-il quand salariés et employeurs sont en désaccord ? Quelles sont, dès lors, les conditions rendant possible l'expression d'un mécontentement, la défense de ses droits face à l'employeur et/ou au (ou à la) responsable hiérarchique ?

La propension des enquêtés à mettre en mot leurs griefs apparaît très variable en fonction du secteur d'activité. Dès l'apprentissage, l'appartenance des enquêtés à des secteurs non mixtes est le théâtre d'inégalités. Globalement, il est plus simple pour les garçons de trouver un apprentissage, que pour les filles[53]. Dans notre enquête, alors que l'ensemble des ouvriers du bâtiment a entamé l'apprentissage dès le CAP, seules trois coiffeuses (Justine, Alice, Manon) et une esthéticienne devenue coiffeuse par la suite (Julianne) ont été apprenties dès le CAP, les autres n'entrant en apprentissage qu'en BP. Loin d'être un choix, il s'agit là d'une orientation qui doit beaucoup aux faibles perspectives d'embauche en CAP. Toutefois les

[53]Fanny RENARD, *op.cit.* ; Gilles MOREAU, *Le monde apprenti*, *op.cit.*

écarts d'emploi entre hommes et femmes s'estompent ensuite au niveau BP[54]. Et, hormis Chloé (jeune esthéticienne), aucun enquêté n'exprime de difficultés particulières d'emploi depuis l'obtention de leur diplôme, qu'ils soient ouvriers du bâtiment ou coiffeuses. Toute crainte vis-à-vis de l'avenir n'est pas exclue pour autant mais, sans délaisser cette dimension, il convient de se pencher de plus près sur l'ensemble des conditions de travail et d'emploi auxquelles sont confrontés nos enquêtés et sur la teneur des relations tissées en entreprise. On constate alors une évolution bien différente au fil du parcours professionnel.

2.1_ Négociations individuelles et « *coups de gueule* » des ouvriers du bâtiment

Bernard Zarca[55] propose un cheminement professionnel idéal-typique de l'artisan, découpé en quatre classes d'âge : la première correspond à ce qui est intériorisé au sein de la famille d'origine ; la deuxième rend compte de la période d'apprentissage du métier (qui recoupe d'ailleurs le statut d'apprenti), caractérisée par une « *soumission hiérarchique* » à ceux qui transmettent le métier ; la troisième est celle des compagnons, ouvriers qualifiés qui exercent leur métier de façon autonome, tout en demeurant salariés ; et la dernière renvoie à l'âge de l'indépendance. Ce modèle idéal-typique permet de prendre la mesure de l'évolution professionnelle des jeunes ouvriers et de son impact sur les relations instaurées avec l'employeur. Or, cette analyse en termes d'« *âge* » s'avère particulièrement pertinente lorsqu'il s'agit de rendre compte de la propension des ouvriers à s'opposer à leur employeur, à réclamer le respect de certains droits voir à en revendiquer l'amélioration. Tandis que de tels usages de leurs droits s'avèrent improbables à l'âge de l'« *apprentissage du métier* », ils deviennent plus courants à l'« *âge du compagnon* » et peuvent alors, le cas échéant, s'articuler à un ensemble de pratiques « *arrangeantes* ». Mais on peut élargir son application aux enquêtés ne partageant pas nécessairement une « *complicité de métier* » avec leur employeur et n'envisageant pas de se mettre à leur compte. En effet, chez nos enquêtés, il apparaît que la propension à se confronter à l'employeur croît à mesure que l'expérience professionnelle s'allonge.

[54]Ainsi, dans un article synthétique consacré aux débuts de carrière, Daniel Martinelli et Corinne Prost ont montré, pour la période s'étendant de 2003 à 2009, que 8 % des actifs titulaires d'un diplôme équivalent au bac professionnel (tel le brevet professionnel) en coiffure ou esthétique et ayant terminé leur formation initiale depuis dix ans ou moins sont au chômage au sens du Bureau international du travail (BIT) entre 2003 et 2009. Ce taux de chômage baisse à 5 % dans le secteur du génie civil, de la construction et du bois, mais remonte à 9 % dans le cas de l'électricité-électronique. Voir Daniel MARTINELLI, Corinne PROST, « Le domaine d'études est déterminant pour les débuts de carrière », *Insee première*, n°1313, octobre 2010

[55]Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social*, *op.cit.*, p.15-16

2.1.1_ Statut d'apprenti, inexpérience de travail et absence de permis de conduire : l'âge de l'apprentissage du métier

Dans l'ouvrage qu'il consacre aux apprentis, Gilles Moreau montre combien le fait de réaliser des heures supplémentaires, le plus souvent non rémunérées, est courant en apprentissage, particulièrement dans le secteur du bâtiment[56]. Face à ces pratiques illégales, rares sont les apprentis qui font valoir leurs droits. Plusieurs contraintes viennent freiner toute revendication, au premier rang desquelles la nécessité de mener à bien sa formation pour obtenir le diplôme. Au-delà de cette seule contrainte, c'est le primat accordé à l'apprentissage du métier, associé au statut subordonné de l'apprenti, qui ressort de l'enquête. Dans les entreprises qu'ils intègrent, les apprentis doivent « *faire leurs preuves* », non seulement vis-à-vis de leur employeur, mais également aux yeux de leurs collègues. Dans ces conditions, réclamer le respect de ses droits (en particulier en termes d'heures travaillées) s'avère impensable (au moins dans les débuts).

Pour en rendre compte, revenons sur le parcours et les propos de Pierre et Thomas, deux apprentis âgés de 18 ans et rencontrés dans le cadre de l'enquête REPONSE. Originaires de la même commune, ils ont grandi dans un cadre rural où l'activité viticole se dispute aux petites entreprises artisanales (principalement du bâtiment) dont l'entreprise Bois, spécialisée dans la menuiserie d'agencement.

Encadré 1.1 : L'entreprise Bois[57]

Bois est une entreprise spécialisée dans l'agencement de magasins qui compte quinze salariés. Cette entreprise de menuiserie a été créée par le gérant, Pascal Marchand, il y a plus de trente ans, sous la forme d'une entreprise individuelle. Fils de viticulteurs du coin, il s'est mis à son compte à l'âge de vingt-trois ans, après un apprentissage en CAP et une courte expérience salariée. Treize ans plus tard, l'entreprise devient une SARL, en même temps que l'activité commence à inclure de l'agencement de magasins. Aujourd'hui, l'activité est ainsi partagée, au niveau des menuisiers, entre les poseurs (qui se déplacent dans les magasins pour installer les meubles) et les fabricants (qui travaillent dans l'atelier, au siège de la boîte). Pascal Marchand a fait évoluer sa boîte progressivement : au milieu des années 1990, il associe quatre des salariés, et met en place un système d'intéressement. En 2002, il décide d'inclure son entreprise dans une holding, qu'il crée et dirige depuis lors, et qui comprend différentes entreprises voisines : une autre entreprise d'agencement de magasin, mais également une entreprise de « *plaquo* » et un bureau d'étude implanté dans le même bâtiment que Bois, et au sein duquel travaille son fils. En outre, depuis quatre ans, une de ses filles, Anaïs Thébaud, juriste de profession, a rejoint la holding et s'occupe des ressources humaines et de la partie juridique liée aux relations avec les partenaires et les clients, dans chacune des entreprises concernées. L'entreprise Bois, qui a progressivement pris de l'ampleur, conserve un ancrage familial et local fort. Outre le fils et la fille, la femme du gérant fait aussi partie de l'aventure, et ce depuis le début, en tant que comptable. Enfin, le gérant embauche régulièrement un de ses frères en intérim, lorsqu'il a besoin de main d'œuvre pour

[56]Gilles MOREAU, *Le monde apprenti, op.cit.*
[57]Le nom de l'entreprise a été modifié, pour conserver l'anonymat des enquêtés.

l'activité de pose. Malgré toutes les transformations structurelles qu'il a mises en place, le gérant reste attaché à la dimension artisanale de l'entreprise et au caractère direct des relations salarié/employeur.

Thomas et Pierre, embauchés respectivement en CAP et BP, évoluent dans un univers où l'interconnaissance est forte[58]. Leurs propres familles apparaissent ancrées localement. Le père de Pierre est vigneron, sa mère est assistante maternelle et outre une petite sœur âgée de 13 ans au moment de l'enquête, il est triplé et ses deux frères apprennent également des métiers manuels : l'un est en BP de boulangerie, l'autre vient d'obtenir un bac professionnel de paysagiste. Quant à Thomas, il a longtemps vécu au-dessus de la boulangerie que tenaient ses parents[59]. Il a en outre un petit frère (âgé de 17 ans) qui réalise un apprentissage de mécanique auto et une grande sœur de 25 ans qui est expert-comptable. Lors des entretiens, aucun d'eux ne formule de critiques à l'égard de leur employeur, ni n'évoque de quelconques réclamations. A cet égard, on ne peut manquer de rappeler les biais liés à l'entrée sur le terrain : je n'ai rencontré ces deux apprentis qu'après avoir rencontré le patron, sa femme, sa fille et celui que le patron nomme son « *adjoint* » (en charge de l'organisation du travail et des chantiers). Par ailleurs, il conviendrait de creuser l'hypothèse de la bonne réputation dont peut jouir l'entreprise - pourvoyeuse d'emploi pour les plus jeunes (les recrutements d'apprentis sont réguliers) - au niveau local. C'est en tout cas ce à quoi invitent les propos des parents de Thomas. Ainsi, au terme de l'entretien réalisé à leur domicile, les parents de Thomas (installés dans le salon) sont venus à notre rencontre. Ils paraissaient heureux de l'intérêt que je portais au parcours de leur fils et prompts à saluer la personnalité de son employeur et l'ambiance prévalant au sein de l'entreprise. La mère de Thomas affirma ainsi « *c'est une bonne entreprise Bois* » et son père renchérit en disant qu'*« ils sont carrés* » et que « *c'est convivial* ». Il n'en reste pas moins que la gestion du temps de travail, dans cette entreprise, est très contraignante pour les apprentis. Certes, lorsqu'ils travaillent en atelier, ils notent leurs heures dans un cahier chaque semaine et récupèrent les éventuelles heures supplémentaires effectuées. Toutefois, il en va autrement lors des semaines passées en déplacement, qui visent à poser le mobilier préparé en atelier. Ainsi, lors des missions en chantier qu'ils ne manquent pas de réaliser, Thomas et Pierre sont contraints de suivre le rythme imposé par les ouvriers, quelle que soit l'heure : Pierre relate ainsi les longues et

[58]Pierre témoigne par exemple du partage d'activité entre ouvriers tels le football ou la moto, auxquels lui-même ne prend cependant pas part. De son côté, l'« *adjoint* » du patron relate les liens qui l'unissent à Thomas, ce dernier nouant une relation amoureuse avec sa belle-fille.

[59]Ils ont été artisans boulangers durant plus de 17 ans mais ont stoppé leur activité, la fatigue l'emportant sur le goût du métier. Au moment de l'enquête, son père a 49 ans et est « commercial dans la farine » quand sa mère a 47 ans et est agent de propreté dans un institut pour aveugle.

intenses journées de travail, commençant à 7h le matin et terminant parfois vers 22h. Ces chantiers, qui peuvent s'étaler sur une semaine et se dérouler un peu partout en France, s'avèrent particulièrement éprouvants pour ces apprentis : tous deux témoignent de la fatigue accumulée lors de ces semaines, en particulier durant les premiers temps de l'apprentissage. Toutefois, à aucun moment ne font-ils part de quelconques reproches envers les chefs d'équipe organisant leur temps sur le chantier, ni n'envisagent de revendiquer le respect de leur temps de travail. Au contraire, tous deux vantent la bonne ambiance de travail au sein des équipes et, plus largement, de l'entreprise. À ce sujet, Gilles Moreau souligne que la bonne ambiance de travail constitue souvent, pour les apprentis, un « *antidote* » aux mauvaises conditions d'emploi[60]. En l'espèce, la valorisation de cet « *antidote* », par ces deux apprentis, s'articule à la nécessité de « *faire leurs preuves* » dans l'entreprise, non seulement vis-à-vis de l'employeur et de l'« *adjoint* », mais également aux yeux de leur maitre d'apprentissage et de l'ensemble de leurs collègues ouvriers. Leur intégration dans l'entreprise passe d'ailleurs par un ensemble de « *blagues* » dont ils font l'objet et qui fonctionnent comme autant de mises à l'épreuve :

> C.T : « Ouais t'as jamais eu de conflit dans la boite ?
>
> Pierre : Non, non, c'était toujours des trucs pour rigoler. C'est ça qui est bien aussi, il faut s'amuser un peu.
>
> C.T : Comme… ?
>
> Pierre : Ouais Vincent (*son maître d'apprentissage*), ouais des fois il… Ouais t'sais c'est des conneries, on est tous passés par là, genre : « va chercher l'eau en poudre », des conneries comme ça. Ça, c'est leur blague qu'ils font. Sinon qu'est-ce qu'il y a ? On se jette des boulettes (*rire*), voilà. »

Lors des quelques jours passés dans l'entreprise, j'ai moi-même été prise à partie par l'« *adjoint* » du patron, qui m'a fait visiter l'entreprise et par le biais de qui j'ai pu rencontrer ces deux apprentis. Ce dernier a ainsi profité de mon enquête pour « *jouer un tour* » à Pierre, en le prévenant de ma présence prochaine dans l'atelier et en me présentant comme une personne venue évaluer son travail, suite aux différentes « *boulettes* » commises sur les dernières pièces de menuiserie réalisées. A mon arrivée à l'atelier, il m'a alors expliqué la « *blague* » et m'a demandé de *« jouer le jeu »*. Ces « *blagues* », tout en participant du développement d'une bonne ambiance voire de la consolidation de sociabilités, rappellent avec force la place qu'occupent les apprentis dans l'entreprise et rendent difficile voire improbable, pour eux, de tenir tête à leurs collègues ou leur employeur, à fortiori de défendre

[60]Gilles MOREAU, *Le monde apprenti, op.cit.*, p.215

les droits relatifs aux heures supplémentaires[61]. Nous verrons d'ailleurs qu'en réaction au cas 1, Pierre insistera sur le fait que toute réclamation formulée à l'employeur lui apparaît improbable (voir chapitre 3, 2.2.1). Si la réponse à une situation hypothétique ne préjuge pas des pratiques effectives en entreprise, elle n'en demeure pas moins un indice intéressant pour appréhender la manière dont il envisage les relations de travail.

Les entretiens réalisés avec les autres ouvriers du bâtiment ne viennent pas démentir cette posture apathique en début de parcours. Lors du premier entretien réalisé avec lui, Benoit insiste sur le caractère « *impeccable* » de la relation qu'il a nouée avec son employeur, en tant qu'ouvrier qualifié, et fait état de liens allant au-delà de la sphère professionnelle. Mais il ponctue dans le même temps ces propos vantant le métier, l'entreprise dans laquelle il travaille et les bons rapports qu'il entretient avec son patron par des récits laissant à penser que la position subordonnée qu'il a occupée par le passé, en tant qu'apprenti, n'est pas complètement tombée dans l'oubli. Il en va ainsi de l'évocation d'un conflit – le seul qu'il ait connu dans l'entreprise selon lui – qui l'a opposé à son chef d'équipe et à son patron, à propos du nombre d'heures travaillées dans la semaine. Tout au long de son apprentissage en CAP, Benoit a multiplié les heures supplémentaires non récupérées et non rémunérées. En binôme avec un chef d'équipe qui n'était autre que le fils du patron, il était contraint de travailler autant que lui sur les chantiers. Au terme de son CAP (il s'apprêtait alors à passer ses examens), Benoit a eu une altercation avec son chef d'équipe à ce propos : il ne supportait plus de faire quarante-quatre ou quarante-cinq heures par semaine sans jamais pouvoir les récupérer, d'autant plus que les autres équipes ne fonctionnaient pas de la sorte. À bout, il le fait savoir au chef d'équipe et quitte le chantier immédiatement :

> « Le conflit, c'est que on commençait à… Déjà, je vais te dire mes heures : on faisait 7h-midi, 13h30-17h30. Donc déjà tu comptes par jour le nombre d'heures, ça fait… On était à 44, 45. (…) Ça s'est passé que moi, j'étais sur le chantier avec mon chef, le fils du patron, et je me suis engueulé avec lui. J'ai pris mes clics, mes clacs (*il siffle*)… Parce qu'il m'a dit : « si t'es pas content, tu dégages ». « Bah OK, je m'en vais ». J'ai pris mes affaires et je suis parti, il est venu me chercher sur la route, il m'a emmené à son père et puis on a réglé ça tous les trois. »

[61]Il ne s'agit pas pour autant de nier l'existence de toute forme de résistance. Comme l'a montré Prisca Kergoat, la docilité affichée des apprentis peut très bien s'articuler à des dérobades et des faux-semblants. Voir Prisca KERGOAT, « De l'indocilité au travail d'une fraction des jeunesses populaires. Les apprentis et la culture ouvrière », *Sociologie du travail*, n°48, 2006. L'enquête menée, par entretiens et avec une entrée « par le haut » n'a pas permis d'en savoir plus à ce sujet. Quoi qu'il en soit, il n'en reste pas moins que du point de vue de la défense de leurs droits et, en l'espèce, de ceux associés au temps de travail, c'est l'absence de réclamation qui prévaut.

Plus qu'un coup de tête, son accrochage avec le fils du patron sur le chantier provient d'un « *ras-le-bol* » qui n'a fait que grandir depuis ses débuts en apprentissage. Mais il aura attendu la fin de sa formation pour exprimer son mécontentement. Jusque-là, la seule échappatoire envisagée était l'« *exit* »[62]. Ainsi, alors que nous discutons des échanges familiaux relatifs au travail en général et à ce conflit en particulier, Benoit explique qu'il souhaitait à l'époque démissionner, mais que sa mère lui avait conseillé de bien réfléchir avant de prendre une telle décision :

> C.T : « Et pour le conflit d'heures, tu lui en as parlé ?
>
> Benoit : Ouais, mais elle a rien dit. C'était… Elle m'a rien dit du tout. Elle m'a dit qu'il fallait que je voie ça avec lui, que je réfléchisse bien à ce que je faisais parce que moi, je démissionnais, c'était clair. Non, elle m'a rien dit, elle m'a juste dit que je faisais ce que je voulais quoi. »

Tous les jeunes ouvriers du bâtiment ont été confrontés, à un moment ou à un autre, à une problématique similaire, qui n'est pas réductible au statut d'apprenti. Pour reprendre l'exemple de Benoit, la position subordonnée qu'il occupait alors était certes corrélée à son statut, mais tenait aussi du fait qu'il ne disposait pas du permis de conduire et était donc dans l'obligation de quitter les chantiers au même moment que son chef d'équipe. C'est ce qu'il souligne lorsqu'il compare, lors du premier entretien, sa situation actuelle et celle qu'il vivait lorsqu'il était apprenti en CAP :

> « Quand j'étais avec lui, c'était lui mon chef donc j'étais obligé de le suivre, c'est pas moi qui conduisais, j'avais pas le choix (*rires*). »

Le fait d'avoir ou non le permis joue un rôle déterminant. Dans leurs métiers respectifs, les jeunes ouvriers du bâtiment sont tous amenés à se déplacer quotidiennement sur des chantiers. Doublé du sentiment de devoir « *faire ses preuves* », l'absence de permis peut constituer un frein aux réclamations regardant du temps de travail.

<u>Les débuts de Gaël : conflit et heures supplémentaires non rémunérées</u>

C'est ce dont rend compte Gaël[63], jeune électricien qui a, de plus, vécu un conflit particulièrement éprouvant dans sa première entreprise. À l'inverse de Benoit et Cédric, Gaël, ne laisse à aucun moment transparaître un positionnement « *à la place du patron* » ni ne

[62]Albert HIRSCHMAN, *Défection et prise de parole,* Paris, Fayard, 1995

[63]Gaël m'a été présenté par une enquêtée rencontrée aux Prud'hommes, Zoé, alors en deuxième année de psychologie à l'Université de Nantes et vendeuse à temps partiel dans un magasin de chaussures. Zoé est la conjointe d'un « *très bon pote* » de Gaël.

décrit son entrée dans le métier comme une évidence. Entré en apprentissage à quinze ans, il a débuté son parcours professionnel dans une TPE du bâtiment, poussé en cela par sa mère. Comptable depuis plus de vingt ans dans une grande entreprise de construction du département spécialisée dans la construction de maisons individuelles, elle a mis Gaël en contact avec une entreprise sous-traitante avec qui elle travaille. À l'époque, le plus important pour lui était de quitter les bancs de l'école, ou du moins de limiter au maximum le temps consacré à la scolarité. Mais contrairement à Benoit, cela ne s'est pas doublé d'un intérêt particulier pour les activités manuelles, et pour l'électricité en particulier :

> Gaël : « je voulais pas retourner à l'école. J'ai pas choisi, j'ai pris la première chose qui passait. Je voulais pas être électricien. »
>
> C.T : Ah ouais ? Tu voulais faire quoi ?
>
> Gaël : Bah je savais pas encore. À cet âge-là, on peut pas réellement choisir.
>
> C.T : Et comment c'est venu l'électricité du coup ?
>
> Gaël : Euh comment je suis tombé là-dedans ? Euh par un ami à ma mère, le patron. »

Le bâtiment faisait simplement partie du champ des possibles, du fait d'un entourage familial inséré préférentiellement dans ce milieu professionnel. Son père est lui-même plaquiste (il travaille actuellement dans une entreprise comptant quatre-vingts salariés, mais a été employé dans de nombreuses entreprises du bâtiment durant son parcours professionnel). Aujourd'hui, leurs métiers respectifs font d'ailleurs l'objet d'échanges où chacun « *chambre* » l'autre, les plaquistes et les électriciens s'opposant souvent sur les chantiers, du fait des tâches que chaque corps de métier doit mener à bien :

> C.T : « Est-ce qu'en famille, vous discutez de travail ?
>
> Gaël : Ouais, ça arrive. Avec mon père…
>
> C.T : Sur quoi vous discutez par exemple ?
>
> Gaël : Parce que les plaquistes et les électriciens ne s'aiment pas trop. Donc on se chambre un peu.
>
> C.T : Pourquoi, c'est par rapport au boulot ?
>
> Gaël : Ouais c'est par rapport au boulot, parce qu'on a toujours besoin d'eux nous, et ils nous sortent nos fils dans les plaques, je sais pas si tu vois. Donc souvent, c'est mal fait, ça arrive que ils sont pas au bon endroit. Donc on se chambre, même sur les chantiers on se chambre. »

Outre ses parents, qui sont divorcés (sa mère s'est depuis remariée avec un informaticien et son père a une femme qui exerce deux emplois, l'un en maison de retraite et l'autre comme

serveuse dans un restaurant), Gaël a un grand-frère (âgé de vingt-neuf ans au moment du premier entretien) qui est plombier, un petit frère de vingt ans employé dans un fast-food lors des premiers entretiens, mais qui se tourne ensuite vers des emplois de manœuvre dans le bâtiment[64], et le benjamin qui a dix ans. Suite à l'obtention de son CAP, Gaël est directement embauché en CDI dans l'entreprise. Contrairement aux autres enquêtés, il n'a pas souhaité poursuivre en BP : « *J'ai pas continué après, j'aimais pas du tout l'école* »[65]. Dans cette entreprise, outre le fait que sa mère connaissait le patron pour avoir travaillé avec lui, Gaël était ami avec son fils et ce, avant même son embauche : ils s'étaient rencontrés quelques mois avant l'embauche de Gaël dans l'entreprise en tant qu'apprenti et sont devenus collègues lorsque Gaël a été embauché, le fils du patron étant lui-même apprenti. L'existence de liens allant au-delà de la sphère professionnelle, dans ces petites entreprises, constitue un point de repère supplémentaire et est souvent perçue de manière très positive par les jeunes ouvriers (comme dans le cas de Cédric). Durant toute la période d'apprentissage, les relations étaient au beau fixe (Gaël souligne à ce propos que son patron l'« *adorait* »), et Gaël a même côtoyé son patron en dehors du travail, en se rendant aux anniversaires de son fils. Il explique d'ailleurs durant les entretiens conserver « *un bon souvenir* » de ses années d'apprentissage. Mais si l'amitié entre Gaël et son fils a constitué un terrain favorable à l'instauration de bons rapports avec l'employeur, un conflit personnel opposant les deux jeunes hommes est venu remettre en cause l'équilibre de cette relation. Ainsi, au cours du premier entretien, Gaël me raconte, par petites touches et assez timidement, un conflit personnel qui l'a opposé au fils de l'employeur. Lors d'un week-end, un conflit a éclaté entre eux et l'altercation a abouti à un coup de poing porté au fils de l'employeur. Or, suite à cet incident, les relations de travail dans l'entreprise du père se sont immédiatement dégradées : multiplication de menaces, remarques désobligeantes, disparition des moments de convivialité dans l'entreprise (l'employeur a supprimé des pratiques d'usage jusque-là, comme le café le matin, et le verre de vin le vendredi soir). Gaël est malgré tout resté dans l'entreprise, mais quelques mois plus tard, il était licencié pour faute grave. À la suite de la rupture de son contrat, sa mère

[64]J'apprends alors qu'il a réalisé un CAP électricité lui aussi, mais en formation initiale. Selon Gaël, cela explique qu'il est difficile pour lui d'obtenir des emplois qualifiés, du fait de son absence d'expérience professionnelle. On retrouve ici la tendance des ouvriers artisanaux et anciens apprentis à valoriser l'alternance et à critiquer les cursus en lycée professionnel. Voir Gilles MOREAU, *Le monde apprenti*, *op.cit.* ; Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social*, *op.cit.*

[65]Gilles Moreau explique que « *ce désamour de l'école (...) n'est réductible ni à l'échec ni à la désaffiliation scolaire* ». Voir Gilles MOREAU, *Le monde apprenti, op.cit.*, p.149. Et, de fait, Gaël, tout en insistant sur le fait qu'il n'aime pas l'école (il le répétera à plusieurs reprises durant l'entretien), souligne également n'avoir jamais rencontré de problèmes particuliers et avoir obtenu de bons résultats en CAP.

encouragera Gaël à contester son licenciement, en faisant appel à un défenseur syndical. Mais ce dernier les découragera dans leur démarche[66]). Malgré la volonté de son ex-employeur de le « *griller* » auprès des entreprises de l'agglomération nantaise, Gaël trouvera rapidement un autre CDI dans une PME comptant une dizaine d'employés, au sein de laquelle il demeurera trois ans. Là encore, sa mère connaissait l'employeur qui au surplus, avait lui-même embauché son ex-employeur par le passé, et n'avait pas conservé de bonnes relations avec lui :

> « Et puis c'était l'ancien patron de mon ancien patron. Donc vu qu'il l'aimait pas, il pouvait pas trop me griller sur le marché. »

Malgré l'existence d'effectifs un peu plus importants, l'organisation du travail et le fonctionnement plus global de l'entreprise étaient similaires à ce qu'il avait connu en apprentissage, à une exception près, l'ambiance de travail :

> « Bah en fait, c'était exactement la même boite pratiquement, la même façon de faire. Par contre, il y avait pas d'ambiance, c'était personne se parlait. Dans l'autre entreprise, on embauchait ensemble le matin, donc on discutait quoi. Là, les embauches, chacun arrivait, prenait sa voiture et s'en allait. »

Or, Gaël semble très attaché à la bonne ambiance de travail : il avait été marqué par l'attitude de son ex-employeur, lorsque celui-ci avait mis fin aux moments de convivialité qui permettaient jusque-là aux collègues de nouer des liens en dehors des chantiers. Ces temps apparaissent d'autant plus importants que les ouvriers, dans ces deux entreprises, travaillent souvent seuls ou en binôme du fait d'une activité centrée sur la mise en place de l'électricité dans des maisons individuelles neuves. En l'absence de « *bonne ambiance* », Gaël n'en ressentira que plus amèrement les heures supplémentaires non rémunérées que lui impose son chef d'équipe, gendre de l'employeur. Or, plus d'un an après l'obtention de son CAP, l'« *antidote* » que peut constituer l'ambiance de travail fera défaut dans l'entreprise de Gaël. Si son sentiment d'exploitation a cru progressivement, Gaël s'est tout de même soumis à ces longues journées de travail, non seulement parce qu'il s'estimait peu expérimenté à l'époque, mais également parce qu'il se sentait, selon ses propres termes, « *coupable* » de ne pas avoir le permis. Ce n'est qu'une fois son permis obtenu qu'il exprimera son mécontentement. Toutefois, sa situation n'évoluant pas pour autant, il quittera brutalement l'entreprise, au grand étonnement de son chef d'équipe et de l'employeur :

[66] Nous reviendrons plus en détail sur le conflit et la rencontre avec le défenseur syndical dans le chapitre 3, 1.4.2.

Gaël : « Bah là j'étais jeune ouvrier et sans permis, alors en plus tu te sens un peu… Tu te sens con parce que t'as pas le permis, t'es en train de le passer et t'y arrives pas trop, t'y vas pas en plus. Et puis le jour où j'ai eu le permis, j'ai remarqué que de toute façon, ils m'ont laissé en binôme avec lui. Et là tu te dis : « bon bah ils se sont bien foutus de moi ». Tu te sens un peu coupable quand t'as pas le permis, donc tu fais des horaires…. De toute façon ça change pas une fois que t'as le permis.

C.T : Ah oui parce que tu pensais qu'en fait…

Gaël : Ouais je pense que je me sentais coupable, je faisais des efforts. Le jour où j'ai eu le permis, rien n'a changé, j'ai pas eu de camion. Donc je suis parti quoi.

C.T : Donc c'est après ce moment-là que t'es parti ?

Gaël : Ouais bah ils ont pas venu venir. Je leur ai dit que je partais, c'était… je partais en intérim. »

Finalement, seul Cédric n'évoque aucun mécontentement à propos des heures supplémentaires durant son apprentissage. Pourtant, il a, comme les autres enquêtés, été contraint à réaliser de longues journées de travail, particulièrement lorsqu'il n'avait pas le permis. Tout en étant conscient que des règles spécifiques encadrent le temps de travail des apprentis[67], il renvoie ces pratiques à une norme sur les chantiers :

C.T : « Est-ce que t'as fait des heures sup' pendant ton apprentissage ?

Cédric : Bah je devrais dire non. Je devrais dire non parce que tout apprenti n'a pas le droit de faire des heures sup'. Mais déjà, on faisait quarante-six heures par semaine, sans compter bon bah s'il y avait un chantier à finir, on poussait un peu plus loin. On faisait 9h30 par jour déjà, du lundi au vendredi. Donc déjà… Mais normalement, l'apprenti, il doit pas faire d'heures supplémentaires. Mais bon, c'est comme ça, il faut bien suivre l'entreprise, on va pas dire... Imagine, t'es en chantier « bah non, j'arrête de travailler les gars ». T'es obligé de les attendre pendant deux heures. Tu leur donnes un coup de main et puis voilà quoi. »

C.T : Ouais parce qu'en plus, du chantier à chez toi, tu peux pas repartir

Cédric : Bah non, si t'as une demi-heure de route, tu vas pas les faire à pied (*rires*) forcément, donc tu continues de bosser et puis c'est tout. Tu finis le chantier et puis… »

Certes, à l'inverse des autres enquêtés, Cédric explique que ces heures étaient rémunérées. Mais, au-delà, il faut prendre la mesure du poids d'une « *idéologie du métier* » que Cédric met en avant durant l'ensemble de l'entretien, au point d'invisibiliser les pratiques et perceptions s'en éloignant. Il faudra ainsi plusieurs relances pour qu'il « *avoue* » que certaines heures n'étaient pas (ou mal) comptabilisées. Et lorsque je lui demande s'il a déjà porté des réclamations à ce propos, il me répond :

[67]Les apprentis de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à réaliser des heures supplémentaires, sauf en cas de dérogation accordée par l'inspection du travail. Voir l'article L. 6222-25 du Code du travail.

> « Bah non parce que ça se suivait et puis j'aimais bien mon boulot donc je voyais pas… Si forcément, une demi-heure avant la fin, tu fais que de regarder la montre. Mais bon, c'est comme dans tous les métiers, il y a des moments où t'en as marre et puis il y a des moments où tout se passe bien et tu vas pas, tu vas pas voir la montre »

En outre, les seuls conflits que Cédric évoque (à propos de son apprentissage, mais aussi dans la suite de son parcours) lorsque je lui pose des questions à cet égard concernent les rapports entre collègues :

> « Bah après, il y a toujours des conflits à gauche, à droite : un ouvrier qui gueule pour rien et puis voilà. Mais non, c'était vraiment, vraiment une très bonne entreprise, de très bons collègues et ça se passait super bien. »

Encore une fois, Cédric est l'enquêté qui se rapproche aujourd'hui le plus de l'idéal-type de l'apprenti puis de l'ouvrier artisanal décrit par Bernard Zarca, et repris par Caroline Mazaud[68]. Mais, qu'ils fassent état de conflits les opposant à leur employeur et/ou leur supérieur hiérarchique ou non, les jeunes ouvriers du bâtiment rendent visible, par leurs propos, la position subordonnée qu'ils occupent durant l'apprentissage et qui articule statut, inexpérience dans le métier et absence du permis de conduire. C'est ainsi que l'on peut caractériser, pour ces enquêtés, le second âge dégagé par Bernard Zarca, celui de l'apprentissage du métier. En définitive, la dimension fortement asymétrique de la relation aux supérieurs hiérarchiques et aux employeurs durant les premières années de travail a favorisé pendant un temps, chez ces jeunes ouvriers du bâtiment, une « *loyalty* » qui, en-dehors du cas de Cédric, a peu à voir avec une adhésion aux pratiques mises en œuvre dans l'entreprise. Mais, comme l'illustre le cas de Benoit, une autre alternative, celle de l'« *exit* », est parfois envisagée. De plus, lorsque les relations de travail deviennent insupportables, il n'est pas rare que le contrat de travail soit rompu. Cela renvoie au primat de la défection sur la prise de parole durant l'apprentissage[69]. Parmi nos enquêtés, cela aura été le cas de Thomas (apprenti menuisier), mais également de Sébastien, jeune plombier intérimaire (nous reviendrons sur son parcours, voir 2.1.3).

2.1.2_ Autonomie professionnelle, confrontation et résistance : l'âge du compagnon

Dans une thèse datant de 1983, Claude Leneveu notait - à partir d'une approche marxiste - que les ouvriers du BTP disposaient d'une autonomie temporelle et productive

[68]« *C'est en effet parce que l'ouvrier artisanal percevait en son patron l'image de son avenir probable (et désiré) qu'il acceptait de plus difficiles conditions de travail et d'emploi, pour s'engager ensuite sur la voie de l'indépendance.* » Voir Caroline MAZAUD, *op.cit.,* p.125
[69]Gilles MOREAU, *Le monde apprenti, op.cit*.

importante, qui constituait pour eux une ressource non négligeable dans leur manière d'appréhender le rapport salarial[70]. Cette autonomie n'a pas disparu aujourd'hui. De fait, comparativement à leurs premières années de travail, les enquêtés disposent ensuite d'une grande latitude dans la gestion de leur temps sur le chantier (nous reviendrons sur ce point en détail dans le chapitre 4, 1.2.2). À l'inverse des coiffeuses qui côtoient quotidiennement leur employeur ou à défaut la responsable du salon, les ouvriers qualifiés du bâtiment rencontrés travaillent beaucoup moins sous le contrôle de leur patron. Et s'ils ont, par le passé, rendu des comptes à leur chef d'équipe (particulièrement lorsqu'ils étaient apprentis), ce n'est plus le cas aujourd'hui. Benoit, Gaël et Aymeric sont, au moment des entretiens, responsables des chantiers dans lesquels ils interviennent, bien qu'ils aient des qualifications différentes. Quant à Cédric, il est en charge de l'ensemble du travail en atelier, dans la petite entreprise de charpente au sein de laquelle il travaille.

Cette autonomie professionnelle peut intervenir plus ou moins tôt dans le parcours de ces jeunes ouvriers qualifiés, mais, dans tous les cas, elle fait partie des ressources sur lesquelles ils peuvent s'appuyer pour réclamer le respect de certains droits ou, à défaut, développer des formes larvées de résistance. Ainsi, la « *spirale de déloyauté* » évoquée dans la première partie du chapitre concernant Aymeric (voir 1.1.2) ne peut être comprise que dans une configuration où il dispose lui-même d'une très grande autonomie dans l'organisation de son temps sur les chantiers, et ce, en dépit de son statut d'apprenti. À cette ressource particulière s'articule un sentiment croissant de légitimité à faire valoir ses droits. On l'a vu, ce n'est que lors de sa dernière année de BP que, s'indignant des pratiques qu'il décrit désormais comme « *à l'arrache* » de son patron, il devient de plus en plus vigilant vis-à-vis de certains droits, notamment de son salaire, des heures travaillées et des congés. Il réclame, lorsqu'il atteint vingt-deux ans, la mise à niveau de sa rémunération en se basant sur les grilles de salaire du bâtiment en matière d'apprentissage[71]. Pour obtenir cette augmentation qui, loin d'être facultative, répond à une obligation de l'employeur, Aymeric a dû lutter, avant que son patron ne cède finalement. Sa persévérance doit alors beaucoup au sentiment d'avoir « *droit à avoir des droits* ». C'est ce sentiment qui, plus que tout, a guidé les réclamations faites à l'employeur comme les pratiques visant à arracher les droits qu'il lui refusait, à savoir la récupération des heures supplémentaires :

[70]Claude LENEVEU, *Les Ouvriers du bâtiment et des travaux publics en France. Accumulation du capital, composition et défense de la force de travail*, thèse de doctorat : Sociologie, Université de Nantes, 1983

[71]Le salaire varie alors en fonction du niveau de diplôme et de l'âge de l'apprenti. Voir les articles D.6222-26 à D.6222-35 du Code du travail.

> « Moi, comme ça faisait deux ans que j'étais dans la boite, j'ouvrais ma gueule dès qu'il y avait un truc qui me plaisait pas. Et puis, j'avais l'impression que c'était légitime. Même pour les heures… On a eu des galères sur les heures parce qu'en fonction des chantiers, on commençait plus ou moins tôt. C'était jamais précis donc du coup, moi je le niquais un peu comme je te disais, vu qu'il me niquait sur les heures. »

Ce récit rend compte de pratiques visant à défendre ses droits dans une configuration où les « *arrangements* » - ou plus exactement la perception de pratiques comme « *arrangeantes* » - n'ont plus cours.

Mais « *arrangements* » et « *coups de gueule* » peuvent au contraire s'articuler au fil du parcours professionnel, particulièrement vis-à-vis du salaire, comme le montre le cas de Benoit. Évoqué durant les deux entretiens, on peut penser que le conflit relatif aux heures de travail (que l'on a décrit précédemment) constitue un moment charnière dans son intégration dans l'entreprise et dans sa manière d'appréhender sa relation avec son chef d'équipe et son patron. Suite à cette altercation, Benoit a pu rattraper les heures supplémentaires effectuées sous forme de congés (il estime ainsi avoir bénéficié de deux semaines de congés) et ne fait plus part, dès lors, de conflits relatifs à son temps de travail. De fait, c'est à partir de cette période que des « *arrangements* » ont vu le jour au regard des heures travaillées. Mais ces « *arrangements* » s'articulent à des revendications salariales. Depuis qu'il a obtenu son diplôme de BP, Benoit a « *chiné* » auprès de son employeur à plusieurs reprises pour obtenir une hausse de sa rémunération et de sa qualification. Et il n'est pas le seul dans ce cas : tous nos enquêtés ont, depuis qu'ils sont ouvriers qualifiés, réclamé et obtenu au moins une fois une augmentation de leur salaire et de leur qualification, quelles que soient la teneur des relations tissées avec leur employeur. Nous reviendrons de manière plus précise sur l'appropriation du salaire et de la qualification par les ouvriers du bâtiment, qui est très liée à leurs perspectives d'évolution professionnelle, dans le chapitre 4. Mais on peut déjà noter que la revendication d'un salaire et d'une qualification plus élevée constitue une pratique récurrente chez ces enquêtés, à partir du moment où ils estiment avoir « *fait leurs preuves* ».

La propension de ces ouvriers à exprimer leur mécontentement et à revendiquer un salaire plus élevé doit également être rapportée à leur position favorable sur le marché du travail : aucun d'entre eux n'exprime de craintes relatives à l'emploi et, de fait, ils n'ont jamais été confrontés au chômage. L'assurance de trouver un travail sans difficulté constitue une ressource essentielle pour ces ouvriers, que certains ne manquent pas d'utiliser. On l'a vu avec Benoit qui, à la fin de son CAP, a menacé de quitter l'entreprise. Mais il n'en va pas autrement pour Gaël.

Gaël et les menaces de défection

Suivi à l'obtention de son permis de conduire et son départ précipité de l'entreprise, Gaël est parti rejoindre son amie de l'époque à La Rochelle, cette dernière y poursuivant des études de marketing[72]. Il a donc déménagé et y a multiplié les missions en intérim durant six mois, avant de revenir à Nantes. Ces expériences ont consolidé son aisance à naviguer d'entreprise en entreprise, et de mission en mission, comme l'avait fait son père avant lui. De retour sur Nantes, Gaël n'aura mis que trois jours à obtenir de nouveaux contrats de travail temporaires. Là encore, il multiplie les missions de quinze jours, mais travaille systématiquement auprès de la même entreprise utilisatrice, qu'il finira par intégrer en CDD pendant un an, puis en CDI. Au moment des entretiens, Gaël est toujours employé dans cette entreprise d'électricité-plomberie, spécialisée dans les chantiers de construction d'immeubles, qui comprend une trentaine de salariés. C'est fort de ces multiples expériences en entreprise, puis en intérim, que Gaël use occasionnellement de la menace de défection pour obtenir une hausse de sa rémunération.

La possibilité de quitter une entreprise ou de menacer de démissionner pour obtenir satisfaction fonctionne et amène Gaël, une fois le dictaphone coupé lors du second entretien, à réaffirmer : « *les patrons sont pas des rois* », particulièrement dans le bâtiment. Il s'agit là d'une solution à laquelle il fait souvent référence durant les entretiens, y compris lorsque je lui demande s'il discute de ses droits en famille : sa mère peut lui être d'une aide précieuse pour comprendre ses bulletins de salaire par exemple et peut plus largement lui donner des conseils, mais Gaël souligne que la défection reste une option privilégiée en cas de problème :

> C.T : « Et donc pareil est-ce que ça t'arrive de discuter avec eux de travail ?
>
> Gaël : Oui.
>
> C.T : De tes droits aussi peut-être, non c'est pas…
>
> Gaël : Non. Bah maintenant de toute façon, je m'embête pas trop. Si j'ai un problème, je pars. »

Sa première expérience professionnelle - qui s'est transformée en véritable épreuve, Gaël devant subir quotidiennement les remarques de son patron suite au conflit qui l'a opposé à son

[72]Gaël et elle sont restés près de dix ans en couple. Lors du dernier entretien, il m'apprend que quelque temps après leur rupture, il a rencontré une nouvelle compagne, assistante RH. De fait, si la famille de Gaël travaille principalement dans le secteur du BTP, il en va autrement de ses conjointes successives, mais aussi de son entourage amical. Alors que je le questionne à ce sujet, il m'explique avoir des amis « *un peu partout* » et cite : « *prof de danse, routier, commercial, esthéticienne, carrossier*. »

fils – n'y est probablement pas pour rien. Dans son entreprise, il semble toutefois être le seul « *jeune* » à faire montre de telles pratiques. Selon Gaël, les autres ouvriers de son âge, ayant réalisé leur apprentissage dans cette entreprise, n'ont pas éprouvé leurs capacités à trouver aisément un emploi, ce qui freine leurs revendications. On pourrait également penser que l'absence de liens prolongés avec ses employeurs encourage Gaël, davantage que ses collègues, à user de la menace de défection. Toutefois, c'est sans compter son évolution dans l'entreprise au fil du temps.

Au cours des premiers entretiens, s'il valorise le fait de pouvoir gérer un chantier entier, ce goût pour le métier ne s'accompagne pas au départ d'un fort attachement à l'entreprise ou à celui (ceux) qui la dirige(nt). Lors des deux premiers entretiens, il explique d'ailleurs qu'il ne reste dans son entreprise que pour réaliser un immeuble dans son entier :

> « Bah là, ça fait trois ans que je fais de l'immeuble. Depuis un an, c'est mon chantier à moi tout seul donc je compte au moins finir un bâtiment entier et après je vais rechanger je pense. Moi je veux vraiment finir l'immeuble en entier quoi, tout seul (*rire*). »

Seul élément le rapprochant un tant soit peu d'un des dirigeants, il valorise le fait qu'un des deux dirigeants de cette entreprise (qu'il qualifie de « grosse boite ») est « *très calé en électricité* ». Il peut ainsi se tourner vers lui en cas de question :

> Gaël : « Non, mais je sais qu'il y a beaucoup de boites maintenant, le patron c'est plus des gestionnaires. Donc ça, j'irais jamais dans une entreprise comme ça.
>
> C.T : Tu préfères que les rapports soient plus personnels ?
>
> Gaël : Ouais bah qu'ils sachent au moins si t'es bon ou pas déjà. Sinon, il y a aucun intérêt de bien travailler. Donc là, les patrons, là j'ai au moins un de mes deux patrons qui est très calé en électricité. Il est bien au-dessus de nous tous et il est bien au courant de tout. On l'appelle, il a la réponse, c'est agréable quand même. »

Mais, lors du troisième entretien réalisé près de trois ans plus tard, Gaël est toujours employé dans cette PME du bâtiment. J'en apprends plus sur le rapport des salariés de l'entreprise aux employeurs. Le caractère familial de l'entreprise, qui se transmet de père en fils, tout en conservant les salariés « *anciens* » qui ont connu différentes générations de patrons, favorise une familiarité dans les relations. En témoigne la pratique du tutoiement, qui n'est pas allée sans étonner Gaël, peu habitué jusqu'ici à ce degré de familiarité :

> « Nous on les tutoie. Ça m'a fait bizarre au début. Mais nous on les tutoie, on les appelle par leur prénom. Après c'est des patrons qui ont récupéré la boite de leur père, avec tous les gars qui étaient là depuis qu'ils avaient quinze ans. »

En outre, la nature même de l'activité entraîne des contacts plus réguliers entre salariés et employeurs que lorsqu'il travaillait dans des maisons individuelles :

> « Et puis je faisais de la maison, alors c'est facile de … Le patron le matin, il vient pas te dire ce que tu dois faire. Le mec il gère son business, il fait le travail. Alors que là, on a quand même… Faut gérer les chantiers, des fois il faut être plusieurs sur le chantier, des fois moins, le patron il gère tout ça. Surtout le matériel qu'on brasse, on gère beaucoup de matériel. Faut lui demander, et il emmène, il envoie, tous les matins on charge. »

Dès les premières minutes de cet entretien, Gaël rend compte d'un positionnement plus ambigu vis-à-vis de l'entreprise et de ses employeurs. Il explique être bien considéré par ses patrons et occupe de ce point de vue une place particulière dans l'entreprise. Après deux chantiers en immeuble qui ont chacun duré entre un an et demi et deux ans, il s'est vu récemment proposer un chantier en rénovation, techniquement plus intéressant et rare dans cette entreprise spécialisée dans les immeubles neufs. Cela constitue pour lui une marque de reconnaissance du travail accompli par le passé, un indice du fait qu'il a maintenant « *fait ses preuves* ». Enfin, Gaël raconte ce qu'il avait tu lors des précédents entretiens, à savoir que suite à une condamnation pour conduite en état alcoolique, son permis a été annulé durant deux ans (lors des premiers entretiens, il n'avait donc plus de permis). Ses employeurs l'ont alors « *arrangé* », en l'autorisant à se rendre directement sur le chantier le matin durant près de deux ans, alors que l'usage veut que chaque matin, tous les ouvriers se rejoignent dans l'entreprise :

> Gaël : « Tous les matins on embauche à la boite. Sauf moi pendant deux, j'avais perdu mon permis. Je sais pas si je l'avais déjà perdu à l'époque
>
> C.T : Euh… Je me rappelle pas que tu m'aies dit ça non…
>
> Gaël : Pendant deux ans j'ai perdu mon permis, et ils m'ont arrangé, ils m'ont dit d'aller directement sur le chantier, c'était à côté de chez moi. Sinon c'est embauche à la boite et camion. Des fois, c'est deux-trois dans le camion, mais c'est embauche à la boite ».

Il s'agit là du seul « *arrangement* » évoqué dans l'ensemble des entretiens et qui, sans contourner le droit tel qu'il est inscrit dans le Code du travail ou la convention collective, contrevient à une règle instaurée dans l'entreprise, que les ouvriers sont habituellement tenus de respecter. Mais loin de le rapprocher indéniablement de ses employeurs, la position privilégiée qu'il semble occuper dans l'entreprise est source de malaise chez ce jeune ouvrier. Fierté et sentiment d'injustice vis-à-vis des autres ouvriers se mêlent, reconnaissance et

critique vive des employeurs se confrontent. Plus que ses collègues, Gaël est relativement épargné des moqueries et remarques de ses employeurs (à ce sujet, voir également chapitre 3, 1.1.2) :

> Gaël : « C'est des bons patrons, mais ils sont un peu…. Quelques fois, j'aime pas trop comment ils parlent à d'autres, comment ils peuvent parler à d'autres ouvriers. Ils font trop en fonction de à qui ils parlent.
>
> C.T : Ouais c'est un peu gênant quoi.
>
> Gaël : Ouais, des fois je me dis : « pourquoi il me dit pas ça à moi ? » Après je suis dans le bon sens moi. »

En tous les cas, l'évolution des relations tissées avec ses employeurs ne l'auront nullement freiné dans ses revendications. Augmenté à deux reprises à sa demande, il dispose d'un salaire plus élevé que les collègues de son âge (voir chapitre 4 ; 2.2). À ce sujet, son discours se fait plus critique au fil de notre discussion et la volonté de se montrer solidaire de ses collègues prend le pas sur la description des bonnes relations entretenues avec les patrons. Lui qui insiste pourtant, durant les différents entretiens, sur sa préférence pour la gestion individuelle de ses droits (en particulier du salaire) auprès des patrons va même jusqu'à imaginer, au cours de cet entretien, devenir « *délégué* » et défendre ses collègues vis-à-vis de ses patrons (voir chapitre 3, 1.1.2).

Notons enfin que la propension de ces jeunes ouvriers à protester ou réclamer ne signifie pas qu'ils le font continuellement et surtout, aisément. S'ils deviennent de plus en plus autonomes et qu'ils sont, à l'âge du compagnon (le troisième âge mis en avant par Bernard Zarca), plus à même de réclamer voire de s'opposer à leur employeur et/ou leur supérieur hiérarchique, ils semblent conserver de l'apprentissage cette propension à « *encaisser* » pendant tout un temps avant de réagir. Par exemple se succèdent chez Gaël des périodes qu'il qualifie de « *rebelles* », durant lesquels le « *ras-le-bol* » n'est exprimé qu'officieusement lors de discussions entre collègues et des périodes où il réclame effectivement une augmentation de salaire.

2.1.3_ De l'épreuve à la défense de ses droits : l'intérim comme échappatoire

S'intéresser à l'évolution des ouvriers du bâtiment au fil de leur parcours professionnel permet d'apprécier le poids des épreuves vécues durant les toutes premières expériences de travail, particulièrement en apprentissage. Articulées à des socialisations familiales spécifiques, ces épreuves peuvent constituer un réel « *déclic* », un moment charnière dans

l'appréhension qu'ils ont de leurs droits. Il en va ainsi de Sébastien, jeune plombier qui trouvera, dans la multiplication des missions intérim, une configuration professionnelle propice à l'expression de son mécontentement.

Durant son apprentissage en CAP-BEP, Sébastien a été employé dans deux entreprises. Dans la première, qu'il a intégré grâce au fils d'un voisin y travaillant, son employeur met fin à sa période d'essai au bout de deux semaines, suite à un accident du travail. Son chef d'équipe ne lui avait pas fourni l'équipement de sécurité nécessaire – en l'occurrence des gants – et il s'était blessé en utilisant un lapidaire :

> « Euh je me suis coupé le doigt au lapidaire, donc tu vois au bout de deux semaines, c'est vrai que… Surtout quand tu débutes, normalement le lapidaire, tu devrais pas l'avoir la première année. Sans compter que j'avais pas de gants (*rires*), donc question sécurité… »

Dans la seconde entreprise qu'il parvient à intégrer (qui comprend une dizaine d'ouvriers), il est selon ses dires considéré comme un « *vilain petit canard* », à qui on délègue les tâches ingrates, sur qui on peut « *gueuler* » facilement tout en ne respectant pas certains de ses droits, particulièrement en termes d'heures de travail : comme les autres enquêtés du bâtiment, Sébastien multiplie les heures supplémentaires non rémunérées, contraint qu'il est de se déplacer avec son employeur. Durant les premiers mois, il bénéficie toutefois du soutien de deux ouvriers, qui le « *protègent* » en partie des agissements du patron. Mais ces ouvriers quittent rapidement l'entreprise. Dès lors, les relations entre Sébastien, son employeur et son maître d'apprentissage s'empirent. La situation devient si délétère qu'avec l'aide de ses parents, il met fin à son contrat d'apprentissage un mois avant son terme. Ces débuts difficiles font l'objet d'une vigilance accrue de ses parents, particulièrement de son père, peintre industriel, délégué du personnel et syndiqué à la CFDT depuis une dizaine d'années. Il est ainsi présent lors de l'entretien aboutissant à la rupture de la période d'essai dans la première entreprise, rencontre l'employeur de la seconde entreprise à plusieurs reprises, réalise les démarches permettant la rupture du contrat d'apprentissage et porte plus largement attention aux conditions juridiques de l'apprentissage de son fils, en lisant systématiquement ses contrats et bulletins de salaire. Sébastien explique même qu'après la rupture de son contrat, son père ira jusqu'à entamer une procédure aux Prud'hommes, pour, selon ses dires, « *faire valoir ses droits* ». Toutefois, son souvenir de cette procédure est flou : au cours des entretiens, il évoque vaguement un « *classement sans suite* », qu'il associe au peu de cas fait d'une affaire d'« *apprentissage* » :

> « Non, non, mais après c'est des dossiers qui sont classés. Les prud'hommes après voilà, c'est vraiment quand t'as un truc. Je sais pas t'as un licenciement, ça fait vingt ans que t'es dans la boite, là c'est différent. Quand t'es en apprentissage voilà, c'est pour des conneries parce que c'est eux qu'ont pas respecté… »

En l'occurrence, ce vocabulaire, emprunté au contentieux pénal, ne s'applique pas aux Prud'hommes, les principaux motifs d'extinction de l'instance étant la radiation[73], la caducité[74] et le désistement[75]. Je n'en saurais pas plus sur cette affaire, mais il n'en reste pas moins que les dispositions formées lors de la socialisation familiale se combinent à l'époque, provoquant chez Sébastien, au gré des épreuves de l'apprentissage, un déclic le poussant à ne plus se « *laisser faire* ».

Suite à ces débuts difficiles et après l'obtention d'un diplôme équivalent au CAP-BEP, Sébastien décide de ne pas poursuivre en brevet professionnel (BP). Un rapport négatif à l'école (« *les cours, ça me gonflait* »), combiné à son douloureux souvenir de l'apprentissage, vont ainsi le tenir à l'écart d'une possible poursuite d'études en BP, mais également d'une embauche directe en entreprise. Lorsque nous réalisons le premier entretien, Sébastien (alors âgé de 26 ans) multiplie les missions intérim depuis huit ans. Ouvrier qualifié et chef d'équipe, en couple[76] et père de famille (il a un enfant de trois ans), il s'éloigne par bien des aspects des ouvriers non qualifiés du gros-œuvre décrits par Nicolas Jounin[77], comme des « *chômeurs-intérimaires* » étudiés par Christian Papinot[78]. Dans sa thèse, Nicolas Jounin souligne, à propos des intérimaires du bâtiment, le caractère exceptionnel des pratiques visant à défendre leurs droits. La crainte de perdre leur emploi, accentuée lorsque les travailleurs ne sont pas déclarés, fait obstacle à toute revendication :

> « Les récits d'épreuves de force se concluant de manière favorable aux intérimaires sont rares. Ils montrent, à contrario, que les agences intérim conservent le pouvoir de perpétuer leurs pratiques illégales non par ignorance des intérimaires, mais en raison de leur vulnérabilité – vulnérabilité sur le marché du travail (risque de chômage) et en termes d'existence légale dès lors qu'il s'agit d'étrangers sans papiers ou disposant de titres de séjours précaires. Sans connaître parfaitement le droit du travail (mais qui le connaît ?), les intérimaires du bâtiment

[73]La radiation est une décision judiciaire qui intervient lorsqu'il y a défaut de diligence des parties. Voir l'article 381 et suivants du Code de procédure civile.
[74]La caducité est une *extinction de l'instance prud'homale consécutive au défaut de comparution du demandeur.* Voir les articles 406 et 407 du Code de procédure civile.
[75]Le désistement intervient lorsque le demandeur renonce à poursuivre une procédure qu'il a engagée. Voir les articles 394 et suivants du Code de procédure civile.
[76]Sa conjointe est employée en CDI comme chargée de clientèle dans une entreprise de gestion immobilière (spécialisée dans le logement social).
[77]Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, *op.cit.*
[78]Christian PAPINOT, « Jeunes intérimaires et ouvriers permanents en France : quelle solidarité au travail ? », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 64, n° 3, 2009

> se doutent que certaines pratiques des ETT sont illégales. Mais pourquoi aller vérifier si toute contestation est anticipée comme vaine, et surtout dangereuse ? »[79]

Or, en l'occurrence, les périodes de chômage de Sébastien sont relativement limitées et, surtout, « *choisies* » : Sébastien n'éprouve aucune difficulté à trouver des missions et, nous le verrons, n'hésite pas à faire valoir certains droits.

On peut dire qu'il fait partie de ces « *intérimaires professionnels* »[80] ou « *intérimaires de profession* »[81], salariés certes très mobiles, mais également très intégrés professionnellement, connaissant peu de périodes de chômage. Avec du recul, il ne regrette pas ce parcours, l'intérim lui offrant de multiples occasions de satisfaire son goût pour le travail manuel en se perfectionnant « *sur le tas* » :

> « Et l'avantage, ce qui est bien, c'est qu'avec l'intérim, j'ai, franchement, j'ai fait beaucoup de choses vraiment diverses, et ça m'a permis de comment dire, comment dire, bah apprendre aussi parce que c'est vrai que sur le tas, t'apprends plus. C'est pas forcément à l'école parce qu'à l'école, c'est du bourrage de crâne, au pire des cas, tu vas apprendre à l'atelier, mais c'est, c'est pas là où tu apprends vraiment. »

Mais surtout, l'intérim a constitué pour Sébastien une échappatoire, un moyen de ne plus revivre les épreuves qu'il a connues en apprentissage. Paradoxalement, le statut d'intérimaire lui a permis de se soustraire en partie à la subordination qui le laissait vulnérable et privé de moyens de résistance face à son patron lorsqu'il était apprenti. Comme l'a montré Catherine Faure-Guichard, il fait partie de ces intérimaires pour qui « *la dissociation du couple relations de travail/relation d'emploi signifie aussi, paradoxalement, la dilution du sentiment de subordination, puisqu'aucun lien juridique stable ne les rattache à un employeur* »[82]. D'ailleurs, au fil de son parcours en intérim, il a systématiquement refusé les propositions d'embauche en CDI qui lui ont été faites. Cette stabilisation en intérim ne s'explique pas par la satisfaction qu'éprouverait Sébastien dans son travail. Bien que l'intérim lui ait offert de multiples occasions de satisfaire son goût pour le travail manuel en se perfectionnant « *sur le tas* », il insiste le plus souvent, lors des entretiens, sur le fait que son travail n'est pas reconnu (il n'est qu'un « *numéro* ») et qu'on lui confie les tâches les plus ingrates. Quant à ses conditions d'emploi, elles induisent une forme de précarité : multiplication des contrats à la

[79]Nicolas JOUNIN, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité, op.cit.*, p.163
[80]Chantal NICOLE-DRANCOURT, « L'idée de précarité revisitée », *Travail et Emploi,* n° 52, février 1992
[81]Catherine FAURE-GUICHARD, *L'emploi intérimaire. Trajectoires et identités*, Rennes, PUR, 2000
[82]Catherine FAURE-GUICHARD, « Les salariés intérimaires, trajectoires et identité », *Travail et emploi*, n° 78, janvier 1999, p.16

semaine ou au mois, menaces voire dans de rares cas, interruption effective de la mission du jour au lendemain. Ces pratiques, bien qu'illégales[83], constituent souvent la norme en intérim[84] et ne sont que peu remises en cause par les intérimaires. À cet égard, Sébastien ne fait pas exception :

> « En intérim t'as pas de date fixe. Tu t'es pas engagé sur un contrat, sauf les contrats à la semaine bien sûr, mais ils peuvent t'arrêter comme ils veulent. »

En outre, son statut d'emploi ne lui permet pas de bénéficier des conseils et du secours de représentants salariés : sur les chantiers, il n'a aucun contact avec les représentants du personnel (voir chapitre 3, 1.3). Reste que Sébastien s'est, au fur et à mesure que son expérience professionnelle s'allongeait, évertué à « *ne pas se laisser bouffer* » :

> « En intérim, bah pas les premières missions parce que bon en règle générale, tu commences plus ou moins donc il faut que tu fasses le taf et puis bah tu te permets pas en fait au début. Sauf qu'à la longue, bah il y a des trucs que tu vois, tu te dis c'est pas normal donc tu l'ouvres. Et je sais que maintenant par rapport à mon caractère ouais, je me laisse pas faire. S'il y a un truc ça va pas, je le dis, je passe pas par quatre chemins et je préfère autant que ça soit comme ça, au moins c'est carré. Et puis la personne qui est en face, elle sait à qui elle a affaire et au moins, elle se dit : « tiens bah il y a pas le choix ». (…) Et puis je me ferais pas bouffer. Je me suis déjà trop fait avoir et… Suite déjà à l'apprentissage, c'est pour ça que mon caractère est devenu ce que je suis maintenant. Voilà, question de boulot. Au taf, je sais ce que je vaux, s'il y a des trucs que je sais pas, bon ça arrive à tout le monde, de toute façon on en apprend tous les jours. Mais par contre, je veux pas qu'on m'emmerde, sachant que voilà si je fais mon taf ou je sais que je peux faire ça, mais il me faut ça ou ça, bah voilà je le dis, tout simplement. De toute façon, t'es obligé parce que sinon, dans le bâtiment, tu te fais bouffer. »

Sébastien est attaché à certains droits et en réclame le respect. Il a appris, au contact d'autres intérimaires – et particulièrement des « *anciens* » - à se méfier des pratiques des entreprises temporaires. Il a rapidement commencé à vérifier ses bulletins de salaire et contrats de travail et le fait systématiquement aujourd'hui. Or, il est le seul, parmi les ouvriers du bâtiment, à faire part de telles pratiques[85].

Au collectif se substitue l'individuel, chaque fois qu'il est question de réclamer à l'agence d'intérim l'application de certains droits. Sébastien n'y manque pas et, au fur et à mesure des expériences de travail, il s'est intéressé aux droits relatifs à son revenu, dont le salaire (il

[83]Le contrat de travail temporaire est soumis à un ensemble de règles qui limitent la possibilité, pour une entreprise temporaire, de se séparer de ses salariés du jour au lendemain. Plus largement, les conditions de recours et d'exercice de cette forme d'emploi sont encadrées par le Code du travail (Articles L.1251-11 à L.1251-37), et par les conventions collectives du BTP, qui s'en remettent à la législation en vigueur.

[84]Nicolas JOUNIN, « L'illégalité sous-traitée ? Les conséquences du recours à des employeurs intermédiaires dans le secteur du bâtiment », *Droit social*, n° 1, janvier 2007, p.39

[85]Même Gaël qui a, pendant près d'un an, multiplié les missions intérim, ne fait part d'aucune pratique de lecture ou de vérification de contrats et de bulletins de paie.

connaît son taux horaire : 11,30 euros net), les paniers-repas, les indemnités déplacement, la prime d'outillage, l'indemnité salissure (qu'il n'a jamais pu percevoir malgré les « sales boulots » effectués) et les indemnités de fin de contrat, qu'il nomme « *IFM* » dans les entretiens[86] (voir chapitre 4, 2.2.1 et 2.4.1). Tout ce qui relève de la sécurité le préoccupe également : équipements existants, de bonne qualité ou non, situations de travail plus ou moins dangereuses. Quant aux risques professionnels encourus, il évoque à plusieurs reprises l'amiante - risque pourtant « *souvent non perçu* » chez les plombiers-chauffagistes[87] - et regrette que cela ne soit pas pris au sérieux par les boites intérim et entreprises utilisatrices, qui ne lui fournissent pas toujours un masque pour se protéger. À nouveau, il est le seul enquêté à faire part, de lui-même, de telles préoccupations au regard de la sécurité et des risques professionnels. À cet égard, le souvenir de son premier apprentissage se double d'une inquiétude importante liée à l'usure au travail (nous verrons que sa participation, en 2010, aux manifestations contre la réforme des retraites n'est pas sans lien avec ces préoccupations, voir chapitre 3, 2.1.1). Au-delà des droits individuels relatifs au revenu et à la sécurité, Sébastien a aussi appris à opposer un refus aux chefs de chantier qui souhaitaient l'envoyer au dernier moment sur un chantier éloigné géographiquement, ou lui faire faire un travail qui le mettrait en danger. Il a également refusé des missions proposées par l'entreprise temporaire et quitté celles au sein desquelles les conditions de travail ne lui semblaient pas correctes. De fait, vis-à-vis des entreprises utilisatrices comme des boites intérim, il utilise les deux répertoires de défense que sont la contestation (« *voice* ») et la défection (« *exit* ») - « *mode principal de résistance des intérimaires* » selon Nicolas Jounin[88] - pour se faire entendre, et arracher le respect de certains de ses droits. En outre, il développe d'autres formes de résistances. C'est ainsi à l'occasion d'une intervention de sa conjointe lors de l'entretien, Coralie, que j'apprendrai les occasionnels vols de matériel auxquels s'adonne Sébastien[89].

Il ne faudrait donc pas conclure que Sébastien use constamment de la défection pour échapper à des conditions d'emplois défavorables. Lorsque je le revois un an et demi après nos premiers entretiens, Sébastien raconte en long et en large le chantier auquel il participe alors

[86]Nous reviendrons sur ces différentes dimensions de la rémunération dans le chapitre 4, 2.2.
[87]Voir le communiqué de presse publié par l'INRS, le CAPEB, et l'IRIS-ST : « Amiante : un risque souvent non perçu », Paris, 1er octobre 2013
[88]Nicolas JOUNIN, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité, op.cit.*, p.367
[89]Nicolas Jounin montre bien l'étendue des formes que peuvent revêtir les résistances à l'exploitation et la subordination dans le bâtiment, sans être systématiquement volontaires et organisées. Voir Nicolas JOUNIN, *ibid.*, p.268

et fustige tant la qualité du travail accompli que les conditions dans lesquelles ils le réalisent. Son propos s'oriente d'abord sur le comportement du chef de chantier, qui ne fait selon lui pas son travail. En conséquence, sans avoir la qualification ni la rémunération correspondantes, Sébastien et son binôme - plombier intérimaire qu'il a connu au CFA, et avec qui il a par la suite réalisé ses premières missions intérim - sont contraints de gérer le chantier à sa place, d'échanger avec le chargé d'affaires (alors que dans tous les autres chantiers qu'a pu faire Sébastien, les chargés d'affaires traitent directement avec le chef de chantier directement) et de former l'apprenti présent dans l'entreprise depuis un an et demi. C'est d'autant plus intolérable pour Sébastien que lui et son collègue sont intérimaires et ne sont donc pas intégrés à l'entreprise utilisatrice qui a en charge le chantier :

> « Bah là pour être franc si tu veux (*rires*), depuis la rentrée enfin depuis janvier, tout le chantier, parce qu'on a trois bâtiments, tout le chantier c'est moi et mon collègue qui l'avons géré, qui sommes intérimaires. C'est nous qui faisons les commandes, c'est nous qui gérons le chantier tu vois avec les autres corps d'État, enfin c'est nous qui faisons tout ça quoi. Et le chef est derrière et il fait rien. Il sait pas faire. J'ai un chef qui est quand même dans son camping-car à 50 mètres du chantier (*rires*). Et en même temps, je pourrais t'en dire, parce que lui… Je crois que c'est le summum, j'ai jamais vu pire. En dix ans de bâtiment, j'ai jamais vu pire. Il y en a certains c'était des bons, mais lui c'est… Il dépasse toute catégorie quoi (*rires*), à ce point-là. »

Ils doivent en outre faire face à une pression importante pour avancer le chantier, dans des conditions que Sébastien juge anormales : absence de toilettes et de point d'eau sur le chantier pendant une semaine, absence de vestiaires (ils ont dû consolider eux-mêmes un espace en contre-plaqué dans un box au sous-sol de l'immeuble), absence de pack d'eau et d'horaires aménagés dans les périodes de grosses chaleurs. Malgré des conditions qu'il juge détestables, Sébastien est resté dans cette mission durant sept mois. S'il avait songé à quitter le chantier de façon anticipée, il y a renoncé lorsque son collègue est arrivé (trois mois après le début de sa mission) :

> « Mais fin janvier et jusqu'à la mi-février, je commençais à en avoir marre et je voulais me barrer quoi. Sauf qu'un matin, j'ai mon collègue qui va habiter à côté qui s'est pointé sur le chantier. Donc dès que je l'ai vu j'ai fait : « bon bah là, c'est bon royal quoi ». Donc c'est pour ça en fait que je suis resté aussi. Parce que du coup tous les deux, on s'entend hyper bien et puis bah tu vois, là depuis février on a toujours bossé en binôme. On est tout le temps tous les deux et puis il y a une bonne ambiance. Le fait qu'on soit là ensemble, on se fend la gueule. »

C'est là toute l'ambiguïté des liens créés entre intérimaires : s'ils permettent de s'informer sur certains droits, d'encourager l'expression d'un mécontentement et la réclamation, ils peuvent dans le même temps faire supporter des conditions de travail difficiles sur le chantier, associées à l'irrespect de certains droits (qui, ici, renvoient à la gestion aléatoire des contrats

de travail, absence d'équipements et d'infrastructures garantissant l'hygiène et la sécurité, délégation de responsabilités sans pour autant que la qualification ou le salaire des ouvriers soient revus à la hausse). Sébastien et son collègue ont fait part - chacun de leur côté et à plusieurs reprises - des problèmes rencontrés au chargé d'affaires. Sébastien a également exprimé son mécontentement lorsque le chef de chantier a souhaité mettre fin à leur contrat, deux semaines avant le terme initialement prévu. Il a obtenu gain de cause et tous deux ont pu terminer leur mission à la fin du mois, juste avant que Sébastien ne parte en congé avec sa conjointe et leur fils. Mais beaucoup de « *coups de gueule* » sont restés sans réponse, et la bonne ambiance de travail éprouvée en binôme a alors fait obstacle à l'*exit* et à la recherche de missions intérim aux conditions de travail plus favorables, où ses droits seraient davantage respectés. Il faut dire que « *tenir* » sur un chantier est d'autant plus nécessaire lorsque mettre fin à la mission signifie également ne plus percevoir de revenu. Or, cette mission fait suite à une période de trois mois durant laquelle Sébastien a souhaité tester le statut d'auto-entrepreneur et à une mission intérim de deux mois et demi qui a suivi l'arrêt de cette brève activité indépendante. Ainsi, lorsqu'il entame, en décembre, le chantier au cours duquel son collègue l'a rejoint, il n'a pas encore rechargé ses droits au chômage. Au fil des mois, les congés d'été approchant (lui et sa compagne ont prévu de prendre des vacances en août avec leur fils), il devient dès lors moins aisé de quitter une mission et d'en commencer une autre. Reste que, si l'« *exit* » constitue durant cette période une option moins aisée, Sébastien demeure un « *intérimaire professionnel* » très demandé : lorsque je le rencontre en juillet, il a depuis le mois de janvier reçu dix propositions d'emploi, alors même qu'il était déjà en mission.

2.2_ La confrontation et son évitement en coiffure-esthétique

Dans une contribution à *La revue des conditions de travail,* Laurent Erbs affirme que les jeunes coiffeuses sont nombreuses à réaliser des heures supplémentaires non payées, sans pour autant protester ou recourir à la justice. Il explique leur attitude apathique par la place dégradée qu'elles occupent sur le marché de l'emploi et par leur volonté d'être embauchées en CDI :

> « Avec l'essai professionnel et les heures supplémentaires délibérément impayés, les employeurs instaurent une logique de la contrepartie " emploi contre travail gratuit ". Pourtant, aucune coiffeuse ne proteste, ni n'engage des poursuites judiciaires à l'encontre de l'employeur malhonnête. L'explication fournie est simple et reste toujours identique. Elle tient en l'espoir de la stabilisation d'une situation sociale grâce à l'obtention d'un CDI à court ou à moyen terme, pour finalement échapper au vide social découlant du chômage (Foucart, 2010,

p. 7-12). Dans tous les cas, l'emploi pérenne représente une sorte de promesse de futur bien-être, signifiant une forme de sécurité dans la société, transcendée par la capacité de consommation et le pouvoir donné par la possession monétaire. »[90]

Certes, les jeunes coiffeuses évoluent dans un contexte de hausse des demandeurs d'emploi dans le secteur, souligné par la Fédération nationale de la Coiffure[91]. Mais d'une part, toutes les coiffeuses et esthéticiennes ne font pas face au même risque de chômage, qui est accru pour les coiffeuses et esthéticiennes sans diplôme ou ne détenant qu'un CAP[92]. D'autre part, les jeunes coiffeuses ayant effectivement un CDI (comme c'est le cas de nos enquêtées) ne sont pas moins concernées par cette réticence à protester officiellement, dans un face-à-face avec l'employeur. Il faut donc, pour rendre compte de la rareté de ces usages de leurs droits, étudier de plus près les conditions de travail et d'emploi de ces salariées et analyser les dispositions incorporées depuis l'apprentissage, qui répondent à des normes sexuées. Car en dépit de leur qualification, elles demeurent, le plus souvent, soumises aux contrôles rapprochés et aux multiples injonctions de leur employeur et/ou de leur responsable de salon, loin de l'autonomie professionnelle dont disposent les ouvriers du bâtiment enquêtés.

2.2.1_ Du statut d'apprentie à la condition d'employée subalterne

Au cours de leurs premiers stages et apprentissage (en CAP), nombreuses sont les coiffeuses rencontrées qui rendent compte de leur cantonnement aux tâches renvoyant à l'univers domestique : ménage, lessive, rangement constituent le gros de leur activité au départ, auxquels s'articulent les tâches les plus élémentaires de la coiffure et, en particulier, les shampoings. Selon Fanny Renard, cela constitue une des caractéristiques du salariat

[90]Laurent ERBS, « Gratter toujours un peu plus. Le travail gratuit chez les coiffeurs », *La revue des conditions de travail*, n°2, juillet 2015, p.29

[91]« *Depuis 2009, le nombre de demandeurs d'emploi progresse significativement. Avant cette date, ce nombre se situait selon les années entre 24 000 et 25 000, ce chiffre ne cesse de progresser depuis. Avec +12 % entre 2010 et 2011, il approche les 40 000 en fin d'année 2012.* », « Le marché de la coiffure et les défis de la reconquête économique, (édition octobre 2013, données au 31.12.2012) », Fédération nationale de la Coiffure, Dossier Chiffres Clés, p.6

[92]Il suffit, pour s'en convaincre, de regarder de plus près les sources statistiques mobilisées par l'auteur, à savoir un document synthétique de l'Insee déjà cité dans ce chapitre. D'une part, ces données regardent la coiffure et l'esthétique. D'autre part, le niveau de diplôme y apparaît tout à fait déterminant. Ainsi, parmi les actifs titulaires d'un CAP-BEP en coiffure ou esthétique et ayant terminé leur formation initiale depuis dix ans ou moins, 20 % sont au chômage au sens du BIT. Mais ce taux de chômage baisse à 8 % pour les titulaires d'un diplôme équivalent au bac professionnel (dont le brevet professionnel). Voir Daniel MARTINELLI, Corinne PROST, *op.cit*. Des données plus récentes, tirées des portraits de métier de la DARES, montrent également que les coiffeuses et esthéticiennes titulaires d'un brevet professionnel apparaissent moins touchées par le chômage. En 2014, parmi les demandeurs d'emploi de catégorie A, 22 % n'ont aucun diplôme, 49 % sont titulaires d'un CAP, 22 % détiennent un baccalauréat, BP ou diplôme équivalent et 4 % un bac +2 (Source : Dares-Pôle Emploi, traitement Dares) et ce, alors même qu'entre 2012 et 2014, 47 % des coiffeuses-esthéticiennes sont titulaires d'un BP (Source : enquêtes Emploi, Insee, moyenne annuelle sur les années 2012 à 2014, traitement Dares).

d'exécution, qui vient rappeler dans le même temps aux apprenties coiffeuses leur position dominée au sein des salons :

> « Dans la division sociale et sexuelle du travail qui s'opère dans les salons de coiffure, il incombe aux apprentis principalement ce qui, au regard d'autres tâches, peut apparaître comme du « sale boulot », renvoyant à la fois aux tâches domestiques (Lamamra, 2011) et à des tâches non qualifiées (Moreau, 2003, pp219-220) qui limitent les possibilités d'indépendance professionnelle (Schweitzer, 2002, p157) : ménage, rangement du salon, accueil de la clientèle, savoir-faire de base (shampoings, couleurs, permanentes). La privation des tâches les plus nobles (coupes) fait ressentir plus crûment aux apprentis le caractère dégradant des tâches auxquelles ils se sentent cantonnés (Hughes, 2006, p73). »[93]

Cela s'articule à des exigences importantes en matière de savoir-être. Tenues vestimentaires, cheveux, odeur et corpulence des apprentis font l'objet de jugements constants, à l'école comme dans l'entreprise :

> « En coiffure, c'est bel et bien dans leur personne que les apprentis sont évalués. C'est d'autant plus le cas que le travail exige également des savoir-être et participe à la transmission de normes de genre (Lamamra, 2011) et de classe. Pour les filles, l'insertion traditionnelle, c'est-à-dire dans un métier féminisé, impose plus fortement la conformité à des stéréotypes de sexe, redoublée d'une mise en conformité avec les normes corporelles des classes intermédiaires et supérieures (Schütz, 2006). De fait, les apprentis se voient enjoints à une transformation corporelle pour assurer une présentation de soi plus conforme au « *bon accueil* » du client, à la promotion du salon de coiffure dont ils doivent incarner le style. »[94]

Or, force est de constater que du statut d'apprentie à la condition d'employée subalterne, les coiffeuses rencontrées vivent moins une rupture qu'une continuité. Il ne s'agit pas de dire que rien ne change après l'apprentissage : employées qualifiées, elles peuvent désormais pleinement mobiliser leur savoir-faire dans la réalisation de couleurs, permanentes, coupes de cheveux, etc. Toutefois, toute trace de « *sale boulot* » ne disparaît pas. Le ménage fait au contraire partie des tâches réalisées quotidiennement par les coiffeuses, parfois même en dehors du temps de travail (voir 2.2.2). Par ailleurs, elles travaillent continuellement sous le regard de leur employeur (ou, le cas échéant, responsable de salon), sont soumises à des « *injonctions à sourire* »[95] et font l'objet de jugements regardant leur tenue, leur présentation et la manière dont elles s'adressent à la clientèle. De fait, toute la force du rapport de subordination apparaît dans les réactions des jeunes coiffeuses à ces différentes injonctions, même lorsque les relations qu'elles tissent avec leur employeur et/ou leur responsable sont marquées par une « *complicité de métier* ». Dans son article, Fanny Renard met en lien

[93]Fanny RENARD, *op.cit.*, p.22
[94]Fanny RENARD, *ibid.*, p.24
[95]Diane DESPRAT, « Une socialisation au travail émotionnel dans le métier de coiffeur », *Nouvelle Revue du Travail*, n° 6, 2015, p.7

l'assignation des apprenties à une position subordonnée et leur mobilisation de dispositions « *à faire ce que l'on commande de faire* »[96]. Ces dispositions ne disparaissent nullement une fois leur diplôme obtenu, et cela peut faire obstacle à l'expression d'un mécontentement.

Léa : « *complicité de métier* » et subordination

À l'inverse des autres enquêtées, Léa[97] ne décrit pas la coiffure comme un métier qu'elle a toujours souhaité exercer. Elle était plutôt attirée par le dessin, mais n'a pas pu intégrer de formation dans ce domaine. À défaut, elle intègre une seconde STG où elle échoue par désintérêt (le lycée ne souhaitait pas la garder et lui conseillait fortement de se diriger vers une filière professionnelle). Elle s'oriente ensuite vers la coiffure, métier qui a l'avantage, outre le fait qu'il permet d'intégrer le monde du travail rapidement, de comprendre une dimension créative, à laquelle Léa est très attachée. L'univers artisanal ne lui est pas inconnu. Son père a débuté son parcours de boulanger à quinze ans et a tenu deux boulangeries, dont la seconde avec la mère de Léa, qui y a été vendeuse. L'usure liée aux longues heures de travail six jours sur sept (seul le lundi constituait un jour de repos), et le fait de devoir confier leurs enfants (y compris Léa) très régulièrement aux grands-parents pour pouvoir travailler à la boulangerie les ont poussés à stopper leur activité. Ils se sont depuis réorientés (depuis dix ans, son père « *vend aux boulangers* » et sa mère travaille en tant que bibliothécaire à l'Université)[98]. Quoi qu'il en soit, c'est après l'obtention d'un CAP et d'une mention complémentaire (option coloriste-permanentiste)[99] que Léa intègre une formation en BP, en apprentissage. Pour trouver un salon qui puisse l'embaucher, elle fait le tour des salons de sa commune de résidence et des communes avoisinantes et se présente en personne[100]. Prise dans deux salons après plusieurs essais[101], elle choisit celui implanté dans sa commune de

[96]Fanny RENARD, *op.cit.*, p.26
[97]J'ai obtenu le contact de Léa par l'intermédiaire de sa mère.
[98]Léa a également une sœur de vingt ans, aide à domicile, et une demi-sœur (née de l'union de son père et de sa première femme) âgée de vingt-neuf ans et vendeuse chez un torréfacteur. Léa vit en couple, son conjoint est couvreur et a vingt-sept ans. Il a travaillé dans de multiples entreprises, est aujourd'hui chef d'équipe et travaille en binôme. Après l'entretien, Léa m'explique que l'ensemble de la famille de son conjoint travaille dans le bâtiment.
[99]La mention complémentaire, en coiffure, est un diplôme qui se prépare en un an, entre le CAP et le BP. Outre Léa, Julianne a également réalisé cette année supplémentaire (toutefois sans poursuivre en BP par la suite, étant donné qu'elle était déjà titulaire d'un BP esthétique).
[100]Notons que se présenter aux salons, plutôt qu'envoyer un CV par courrier ou téléphoner, est une pratique partagée par l'ensemble des coiffeuses dans la recherche d'un apprentissage ou d'un emploi (exceptée Lucie, qui a trouvé rapidement une entreprise par l'intermédiaire de son école de coiffure). Outre Léa, Alice analyse elle aussi cette pratique comme une nécessité, un principe qu'elle s'est efforcée de suivre.
[101]En coiffure, il est courant que les coiffeuses réalisent un essai professionnel, au point qu'il fait l'objet de l'article 7.1.1 de la Convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes, qui encadre sa pratique : « *L'embauche peut être précédée d'un essai professionnel qui consiste en une épreuve permettant à*

résidence, puisqu'elle habite encore chez ses parents et n'a pas le permis de conduire. Il s'agit d'un petit salon tenu par la même patronne depuis vingt ans (elle a quarante-cinq ans lorsque Léa est embauchée), et comprenant, outre Léa, une apprentie. Le salon a la particularité de proposer des produits biologiques. De cette première expérience salariée, Léa affirme d'abord :

> « Ça s'est bien passé, à part que du coup, elle était pas souvent là, et c'était plus moi qui gérais le salon seule. »

De fait, dès sa première semaine de contrat, elle a dû gérer le salon seule durant une journée entière (qui plus est un samedi, journée habituellement chargée dans les salons de coiffure). Par la suite, les absences de sa patronne se sont multipliées : Léa devait régulièrement ouvrir le salon le matin, le fermer le soir. Or, cette délégation de responsabilité n'a rien de légal et Léa n'est pas sans le savoir : il est obligatoire, dans un salon de coiffure, qu'au moins un titulaire du Brevet professionnel soit présent à tous moments[102]. Léa relate d'ailleurs les avertissements de son père à ce propos :

> « Mais mon père, il me disait toujours… Par exemple, moi j'avais pas le droit d'être toute seule au salon. Si elle se fait contrôler tant que j'ai pas mon BP, j'ai pas le droit d'être toute seule. Donc ça je le faisais, mais j'avais pas le droit. Si il m'arrivait quelque chose, elle était dans la merde. »

Sa propension à insister sur la dimension légale est d'autant plus forte que par ailleurs, Léa ne bénéficie d'aucune reconnaissance du travail accompli. Plus largement, elle décrit une patronne peu sympathique, qui ne tenait aucunement compte des évènements qui pouvaient jalonner son parcours personnel. En l'occurrence, Léa demeure marquée du comportement de sa patronne, lorsqu'atteinte de l'appendicite, elle a été mise tardivement en arrêt de travail :

> « Quand j'ai eu mon appendicite, je l'ai eu au mois de mai et je passais mes examens au mois de juin. C'est une mon appendicite le 22 mai, c'était mon anniversaire le 24 et je passais le 24 mes examens. Donc du coup, il m'avait dit : « bon ben je te mets deux semaines d'arrêt ». Mais du coup, je voulais quand même aller à mes examens parce qu'il fallait que j'attende un an après, parce qu'il n'y avait pas de rattrapage. Donc du coup, j'ai été quand même et puis elle en

---

l'employeur de vérifier la qualification du postulant et son aptitude à occuper le poste demandé. Sa durée ne peut dépasser 1 journée et fera l'objet d'une indemnité forfaitaire de déplacement basée sur 7 fois le taux horaire minimum garanti du poste à pourvoir. Lorsque l'employeur refuse le candidat présenté sur sa demande par un bureau de placement, il lui devra à titre d'indemnité de déplacement une somme égale à 2 heures de travail sur la base du SMIC. » Convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes du 10 juillet 2006. Étendue par arrêté du 3 avril 2007 JORF 17 avril 2007.

[102]L'article 18 de la loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat impose en effet la présence permanente d'une personne titulaire du brevet professionnel : « *Toute entreprise de coiffure et chacun de ses établissements sont placés sous le contrôle effectif et permanent d'une personne qualifiée titulaire du brevet professionnel ou du brevet de maîtrise de la coiffure ou d'un titre équivalent homologué par le ministre compétent* ».

même temps, elle avait son examen de morphopsychologie. Donc elle m'a reproché que c'était de ma faute qu'elle n'avait pas eu son examen parce que j'étais en arrêt. Donc c'est que des choses comme ça. »

Bref, cette première expérience salariée n'a pas été sans embûches même si, avec le recul, Léa explique que cette épreuve lui a permis de gagner en autonomie, ce qui lui est particulièrement utile dans son emploi actuel :

« Mais du coup, je me suis… J'ai pris de l'autonomie et puis ça m'a servi après dans le prochain salon où je suis maintenant. »

En juillet 2011, Léa est embauchée en CDD dans un salon franchisé comprenant la patronne, une salariée en congé maternité qu'elle remplace (et qui n'est finalement jamais revenue travailler) et une apprentie. Le salon fait partie d'une enseigne comptant vingt-et-un salons en France et qui a ceci de particulier qu'elle comprend des services de diagnostic et de traitement (en cas de problèmes liés à la chute de cheveux, aux pellicules, etc.), propose des perruques et se spécialise dans le suivi des clients. Bien qu'il s'agisse d'un salon franchisé, Léa a très vite exercé un éventail très large de tâches de travail. En outre, contrairement à l'expérience vécue en apprentissage, le travail effectué par Léa est reconnu comme tel et récompensé, notamment par des cadeaux. Léa cite en vrac une tondeuse, une smart box, des soins, une plante, un tabouret, un briquet et des bonbons. Les gestes témoignant d'une reconnaissance, mais aussi d'une volonté de partage sont nombreux et ponctuent le quotidien de Léa. Cette dernière explique notamment que sa patronne insiste souvent pour qu'elle se serve dans les plats qu'elle a préparés pour le repas du samedi midi. Là encore, les frontières entre la sphère professionnelle et le domaine privé sont poreuses. Cependant, la familiarité imposée n'exclut pas les rappels d'autorité dans le salon :

« Bah le problème, c'est que des fois en fait, quand je suis au salon, des fois c'est ma copine. Et après, quand elle me dit quelque chose, ça me fait bizarre. J'ai pas envie que ça aille trop loin et que du coup, après ça… Parce que si on va trop loin, après ça peut tout casser et puis on va plus s'entendre. Donc j'ai dit non. Après je sais pas si je le referai, mais voilà. Elle m'a déjà proposé de venir boire l'apéro chez elle.

C.T : Mais pour l'instant, t'es plus… Le resto pourquoi pas, mais…

Léa : Ouais voilà. Chez elle ça fait quand même… Bah c'est ma patronne quoi. »

Leurs manières de s'adresser l'une à l'autre est révélatrice : tandis qu'elle tutoie Léa, cette dernière la vouvoie. Léa, qui rend pourtant compte de relations complices avec sa patronne et

la décrit comme « *réglo* »[103] du point de vue des heures de travail (toutes ses heures sont récupérées), n'en est pas moins soumise à une multiplicité de règles - particulièrement en matière de présentation de soi - qu'elle critique en entretien, mais auxquelles elle se soumet quotidiennement au salon. Par exemple, il lui est interdit de fumer pendant ses pauses (pour ne pas déranger les clientes avec l'odeur de cigarette une fois la pause terminée). Elle doit obligatoirement avoir fait un brushing chaque matin avant d'arriver au salon et sa patronne lui impose régulièrement de faire des couleurs :

> « Je suis obligée de me faire un brushing tous les matins alors qu'avant, elle s'en foutait. C'est pour ça que c'est différent après, mais bon… (…) Elle me fait ma couleur tous les mois pour pas qu'il y ait de racines. Et ouais, par exemple, je peux pas me lisser les cheveux avec mon lisseur, il faut que je me fasse mon brushing avec ma brosse et mon sèche-cheveux. »

Plus largement, elle déplore le contrôle rapproché qu'exerce sa patronne sur son travail et, de ce fait, n'exclut pas une mise à son compte :

> Léa : « Après, je sais pas si un jour j'aurais envie d'avoir un salon. Je sais pas, c'est possible. Ou à domicile. Un jour, si j'en ai marre, je pense que je me lancerai plus à domicile. Le fait d'être tout le temps avec la patronne, d'être tout le temps avec les salariés et moi, j'aime pas… (…) Quand je suis arrivée là, à routes de Vannes, elle me reprenait toutes les dix minutes. Au bout d'un moment, j'avais pas envie de rester, j'en avais marre. Et parce que j'étais habituée à ce qu'on me dise rien et que je fasse mon truc. Et moi, je suis plus du genre à faire mon truc toute seule et voilà quoi. J'aime pas qu'on me reprenne. Enfin je connais mon travail maintenant.
>
> C.T : Mais ça empêchait pas que ça se passe bien…
>
> Léa : Non, je disais rien, je fermais ma gueule, mais des fois, j'en avais marre.
>
> C.T : Et maintenant, elle t'en fait toujours autant ou c'est… ?
>
> Léa : Ça dépend des périodes. Des fois, elle en fait un peu, mais c'est pas méchant, mais elle en fait. Mais ça va, c'est sur des petits trucs quoi. »

De fait, alors que je tente de la recontacter deux ans après les premiers entretiens, sa boite vocale indique qu'elle est devenue coiffeuse à domicile. Si le parcours de ses parents – anciennement artisans boulangers – l'encourageaient à envisager une activité indépendante, il faut également compter avec une formation en BP poussant à l'ouverture de son propre salon de coiffure (ou dans le cas de l'esthétique, de son propre institut). Chez les jeunes coiffeuses, le projet d'ouvrir un salon est le plus souvent remis à plus tard, quand il n'est pas progressivement abandonné au vu du contexte économique actuel. Par contre, la coiffure à domicile constitue une alternative non seulement envisagée, mais saisie. Cette activité,

[103]Nous reviendrons à de multiples reprises, dans la thèse, sur l'emploi de ce terme, qui peut tout aussi bien renvoyer à une appréhension légale que morale des règles instaurées en entreprise.

associée le plus souvent au statut d'autoentrepreneur, exerce une attirance non dissimulée auprès des coiffeuses[104], dont les perspectives d'évolution professionnelles apparaissent par ailleurs limitées. Mais elle constitue également un moyen d'échapper à la relation de subordination : c'est de cette façon que l'exprime Léa et nous verrons dans le chapitre 5 qu'il n'en va pas autrement de Manon et Sarah (voir chapitre 5, 3.1.3). De fait, pour ces coiffeuses, vécu de la subordination et sentiment d'exploitation se mêlent le plus souvent. Dès lors, la coiffure à domicile peut constituer à la fois un moyen d'échapper à la relation de subordination et de rechercher de meilleures conditions d'emploi.

Entre subordination et sentiment d'exploitation : la condition d'employée subalterne

Les coiffeuses rencontrées partagent un fort sentiment d'exploitation, qui dépasse les frontières de l'entreprise. En premier lieu, le sentiment d'être mal payée est partagé par l'ensemble des enquêtées. Il faut dire que contrairement aux jeunes ouvriers du bâtiment, et a fortiori aux jeunes développeurs évoluant en SSII, le salaire d'embauche de ces jeunes coiffeuses ne fait aucun mystère et est le même pour tous : il s'agit du SMIC. D'ailleurs, les jeunes coiffeuses se distinguent des autres enquêtés par le fait que toutes connaissent le niveau du SMIC (voir chapitre 4, 2.1.1). Les discussions liées à la faible rémunération dans le métier se propagent vite en entreprise et sont mises en lien avec le cumul des pénibilités physiques et mentales, caractéristique des emplois subalternes d'ouvriers et d'employés[105] : station debout, fatigue, pression liées aux objectifs à tenir, gestion de la clientèle, etc. Les jeunes coiffeuses se montrent particulièrement critiques de ces pénibilités, parce qu'elles sont peu reconnues[106] et ne sont pas compensées par un salaire satisfaisant. En cela, elles rappellent les spécificités de genre mises en évidence dans l'enquête statistique portant sur le bonheur au travail qu'ont mené Christian Baudelot, Michel Gollac et leur équipe :

> « Les femmes semblent mieux s'accommoder des pénibilités au travail. Seules deux conditions de travail sont insuffisamment compensées par rapport à leurs souhaits : les

[104]Selon les données de la Fédération nationale de la coiffure, le nombre d'activités de coiffure à domicile a triplé entre 2009 (date de mise en œuvre du statut d'auto-entrepreneur) et 2012. Notons que cette évolution ne va pas sans inquiéter les représentants de la profession. Ainsi, au cours d'un échange téléphonique (en date du 23 juin 2015) avec le secrétaire général de la FNC Pays de la Loire, ce dernier a souligné l'existence d'une « *distorsion* » entre les salons qui sont à ses yeux soumis à beaucoup de contraintes et le statut de l'auto-entrepreneuriat.

[105]Yasmine SIBLOT, Marie CARTIER, Isabelle COUTANT, Olivier MASCLET, Nicolas RENAHY, *op.cit.*

[106]Sur l'absence de reconnaissance des pénibilités liées à la station debout dans les emplois de service essentiellement occupés par les femmes, voir Karen MESSING, MAUDE RANDOIN, France TISSOT, Geneviève RAIL, Sylvie FORTIN, « La souffrance inutile : la posture debout statique dans les emplois de service », *Travail, Genre et Société*, n°12, novembre 2004

> postures fatigantes, très fréquentes dans l'industrie et les activités de service (caisses, nettoyage, service hôtelier), ainsi que la tension nerveuse. » [107]

L'ensemble de ces critiques vient alimenter une représentation binaire de la société (« *eux* » / « *nous* »), opposant les coiffeuses aux personnes travaillant « *dans les bureaux* », selon elles mieux rémunérées pour un travail moins usant. On retrouve ici des représentations classiques des classes populaires[108], exprimées dans les entretiens. Ces représentations se doublent parfois, comme dans le cas de Lucie (jeune coiffeuse dont on dresse le portrait dans le point suivant), d'une comparaison à des métiers ouvriers dits masculins et plus rémunérateurs. Il en va ainsi d'un ami à elle, en BP paysagisme, qui touche quasiment le même salaire qu'elle, alors qu'elle est diplômée et employée en CDI depuis plus de six mois :

> C.T : « Et le salaire, en-dehors des collègues, ça t'es arrivé d'en parler avec d'autres coiffeuses, d'autres gens ?
>
> Lucie : Non, enfin si avec des gens, enfin des amis à moi qui sont pas dans la coiffure. On a déjà parlé un peu de nos salaires et puis quand on voit, il y a un ami à nous il est… Il est paysagiste et il est encore en BP aussi parce que c'est un BP et il touche quasiment comme moi alors qu'il est en apprentissage (*petit rire*). Enfin c'est des choses comme ça, ou sinon même des amis qui sont en CDD ou CDI, ils touchent largement plus que moi. Je dis pas qu'ils travaillent moins que moi, mais au final, moi mon métier c'est quand même physique et mental alors qu'il y en a, ça va être juste mental parce qu'ils vont être assis sur un bureau des choses comme ça. Mais bon. »

Même les coiffeuses insistant durant les entretiens sur leur « *amour du métier* », comme Julianne[109], évoquent ces éléments. Au sortir du collège, Julianne s'est immédiatement tournée vers l'esthétique, en réalisant en école un CAP, puis un BP en apprentissage. Souhaitant ajouter à sa palette un diplôme de coiffeuse (dans l'optique d'ouvrir un jour un salon couplant l'esthétique et la coiffure), elle désire intégrer immédiatement un CAP coiffure. Mais les calendriers de formation ne le lui permettant pas, elle travaille durant un an dans le domaine de l'esthétique en multipliant les CDD. À l'époque déjà, Julianne est attirée par une dimension commune aux métiers d'esthéticienne et de coiffeuse, celui du soin apporté à une clientèle[110]. C'est de cette façon qu'elle décrit son attirance première pour le métier

---

[107]Christian BAUDELOT, Michel GOLLAC (dir.), *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard, 2003, p.267

[108]Richard HOGGART, *La culture du pauvre*, Paris, Editions de Minuit, 1970 ; Paul WILLIS, « L'école des ouvriers », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 24, 1978

[109]J'ai rencontré Julianne grâce à Lucie. Au moment des premiers entretiens, elles sont employées dans le même salon de coiffure.

[110]Julianne souligne tout de même que les relations entretenues avec la clientèle diffèrent beaucoup d'un métier à l'autre : « *le rapport avec les clients, on a l'impression que c'est très proche en fait. Mais pour moi c'est pas du tout la même chose. Le rapport client n'est pas du tout la même chose parce quand en esthétique, les clients ils ont tendance à se confier énormément. C'est bien sans être bien, parce que des fois, on est pas du tout préparés, donc voilà je pense qu'il faut faire un peu des années de psychologie pour encaisser des choses. Que en coiffure*

d'esthéticienne, avant de préciser que dans l'optique de « *prendre soin des gens* », le métier qu'elle a d'abord envisagé était celui de puéricultrice. Après renseignement, les études nécessaires à l'exercice de ce métier lui semblent cependant inatteignables, et c'est pour cette raison qu'elle se tourne vers l'esthétique :

> C.T : « Et comment ça t'es venu l'idée d'aller vers l'esthétique ?
>
> Julianne : Bah ça c'est tout petite. Depuis toute, toute petite, ça le maquillage et tout, prendre soin des gens, ça m'a toujours attiré. C'était soit ça, soit…. Je faisais puéricultrice et quand j'ai vu le nombre d'années, ça m'a refroidi et puis bon, après voilà, tout ce qui était beauté ça me bottait plus donc voilà.
>
> C.T : Tu t'étais renseignée un peu sur la puériculture ?
>
> Julianne : Un petit peu oui, mais vu que c'était vraiment qu'un deuxième choix, même troisième puisque l'esthétique et la coiffure qui est très proche, donc j'ai été très vite fait renseignée en 3ème quand on te demande tu sais, te renseigner sur ce que tu veux faire. Bah je m'étais renseignée juste sur ça et puis ça a pas été plus loin en fait.
>
> C.T : Parce qu'il faut combien d'années d'études ?
>
> Julianne : Je sais même plus… En fait, ça m'attirait, mais bon, pas plus que ça non plus donc… donc voilà, et puis je voulais pas rester des années… Je voulais pas faire mon lycée général, donc déjà. »

Suite à quelques expériences salariées en tant qu'esthéticienne, Julianne réalise un CAP en coiffure en un an, puis une mention complémentaire (en un an également). C'est durant cette période qu'elle intègre le réseau d'entreprise Tif' (que nous présentons dans le point suivant). En 2015, lors du dernier entretien, cela fait quatre ans qu'elle est employée dans les salons Tif'. Or, si le métier qu'elle exerce lui plaît toujours autant, particulièrement le rapport à la clientèle, il en va autrement des conditions dans lesquelles elle le réalise, et notamment de son salaire :

> « Pour moi on est pas assez rémunérées pour le boulot qu'on fait, pour le nombre d'heures passées, pour moi au jour d'aujourd'hui, voilà. À passer nos journées debout, à piétiner et tout, pour moi, on est pas assez rémunérées. Par rapport des fois à des boulots où voilà je vais être honnête voilà, assis derrière un bureau, voilà quoi. Je me dis on est pas assez rémunérées. Je pense qu'on est pas assez pris en compte pour ça. »

Pourtant, Julianne ne réclamera aucune augmentation. De fait, hormis Manon, aucune coiffeuse ne fait part de telles pratiques. Nous reviendrons dans le chapitre 4 sur l'absence de

---

on a pas du tout cette même relation. Ils se confient, mais beaucoup moins, un peu voilà, c'est un truc banal. On parle du temps, on parle beaucoup plus de choses banales et des fois en esthétique, on rentre vraiment dans la vie intime des gens. Donc c'est un côté… Moi j'aimais bien ça, ce côté un peu être proche du client, mais il y a des fois, je pense qu'on a un peu un rôle de psy qui est pas du tout notre… J'avais ressenti ça en esthétique. » Il s'agit selon elle de la principale différence entre esthétique et coiffure, le travail et les conditions dans lesquelles elles l'exercent demeurant relativement semblables en dehors du rapport à la clientèle.

revendication salariale, qui dépasse largement les seules frontières de l'entreprise. Il s'agit là d'une caractéristique de l'emploi perçue avec fatalité, en lien avec les faibles perspectives professionnelles (voir chapitre 4, 2.1.1), même si nous verrons que toute forme d'action sur le salaire n'est pas exclue dans les salons où sont mises en place des primes (chapitre 4, 2.1.2). Finalement, la condition d'employée subalterne s'articule directement avec l'importance des rapports de subordination en entreprise. À l'inverse des ouvriers du bâtiment, l'autonomie professionnelle des coiffeuses apparaît limitée dans les salons et l'accumulation des diplômes et de l'expérience professionnelle ne constitue pas un appui suffisant pour se confronter à l'employeur et/ou à la responsable de salon. De sorte qu'en dépit des nombreuses critiques qu'elles formulent à l'égard de leurs conditions d'emploi et de travail, les pratiques visant à améliorer ces conditions, en se saisissant de leurs droits, sont rares et surtout, inégales d'une coiffeuse à l'autre.

2.2.2_ Face aux pratiques imposées par la direction : les inégalités entre coiffeuses dans les salons Tif'

Quatre des enquêtées (Manon, Sarah, Lucie, Julianne) ont travaillé pour le même employeur, que nous nommerons David Brouet. Ce dernier dirige actuellement onze salons de l'enseigne Tif', dans l'agglomération nantaise, ainsi qu'un salon d'une autre enseigne.

Encadré 1.2 : le parcours de David Brouet, employeur des salons Tif'[111]

Né en 1973 au Mans, David Brouet débute sa formation dans la coiffure par CAP et un BP en CFA, qu'il complète par une formation d'un an dans une école de management.

Employé dans un salon Tif' de 1997 à 2003 au Mans (il y a notamment été responsable de salon), il ouvre son premier salon sous cette enseigne en 2004, à Nantes. Au même moment, il crée une holding, plus précisément une SARL unipersonnelle dans le secteur des « *activités des services financiers, hors assurance et caisses de retraite* ».

Depuis lors, il n'a cessé d'étendre son activité. En 2005, il crée un nouveau salon. Puis au fil des ans, il en a ouvert régulièrement d'autres : deux en 2006, un en 2008, deux en 2009, un en 2010, deux en 2012 (dont un d'une autre enseigne que Tif'), deux en 2013 et un en 2015. À chaque salon correspond une SARL comprenant entre deux et six salariés. Seul un salon a fermé depuis le début de son activité (ouvert en 2006, il a fermé en 2014) : implanté dans un quartier populaire de Nantes, le chiffre d'affaires stagnait, les clients se plaignaient du quartier et cela a poussé David Brouet à vendre le salon lorsqu'une offre de rachat lui a été proposée (Julianne et Lucie ont toutes deux travaillé dans ce salon, que nous nommerons le salon C[112]).

[111]Le nom de l'enseigne a été modifié, pour conserver l'anonymat des enquêtées.
[112]Les salons sont désignés de A à M, dans l'ordre de leur année d'ouverture. Pour plus de détails sur la mobilité des coiffeuses entre les salons, voir encadré 1.4.

Depuis 2008, David Brouet est également associé gérant d'une société civile dont l'activité repose sur la location de terrains et d'autres biens immobiliers[113].

Notons également que les récits des jeunes coiffeuses permettent d'apprendre que la femme de David Brouet travaille avec lui, et ce depuis le début du projet.

David Brouet réunit certaines caractéristiques propres aux « *hommes de métier entrepreneurial* », tel que les décrit Caroline Mazaud :

> « Issu de l'apprentissage et ayant suivi le cheminement socioprofessionnel classique dans l'artisanat, l'homme de métier entrepreneurial s'entoure d'abord d'apprentis, puis, progressivement embauche des ouvriers, exerce de moins en moins son métier et finit par cantonner son activité à la gestion de son entreprise. Dans le récit qu'ils font de leur carrière, tout se passe comme si l'obligation de maintenir le cap de leur entreprise les éloignait malgré eux de la pratique de leur métier. »[114]

David Brouet a lui-même été apprenti puis salarié en coiffure, il s'est mis à son compte en collaboration avec sa femme, puis s'est progressivement éloigné de la pratique du métier pour se concentrer sur les tâches de gestion de l'entreprise[115]. Toutefois, les similitudes s'arrêtent là, car David Brouet se situe dès le début de son activité indépendante dans une « *logique d'expansion* ». Le montage précoce d'une holding en témoigne, tout comme l'ouverture, un an seulement après le début de son activité, d'un second salon de coiffure et l'embauche de Manon, coiffeuse titulaire du BP. Le choix de l'enseigne Tif', au sein de laquelle il a déjà travaillé en tant que salarié, semble tout à fait convenir à cette volonté d'étendre son activité.

Encadré 1.3 : « *Le concept Tif'* »

L'enseigne compte deux cent soixante-dix salons en France (dont deux en départements d'outre-mer).

Les salons fonctionnant sans rendez-vous, l'attention est portée au prix réduit et à la rapidité de la prise en charge des clients. Ceux-ci sont amenés à « *faire comme chez eux* », à s'installer seuls dans le salon (ils rangent leur veste et leur sac au vestiaire, mettent un peignoir et s'installent dans l'espace shampoing). Quant aux coiffeuses, elles doivent mettre en œuvre des méthodes de coupe et de mèches spécifiques (qui leur permettent d'être rapides). Elles sont pour cela régulièrement formées : des « *trainings* » sont fréquemment organisés par les gérants de salons Tif', et occasionnellement, les coiffeuses peuvent participer à des formations d'un ou deux jours proposées directement par l'enseigne (et payés par les gérants de salons).

Sur le site Internet de l'enseigne, quatre principes résumant « *l'esprit Tif'* » sont exposés :

[113]Hormis les informations relatives à l'ouverture et à la revente du salon situé dans un quartier populaire de Nantes, l'ensemble des données relatives aux entreprises dirigées par David Brouet a été recueilli à partir des données publiées sur le site internet de BFMTV. Il y existe en effet une page consacrée aux profils des dirigeants d'entreprise, qui peuvent y créer et compléter leur profil.

[114]Caroline MAZAUD, *L'artisanat français. Entre métier et entreprise*, *op.cit.*, p.144

[115]Lors du dernier entretien réalisé avec elle en 2015, Julianne explique même que si aujourd'hui, David Brouet ne coiffe plus qu'exceptionnellement, il a longtemps continué à pratiquer le métier, de façon épisodique, dans le premier salon qu'il a ouvert (salon A).

_ « *Les prix malins ce sont des tarifs imbattables, des forfaits tout compris pour les grands et les petits.* »

_ « *Pas de prise de tête, dans nos salons l'accueil est chaleureux et convivial.* »

_ « *C'est votre première visite ? Un collaborateur vous prend en charge et vous explique le fonctionnement du salon.*

Vous êtes un habitué ? Vous faites un peu comme chez vous… Vous déposez vos affaires au vestiaire, prenez un peignoir et vous installez tranquillement. Le premier coiffeur disponible prendra soin de vous. »

_ « *Et pas de compromis sur la qualité ! Nos coiffeurs sont formés régulièrement aux dernières techniques de coupe et de coloration.* »

La suite du parcours de David Brouet ne vient pas démentir la prégnance de cette « *logique d'expansion* » : en l'espace de dix ans, il a ouvert douze nouveaux salons[116] (et en a fermé un, le salon C au sein duquel Lucie et Julianne ont travaillé[117]). Les jeunes enquêtées ayant travaillé pour cet employeur n'ont pas intégré son réseau d'entreprises au même moment, et n'ont pas accédé aux mêmes postes : tandis que Manon et Sarah sont assez vite devenues responsables de salon, Julianne et Lucie sont demeurées employées de salon, en dépit des responsabilités qu'elles ont progressivement endossées. De sorte que les relations qu'elles dépeignent et la gestion du personnel qu'elles décrivent diffèrent et s'articulent à une inégale propension à défendre leurs droits.

Manon : relation salariale de confiance et pratiques de réclamation

Manon a entamé son parcours chez Tif' en 2005 et rend compte de relations qui, dès le départ, semblent aller au-delà de la seule sphère professionnelle. Elle rappelle ainsi la jeunesse de l'employeur (il avait trente-et-un ans lorsque Manon a été embauchée), son attitude « *cool* », les moments partagés en dehors du travail :

> « Enfin c'est ce que je dis, quand on commence à travailler pour lui, on a une vingtaine d'années, donc on débute dans le milieu du travail. Et le fait d'avoir un patron qui fait copain-copain, qui nous emmène boire un verre, qui vient le vendredi soir dans le centre-ville boire un shooter avec nous, pour nous forcément, c'est cool, c'est super cool parce qu'on a un patron qui est cool. Donc c'est super bien. »

Avec le recul, sa perception d'alors lui semble résulter de son inexpérience du monde du travail, parce que la relation qui l'a lié à l'employeur durant cinq ans (d'avril 2004 à

[116]Julianne avance même l'idée que l'objectif de l'employeur est d'investir toujours plus, et d'avoir le monopole des salons Tif' en Loire-Atlantique (ce qui n'est pas encore le cas, deux salons de l'enseigne ne lui appartenant pas).

[117]Pour plus de détails sur le parcours des coiffeuses au sein des différents salons du réseau Tif' constitué par David Brouet, voir encadré 1.4.

septembre 2009), a pris fin dans le conflit et a abouti à une procédure prud'homale. Ce sentiment est encore accentué par sa connaissance du conflit qui oppose David Brouet à Sarah, meilleure amie et collègue qu'elle a soutenue tout au long de sa procédure prud'homale. Manon a réalisé avec elle l'ensemble de son parcours en CAP et en BP, et l'a ensuite encouragée à venir travailler chez Tif'. Or, tout comme Manon avant elle, Sarah a eu recours aux prud'hommes, pour un motif toutefois très différent : harcèlement moral et sexuel.

Au départ, la découverte d'une entreprise au sein de laquelle l'employeur cultivait la familiarité et au surplus, multipliait les promesses d'évolution professionnelle (et ce, avant même l'embauche) paraissait être une aubaine pour Manon. David Brouet développant son activité depuis un an, il avait besoin de « *co-manager* » (dont le travail consiste à assister le responsable de salon) et de « *manager* » (responsable de salon)[118] pour les salons qu'il possédait déjà, et pour ceux qu'il envisageait d'ouvrir :

> C.T : « Tu disais que le poste avait l'air alléchant à Tif'…
>
> Manon : Oui parce qu'en fait j'ai été super étonnée parce que le jour de mon… Parce que c'est pareil, j'ai trouvé ça par petite annonce. Quand je me suis présentée en fait, on m'a fixé un rendez-vous. Non, on m'a d'abord demandé de déposer un CV et une lettre de motivation, ce que j'ai fait. Le soir même, Mr Brouet m'avait appelé pour me proposer une date pour un entretien. Et à cet entretien, j'ai été super étonnée parce qu'il me parlait déjà d'un poste à responsabilité, il m'a parlé de plein de formations. Il m'a dit qu'il me voulait absolument dans son équipe, qu'il voyait un énorme potentiel avec moi. Et c'est vrai que ça m'a tellement marqué que je m'en souviens encore au jour d'aujourd'hui. Je suis rentrée chez mes parents, j'ai dit : « mais ça a l'air d'être trop bien », moi je me suis vraiment enflammée tout de suite. Mon père bien sûr : « bon attends, tant que t'as rien de signé, t'envoles pas ». Et c'est vrai que ouais, ça avait l'air d'être vachement alléchant, mais c'est vrai que mes parents me disaient : « mais c'est quand même bizarre, il te connaît pas, il t'a jamais vu travailler, il te propose déjà un poste de responsable dans l'avenir ». Mes parents déjà à l'époque avaient trouvé ça un peu louche. Mais moi, j'avais à peine vingt ans, c'est ça qu'il faut pas oublier. À vingt ans, on a pas la même maturité qu'à trente ou quarante donc forcément, moi je voyais que le rêve. Je voyais déjà une évolution professionnelle donc c'était vraiment que du bonheur quoi. Donc j'ai signé mon contrat, j'ai commencé en avril et donc j'ai commencé en tant que coiffeuse. J'ai ensuite été ce qu'on appelait « relais » à l'époque, aujourd'hui on appelle ça « co-manager ». J'étais plus ou moins le bras droit de Mr Brouet dans le salon de coiffure. Et de fil en aiguille en fait, je suis devenue responsable d'un de ses salons de coiffure. »

[118]L'usage de ces termes illustre la manière dont l'employeur s'approprie des outils mettant en avant les compétences au détriment de la qualification, les qualités personnelles au détriment du statut. La figure du « *manager* » vu comme un « *animateur d'équipe* » figure en effet au centre du modèle managérial des années 1990. Luc BOLTANSKI, Ève CHIAPELLO, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 2005 [1e éd. 1999]. Nous reviendrons plus largement sur ce mouvement de la qualification vers les compétences dans le chapitre 4.

David Brouet étant dans l'incapacité de recruter Manon immédiatement après leur entretien, elle a dû patienter trois mois avant d'être embauchée. Durant ce temps d'attente qui ne l'inquiétait nullement (mais ce n'était pas sans alarmer ses parents, qui l'enjoignaient à se montrer prudente vis-à-vis des promesses de cet employeur), elle était en contact régulier avec David Brouet et suivait les formations (nommées « *training* ») qu'il proposait à ses salariées le soir :

> C.T : Et t'avais pas peur avant de te dire « peut-être que ça marchera pas ? »
>
> Manon : « Bah non, je lui ai fait confiance en fait tout de suite. Je lui ai fait confiance et du coup je suis restée au chômage pendant trois mois. Mais il m'appelait régulièrement, quand il faisait ce qu'on appelle des trainings en fait, parce que le soir souvent, on réunissait les filles après le boulot et on leur apprenait des nouvelles techniques de coupe. Parce que bon, c'est une enseigne Tif', donc du coup ça évolue tout le temps et on doit suivre les méthodologies de travail de l'enseigne, donc du coup, on doit se former régulièrement. Quand il y avait des trainings justement, il m'appelait : « voilà, Manon si jamais ça vous intéresse, mercredi soir à dix-neuf heures, on a un training ». Donc j'y allais, donc du coup, je travaillais déjà pas pour lui, mais j'allais quand même volontairement aux trainings qu'il proposait.

Dans les salons franchisés, les coiffeuses sont régulièrement amenées à se former aux techniques de coupe et méthodes de travail imposées par l'enseigne pour laquelle elles travaillent. Or, le fait de se former régulièrement constitue pour Manon une opportunité enthousiasmante[119]. La confiance que Manon a immédiatement accordée à son employeur est fondée d'une part sur une relation engageant les promesses de poste à responsabilité formulées par l'employeur (poste assez inespéré aux vues de la faible expérience professionnelle de Manon, qui alors sort à peine d'apprentissage) et son propre engagement dans le travail, sa loyauté envers l'entreprise d'autre part. Sa participation régulière aux formations, alors même qu'elle n'est pas encore liée contractuellement avec l'employeur, participe de cet engagement. Quant aux promesses de l'employeur, elles ne sont pas restées vaines. L'année même de son embauche, Manon est promue au poste de « *co-manager* » et en 2008 (soit trois ans après son recrutement), elle occupe le poste de responsable du salon A. De ce point de vue, on se rapproche du modèle proposé par Paul Bouffartigue à propos des

[119]C'est d'ailleurs en faisant part à Sarah des opportunités de se former régulièrement qu'elle a convaincu cette dernière de se faire embaucher dans un salon Tif'. C'est en tout cas ce que rapporte Sarah dans l'entretien que j'ai réalisé avec elle, quelques mois après avoir rencontré Manon : « *C'est pareil, ça faisait pas très, très longtemps qu'elle avait intégré le groupe, et elle m'en faisait que des… C'était génial, ils partaient souvent en formation, ils apprenaient plein de trucs, hyper enrichissant pour le travail. Donc du coup, elle m'a hyper-motivée et tout et puis en plus, elle m'a dit : « il recrute souvent parce qu'il a beaucoup de salons et puis ça tourne beaucoup là-bas, les gens restent pas forcément ». Donc du coup, j'ai dit : « bah ouais ça m'intéresserait » donc du coup, j'ai passé un entretien avec lui et ça s'est bien passé et j'ai travaillé avec sa femme par contre, pas avec Manon.* »

cadres, à ceci près qu'en l'occurrence, Manon n'exerce ni sous le statut de cadre, ni ne dispose de l'autonomie professionnelle caractéristique de ces emplois :

> « La notion de confiance définit la relation salariale dans les deux sens. Il s'agit d'abord de la confiance *accordée par l'employeur* au travers de la rétrocession d'une parcelle de son pouvoir, d'une délégation d'autorité. Et de *la confiance dont l'employeur bénéficie en retour de la part de l'employé*, et qui se traduit par sa loyauté ainsi que des formes d'implication spécifiques dans le travail. Cette relation a des dimensions objectives et subjectives. Elle spécifie un contrat salarial particulier, dans lequel ce qui est échangé est bien plus que la mise à disposition, ponctuelle et réversible, dans une unité de temps donnée, de capacités professionnelles contre salaire. Le bénéfice d'une carrière – au sens fort de parcours promotionnel plus ou moins programmé – est l'outil central d'une telle relation. »[120]

Il semble qu'à cette époque, alors que son activité n'en est qu'à ses débuts, David Brouet souhaite construire avec certaines salariées un lien privilégié, pour pouvoir s'appuyer sur elles et leur déléguer des responsabilités qu'il ne pourra bientôt plus assumer, étant donné sa volonté d'étendre son réseau. Il le fait avec Manon et réitérera quelques années plus tard avec Sarah. Ces liens sont d'autant plus importants que pour le reste, le turn-over semble relativement important dans ses salons : Manon et Sarah le soulignent dans les entretiens, et Lucie et Julianne décriront le même phénomène quelques années plus tard.

Au cours des entretiens, Manon évoque le fait que son patron l'« *arrangeait* » parfois. Mais le sens de ces arrangements doit s'entendre comme la manifestation d'un lien privilégié prenant place dans une configuration professionnelle tout autre que celle de son expérience en apprentissage. Il ne s'agit pas ici de partager une « *idéologie de métier* » dans le cadre d'une relation où chacun se projette (au passé, au présent ou au futur) dans la position de l'autre. Insistant sur le fait que pendant plusieurs années, les relations entre elle et son employeur étaient au beau fixe, elle décrit les « *arrangement*s » dont elle bénéficiait lorsqu'elle souhaitait récupérer les heures supplémentaires qu'elle effectuait régulièrement :

> « Il appliquait pour tout le monde le même système. Maintenant c'est vrai qu'il jouait quand même aussi beaucoup par affinités dans le sens où quand il nous aimait bien, on pouvait essayer de gérer avec lui pour récupérer nos heures quand ça nous arrangeait par exemple. Moi je sais que je m'entendais très bien avec lui, et, à l'époque, et du coup quand j'avais fait pas mal d'heures supplémentaires, j'allais le voir et j'essayais de m'arranger avec lui pour les mettre de côté, les regrouper pour pouvoir me prendre une demi-journée. Donc en général, il acceptait. Mais quelqu'un avec qui il avait moins d'affinités, il acceptait pas forcément ce système-là. »

À la différence des « *arrangements* » évoqués dans la première partie du chapitre (à propos des ouvriers du bâtiment, mais également à propos des débuts de Manon en apprentissage),

[120]Paul BOUFFARTIGUE, *Les cadres. Fin d'une figure sociale*, Paris, La dispute, 2001, p.52

rien n'indique que le mode de récupération de ces heures supplémentaires dépasse le cadre juridique autorisé. De fait, Manon compte les heures qu'elle effectue et s'attache à rattraper chacune d'entre elles, l'« *arrangement* » ne regardant que la façon dont ces heures sont récupérées. Les dispositions acquises par le biais familial l'encouragent, en dépit de la relation de confiance tissée, à prêter attention et surtout à faire valoir ses droits en matière de salaire, de temps de travail, mais aussi d'hygiène-sécurité. Sur ce point, il faut compter avec la spécificité de son vécu : connaissant des problèmes d'allergie croissants (qui mèneront quelques années plus tard à la reconnaissance d'une maladie professionnelle et à son licenciement), Manon est particulièrement sensibilisée aux règles relatives à la protection contre les produits toxiques utilisés dans son métier, comme le montre sa réponse à la première partie du cas 14 :

> Une coiffeuse ne porte pas de gants lorsqu'elle fait une coloration à une cliente. Elle dit que c'est désagréable à porter, que globalement ça l'empêche de faire son travail correctement et qu'en plus, cela lui fait perdre du temps.

En réponse à cette première partie du cas, Manon insiste sur l'importance du port des gants :

> « Bah j'ai envie de lui dire à cette coiffeuse : bah tu verras quand t'auras des problèmes d'eczéma comme moi j'ai eus si tu vas pas regretter de pas avoir mis de gants. Ah non, moi ça, bah là-dessus, moi je suis hyper à cheval. Je suis hyper à cheval sur la… Sur ouais l'hygiène et sur, sur la protection des salariés parce que voilà, j'ai été touchée personnellement par des problèmes d'allergie, je sais ce que c'est, je sais la souffrance que ça endure. »

Elle-même ne manque pas d'en porter dès qu'elle procède aux colorations et a également réclamé à son employeur l'ajout de poubelles fermées pour ne pas laisser les produits toxiques s'évaporer. Elle lui a également fait part des problèmes liés à l'aération dans le salon, sans succès toutefois. Manon est la seule à faire part de telles requêtes, préoccupée qu'elle est à l'époque par ses problèmes d'allergie. Mais elle est plus largement la seule enquêtée employée à Tif' à se confronter régulièrement à son employeur.

Lucie et Julianne : faire face aux normes imposées dans les salons Tif'

Julianne et Lucie, qui ont intégré le réseau d'entreprises Tif' respectivement en 2009 et 2010, font part d'un vécu assez différent. Certes, tout comme Manon et Sarah, leurs récits portent les marques d'une expérience professionnelle au sein de ces salons franchisés et auprès d'un employeur, David Brouet, dont l'objectif est d'étendre au maximum son influence en Loire-Atlantique. Toutefois, leurs propos diffèrent sur bien des points, à commencer par les relations qu'elles développent ou ont pu développer avec lui. L'existence de liens privilégiés

et de promesses de carrière explicites sont en effet absents des discours de Lucie et Julianne. Il faut dire que contrairement à Manon et Sarah, elles ont intégré les salons Tif' alors qu'elles étaient encore en formation : Lucie y a réalisé son apprentissage en BP, et Julianne y a débuté en tant que stagiaire en CAP, puis en mention complémentaire (elle détenait déjà un BP en esthétique à l'époque)[121]. Plus largement, les pratiques de gestion du personnel ont progressivement évolué. En premier lieu, les relations entre les salariées et leur hiérarchie se sont davantage formalisées. Tandis que Julianne et Lucie font état d'entretiens individuels organisés régulièrement, ils n'étaient nullement mentionnés par Manon et Sarah. En outre, au cours de l'année 2012, David Brouet a imposé le vouvoiement – qui était jusque-là réservé aux relations patron/coiffeuses – aux échanges existants entre les coiffeuses et leur « *manager* », générant parfois quelques malaises lorsque cette injonction était en complète contradiction avec les rapports déjà développés au sein des salons[122]. Les relations avec l'employeur sont beaucoup moins directes : Julianne et Lucie ont toutes deux travaillé sous l'autorité de différentes responsables, et n'ont eu que des contacts occasionnels avec David Brouet. L'existence d'une hiérarchie intermédiaire et de nouveaux modes de gestion du personnel interroge dès lors la teneur des relations instaurées entre les jeunes coiffeuses et leur hiérarchie, d'autant qu'à l'inverse de Manon et Sarah, elles ne se verront pas proposer de postes de responsable de salon.

À cet égard, le portrait de Lucie est éclairant, puisqu'elle a réalisé l'ensemble de son parcours professionnel dans la coiffure au sein des salons Tif'. Ce métier, Lucie souhaite l'exercer depuis l'âge de treize ans. Elle parle d'une révélation lorsqu'elle s'est rendue pour la première fois dans un salon de coiffure.

> C.T : Ça t'est venu comment ça ?
>
> Lucie : La première fois que je suis allée chez le coiffeur (*rire*). Ouais ça m'est venu comme ça. La première fois que j'y ai été ça m'a plu et puis j'étais on va dire très observatrice et du

[121]Anne-Chantal Dubernet note, à propos des employeurs de salons franchisés, qu'ils privilégient l'embauche de coiffeurs qualifiés (détenant déjà le BP) et expérimentés, tandis que les patrons de salons indépendants recouraient plus au contrat d'apprentissage, dans l'optique de former et façonner à leur manière leurs salariés et dans le même temps de payer la « *dette* » symbolique qu'ils ont contractée lorsqu'ils étaient eux-mêmes en apprentissage. Anne-Chantal DUBERNET, *op.cit*. Dans les salons Tif' cependant, sont embauchées aussi bien des salariées expérimentées que des apprenties.

[122]Lors du dernier entretien réalisé avec Julianne à l'automne 2015, cette dernière évoque même le fait que l'employeur souhaite désormais que les coiffeuses vouvoient les « *co-manager* », ce qui ne va pas sans lui poser problème, la « *co-manager* » de son salon étant une collègue qu'elle apprécie et qu'elle a elle-même formée, avant de partir en congé pathologique de grossesse. Au moment de l'entretien, Julianne est toujours en congé maternité, et s'inquiète de ses conditions de retour au salon, aux vues des changements hiérarchiques envisagés.

coup ça m'a donné envie. Mais du coup, mes parents voulaient absolument que j'ai le bac donc… »

Conformément au souhait de ses parents (son père, aujourd'hui retraité, a travaillé durant près de quarante ans à Airbus en tant qu'ajusteur, tandis que sa mère exerce toujours comme comptable dans une grande entreprise mutuelle), elle tente d'abord de suivre la filière STG (Sciences et Technologies de la Gestion) au lycée. Mais après avoir redoublé sa seconde, elle abandonne rapidement pour intégrer un CAP dans une école privée de coiffure. Suite à l'obtention de son diplôme, elle réalise son BP en apprentissage. Outre le fait qu'elle ne se sentait pas assez expérimentée pour travailler dans un salon en tant qu'employée, il s'agissait pour elle de détenir ce diplôme dans l'optique d'ouvrir un jour son propre salon de coiffure. Grâce au contact fourni par le directeur de son école, elle réalise d'abord un essai puis un entretien auprès de la responsable d'un des salons Tif' (que nous nommerons salon F). Elle est embauchée dans ce salon comprenant déjà deux coiffeuses en BP, une employée et la « *manager* ». De cette première expérience de travail, elle ne retire a priori que du positif : c'est durant ces deux années qu'elle considère avoir réellement appris son métier, tout en travaillant dans une bonne ambiance, avec une responsable « *réglo* ». Sur ce point, elle distingue sa propre expérience de celles de certaines camarades de classe :

C.T : « Et globalement, ça s'est passé comment ces deux années de BP ?

Lucie : Bah mon BP, très bien. Franchement, c'est là où j'ai vraiment appris, c'est là où j'ai vachement évolué en fait. Et puis bah j'avais une bonne équipe.

C.T : Vous vous entendiez bien ?

Lucie : Ouais, il y avait une bonne ambiance ouais.

C.T : Et même avec la responsable du salon, ça se passait bien ?

Lucie : Ouais, elle était quand même réglo donc il y avait pas de soucis pour ça.

C.T : Parce que t'en connaissais d'autres qui étaient pas réglo ?

Lucie : Bah je sais qu'il y a des amis, des gens qui étaient dans la classe, eux… Il y en avait pas mal de salons où ils travaillaient, ils étaient pas du tout réglo leur patron donc.

C.T : C'était quoi, c'était au niveau des…. ?

Lucie : Au niveau des par exemple des salaires, enfin pas des salaires, mais ils devaient toucher des primes et ils les ont jamais eues. Et par rapport oui à pas mal de choses, bah leurs vacances des choses comme ça. C'était un petit peu voilà abusé pour eux. »

A priori, le sens du terme « *réglo* » renvoie ici tant au registre légal que moral : les abus dont font l'objet ses camarades de classe sont jugées en fonction des droits – et en l'occurrence des

congés et des primes - auxquels elles pouvaient prétendre et Lucie s'estime épargnée de ce point de vue. Pour rendre compte des relations nouées avec sa responsable de l'époque, Lucie utilise même le vocabulaire de l'« *arrangement* ». Mais, à y regarder de plus près, l'usage de ce terme renvoie bien davantage à une manière de relire a posteriori son expérience en apprentissage, qu'une façon de décrire les pratiques à l'œuvre à l'époque. En effet, il ne s'agit là ni de pratiques a priori « *arrangeantes* » pour les deux parties, ni d'« *arrangements* » s'inscrivant dans un système d'échanges économiques et symboliques que l'on retrouve chez ceux qui partagent une « *idéologie de métier* ». À titre d'exemple, elle n'a disposé que de quatre semaines de congés la première année. Pour rattraper ce retard, sa responsable lui a octroyé six semaines la seconde année. A posteriori, elle voit en cette organisation un élément positif, un rattrapage de congés qui « *l'arrangeait* » parce qu'elle devait alors préparer l'examen du BP :

> C.T : « Et toi au niveau des congés, ça s'est passé comment ? T'en as eu ?
>
> Lucie : Alors la première année, j'ai eu mes vacances, je les ai pas eues tout de suite. J'ai commencé en juillet et j'ai dû commencer à les avoir en janvier. Et la première année où j'ai travaillé, j'en ai eu que quatre, mais du coup la deuxième année, je me suis retrouvée avec six semaines. Donc moi, ça m'a arrangé dans le sens où la deuxième année, c'est là où j'avais l'examen, donc du coup j'avais plus de temps pour réviser, des choses comme ça. Donc c'est quand même plus intéressant. »

Mais elle n'a en pratique pas eu le choix. Un an plus tôt (elle était alors en fin de première année de BP), au cours d'une discussion informelle, Lucie soulignait son incompréhension de l'organisation de son temps de travail et critiquait le fait qu'elle n'ait disposé que de quatre semaines de vacances[123]. La suite de son parcours dans les salons Tif' le confirmera, Lucie fait l'objet de contournement de ses droits, auxquels il lui est difficile de s'opposer.

Suite à son apprentissage, Lucie poursuit son travail chez Tif', mais dans un autre salon qui comprend une apprentie en BP, deux employées à temps plein (dont Julianne), une employée en mention complémentaire (présente dans l'entreprise une semaine sur deux), une stagiaire en deuxième année de CAP et la responsable (que nous nommerons Stéphanie). Là encore, plus que les relations tissées avec l'employeur (elle n'est en contact avec lui qu'épisodiquement), ce sont les rapports qu'elle entretient quotidiennement avec sa

[123]Les récits recueillis en entretien comprennent systématiquement une part de reconstruction des expériences passées. Mais il arrive que l'on trouve des indices témoignant du décalage existant entre les perceptions *« sur le moment »* et la manière dont elles sont réinterprétées lors des entretiens. C'est particulièrement le cas, comme lorsqu'ici, on dispose de matériaux issus de différentes méthodes d'investigation, en l'occurrence l'entretien et l'observation.

responsable qui préoccupent Lucie. À cet égard, elle ne manque pas de multiplier les références aux pressions exercées sur les chiffres, Stéphanie les poussant à être toujours plus rapides (Lucie rappelle par exemple que l'objectif affiché est de ne pas dépasser vingt minutes par cliente, et quinze minutes par client) et à vendre un maximum de prestations et de produits (nous approfondirons la question des objectifs quantitatifs fixés dans l'entreprise dans le chapitre 4). C'est principalement sur ce mode qu'elle décrit ces relations, timidement d'abord, beaucoup plus directement ensuite. Et elle n'est pas la seule à s'en plaindre. Dans les entretiens réalisés avec Julianne, les mêmes problématiques ressortent. Cette dernière a intégré le salon C durant l'été 2011, d'abord à mi-temps, puis à temps complet. Or durant les deux ans et demi qu'a duré son expérience dans ce salon, elle a également enduré les remarques de la responsable, les multiples pressions sur les chiffres et l'engagement constant qu'elle demandait à ses coiffeuses. Indice des fortes préoccupations liées à sa relation avec Stéphanie, elle m'explique qu'il s'agit là du principal objet de conversation avec son conjoint lorsqu'il est question de travail. Ce dernier étant chauffeur-livreur et travaillant le plus souvent seul, il a selon elle peu de choses à raconter, tandis qu'elle s'étend davantage sur son travail et en particulier sur l'attitude de sa responsable à leur égard :

> C.T : « Et tu vas parler de quoi ? Est-ce qu'il y a des thèmes qui reviennent plus que d'autres ?
>
> Julianne : Les rapports avec la manager (*rires*). Ça revient tout le temps et puis je sais que Lucie c'est pareil. Elle en parle à Julien et tout…. Donc ouais on parle beaucoup de ça. »

Seule la solidarité entre les coiffeuses du salon, qui discutent continuellement de leurs rapports avec la responsable et se soutiennent mutuellement, lui permet de « *tenir* » :

> « Ah bah après nous entre collègues, on s'est toujours bien entendues. Donc après, ça, ça l'a fait. Heureusement qu'on se soutenait parce que je pense que l'équipe aurait été complètement déchirée avec la manager. »

À ces pressions multiples s'articulent les nombreuses heures supplémentaires non rémunérées, résultant pour partie de normes imposées dans l'ensemble des salons Tif' et pour partie des pratiques imposées par Stéphanie dans le salon C[124]. Ainsi, depuis leurs débuts au sein des salons Tif', Lucie et Julianne ont suivi (comme l'ensemble de leurs collègues), une multitude de formations. Dans les salons Tif', ces formations sont organisées hors du temps de travail et ne font illégalement l'objet d'aucune récupération. Lucie et Julianne ne sont pas sans le savoir. La première s'est renseignée avec une collègue apprentie en consultant la

[124]Nous reviendrons sur l'appropriation des droits et règles liés à l'organisation du temps de travail, ainsi que sur l'appréhension des normes mises en œuvre en entreprise, à Tif' notamment, et plus largement dans le secteur de la coiffure, dans le chapitre 4.

convention collective lorsqu'elle était en BP[125], quand la seconde l'a appris en lisant son contrat de travail. Ce fonctionnement demeure toutefois imposé, tout comme le sont les créneaux horaires durant lesquels ont lieu ces formations. Julianne regrette, tout comme Lucie, qu'elles aient lieu en dehors du temps de travail, mais peut simplement constater qu'il s'agit d'une norme qui prévaut dans les salons Tif' tenus par David Brouet, face à laquelle elle et ses collègues n'ont « *jamais eu le courage* » de s'opposer.

À cette norme décrétée par l'employeur s'ajoutent les pratiques imposées cette fois par la responsable de salon. Ainsi, Lucie et Julianne expliquent toutes deux que le ménage, dans le salon C, est effectué après la journée de travail, sans donner lieu à une quelconque forme de récupération ou de rémunération. Les discussions sont nombreuses à ce sujet, mais cette norme est demeurée effective dans le salon C et n'a jamais fait l'objet de réclamations de la part des coiffeuses, comme l'explique Lucie :

> « Quand on fait la fermeture, on fait le ménage après la fermeture. Donc en gros, quand on finit à 19h, on part pas avant 19h30-40 le temps de faire tout le ménage. Sauf que là où je travaillais avant, on faisait le ménage avant qu'on ferme le salon donc on commençait à 18h30 comme ça à 19h on était parties. Donc c'est vrai que ce côté-là, ça me plait moins dans mon nouveau salon donc c'est pour ça que comme déjà je fais souvent des demi-heures en plus, je préfère je pense que je vais quand même noter les heures que je fais. (…) Donc c'est vrai que… Je sais que les filles quand je suis arrivée elles m'avaient prévenues dès le début, mes autres collègues. Et je sais que bah voilà, elles apprécient pas du tout. Mais je sais pas si on va essayer peut-être d'en parler avec ma responsable. Mais ça a toujours été comme ça. Mais c'est vrai que ça me choque un peu parce que 'fin heureusement là j'habite à cinq minutes en voiture, mais si j'avais fait ça à Beaulieu, 'fin je rentrerais chez moi une heure plus tard, c'est vrai que c'est pas super. »

L'ensemble des responsables des salons Tif' ne pratique pas le ménage après le temps de travail. Par exemple, lorsqu'elle était en apprentissage, Lucie faisait le ménage durant son temps de travail et elle n'a découvert ce fonctionnement qu'une fois embauchée dans le salon C. De ce point de vue, la forte mobilité que connaissent les coiffeuses employées chez Tif' est à double tranchant. Ce qui permet au départ à l'employeur d'adopter une gestion flexible du personnel (il impose à ses coiffeuses des changements de salon en fonction de ses besoins), sert parfois les intérêts des salariées, qui peuvent comparer les situations entre salons ou changer de salon lorsqu'une situation devient intenable.

[125]Le contrat de travail (CDI) que Lucie a signé une fois son apprentissage terminé le prévoit également : « *Également, des stages pourront se dérouler en-dehors du temps de travail, notamment le lundi jour de repos hebdomadaire. Dans ce cas les heures passées en formation seront récupérées au plus tard dans les 15 jours qui suivront le stage* », mais elle n'y fait pas référence.

Employeur, responsables, employées et mobilité entre salons

Aux vues des différents entretiens menés, il semble que lorsque les jeunes coiffeuses travaillent sous les ordres d'une responsable de salon, David Brouet intervient peu dans les relations de travail. Son rôle semble davantage relever de la gestion de son entreprise, des directions qu'il souhaite donner en matière de gestion du personnel et d'organisation du travail (on en a vu quelques exemples : le vouvoiement, l'organisation des formations, nous reviendrons également dans le chapitre 4 sur le fonctionnement des temps de pause) et des relations directes qu'il a avec ses responsables de salon. Toutefois, coiffeuses et employeur peuvent échanger sans intermédiaire à différentes occasions, notamment lors du placement de salariées dans les différents salons Tif'. David Brouet profite du fait qu'il est propriétaire de multiples salons pour envoyer ses coiffeuses ponctuellement dans certains en manque de personnel, sans que le cadre de cette mobilité ne soit précisé : il est réalisé alors que les salons ne font pas partie de la même entreprise. En fait, si l'employeur a créé de multiples SARL qui lui permettent de se soustraire à un certain nombre d'obligations légales (comme la création d'instances représentatives du personnel, voir chapitre 3, encadré 3.1), il agit jusqu'à un certain point comme si ces salons ne formaient qu'une entité juridique, notamment à propos de la mobilité des coiffeuses. L'existence de différentes entreprises n'apparaît que lors de changements durables de salon (qu'ils soient souhaités par l'employeur ou comme dans le cas de Lucie, par la salariée), qui passent alors par la signature d'un nouveau contrat en CDI. Les jeunes coiffeuses n'interrogent à aucun moment le caractère légal ou non de ces mobilités et des conditions dans lesquelles elles interviennent[126].

Encadré 1.4 : la mobilité des coiffeuses, d'un salon Tif' à l'autre

Les coiffeuses employées (ou ayant été employées) à Tif' ont toutes travaillé dans plusieurs salons détenus par l'employeur, en fonction des besoins de main-d'œuvre de ce dernier.

Manon a été employée dans les salons A (en tant qu'employée, puis co-manager) et B (en tant que responsable de salon). Sarah a été employée dans les salons A et B en tant qu'employée, et dans le salon F en tant que responsable de salon.

[126]Notons que Sarah n'en est venue à remettre en cause cette pratique que lorsque le défenseur syndical de la CGT qui l'a assistée durant l'affaire aux Prud'hommes, lui a fait remarquer qu'on ne pouvait enchaîner deux CDI sans qu'aucune rupture de contrat n'intervienne entre les deux : « *Donc mon délégué du syndicat, lui il estime que en fait si tu veux, j'aurais dû être licenciée pour passer responsable alors que lui, il m'a fait deux contrats à la suite, point barre. J'ai pas eu d'avenant, rien du tout. On a fait un CDI pour la Bottière en tant que salariée, jusqu'au donc 31 hum jusqu'à la veille en fait de mon jour où je suis passée responsable. Tu vois je suis passée responsable le 1er juillet 2010. (...) Et c'est mon délégué du syndicat m'a dit : «* mais c'est pas normal, ça va pas, on passe pas d'un contrat comme ça à un autre normalement. Vous devez avoir quelque chose, un licenciement pour… *» Je sais pas je connais pas les lois, mais on passe pas d'un contrat à un autre sans rien* ».

Il semble que les pratiques de mobilité se soient accrues au fur et à mesure que le réseau de l'employeur s'élargissait. Ainsi, au fil des années, Lucie a été employée dans les salons F (apprentissage), C (CDI), H (CDD) et K (CDI). Mais il lui est également arrivé de « *donner des coups de main* » dans les salons A, B, E et G.

Julianne a quant à elle a effectué sa mention complémentaire au sein du salon E, été embauchée en CDI à cheval sur deux salons (B et C), avant d'obtenir un temps plein dans le salon C. À la fermeture de celui-ci, elle rejoint le salon H.

Ces pratiques peuvent, le cas échéant, être plébiscitées par les coiffeuses : elles peuvent y voir une échappatoire en cas de conflit avec leur responsable. Il en va ainsi du passage de Lucie du salon C au salon K. Au bout de deux années passées dans le premier, Lucie contacte son employeur pour lui demander de changer de salon, poussée en cela par son conjoint (employé en intérim en tant que serveur et barman). Plus exactement, c'est en fait son conjoint qui, alarmé par l'état de souffrance de sa compagne, téléphone à David Brouet pour lui faire part de la situation. Ce dernier rappelle ensuite Lucie, pour envisager une solution :

> « En gros, j'étais vraiment tellement pas bien, c'est lui qui a appelé mon patron pour que je le voie en fait. Parce que j'étais même pas capable de parler, mais fallait que je le fasse, mais j'avais pas… J'avais peur quoi. Et du coup, c'est lui qui avait appelé mon patron en disant… Enfin au début, il est pas tombé sur lui, sauf que mon patron a rappelé, il fait : « qui c'est ? ». Il fait : « bah je suis l'ami de Lucie », il fait : « j'aimerais bien… Enfin en gros elle va pas bien, elle a envie de vous parler, etcetera ». Et puis au final, le patron m'a rappelé quoi. »

Si elle qualifie le changement de salon d'« *arrangement* » avec son employeur, Lucie a dû alors signer un nouveau CDI et, par la même, démissionner de son ancien poste, ce dont David Brouet ne l'avait pas informé. Souhaitant par-dessus tout quitter le salon C, elle ne se rendra pas compte immédiatement de la manœuvre de son employeur :

> « Et du coup, mon patron il m'a dit : OK bah dans ce cas-là, vous pouvez partir. Je vais essayer de trouver un autre salon. Donc on s'est arrangés. Mais le truc, c'est qu'en plus, il m'a mis en tant que démissionnaire quand je suis partie du salon C, alors que j'ai jamais demandé de démissionner, j'ai juste demandé qu'il me change de salon. Donc il m'a mis en tant que démissionnaire et il m'a refait un nouveau contrat. Donc du coup bah sur le moment, j'avais pas fait gaffe en fait, que ça soit… Enfin moi j'y connais pas grand-chose, mais c'est vrai que quand il m'a apporté le contrat, je pensais que c'était plus un avenant quoi. Donc moi j'ai lu à peu près, mais je pensais pas que c'était un… que je re-signais quelque chose. Je pensais juste, que c'était juste pour changer l'adresse en fait de là où je travaillais. »

Il faut dire qu'à l'inverse de Julianne, Lucie rapporte n'avoir lu qu'« *en diagonale* » ses différents contrats. En l'absence de lecture vigilante des documents, elle n'en prendra connaissance que neuf mois plus tard, au moment de réunir l'ensemble des papiers nécessaires à son inscription à Pôle Emploi :

> « Et puis c'est au moment où j'ai voulu partir que j'ai fouillé mes papiers, mes contrats etcetera, et c'est là que j'ai vu qu'en fait, sur mon attestation Pôle Emploi, il y avait écrit « démissionnaire ». Et du coup au début, enfin je savais pas si ça allait me porter préjudice pour Pôle Emploi. »

En effet, neuf mois après ce changement de salon, Lucie quitte définitivement l'entreprise et par la même, le domaine de la coiffure. Lassée des conditions d'emploi prévalant à Tif' et, plus largement, dans le secteur, elle se réorientera dans l'assistance de gestion.

Les pratiques de mobilité entre salons – imposées ou accordées - doivent être analysées en lien avec les relations entretenues tant avec leur responsable de salon qu'avec leur employeur. Les changements, s'ils peuvent être vécus sur le mode de l'échappatoire, peuvent également être contraints. Ainsi, à l'inverse de Lucie, le départ de Julianne du salon C lui a été imposé. En décembre 2013, Stéphanie lui annonce, sans plus d'explication, qu'elle sera employée dans le salon B à partir de la semaine suivante. Le lendemain, David Brouet se rend au salon C pour expliquer aux coiffeuses qu'il vend le salon et que chaque employée sera transférée dans un autre salon Tif', le plus proche possible de leur domicile. Ce passage inopiné d'un salon à l'autre fait sourire Julianne durant notre dernier entretien : il s'agit d'une décision, parmi tant d'autres, sur lequel elle n'a pas eu mot à dire. Mais ce changement de salon a aussi été l'occasion pour elle d'appréhender sur de nouvelles bases ses relations avec Stéphanie. Elle s'est tout d'abord réjouie de ne plus travailler avec cette dernière et a immédiatement fait part de ce sentiment à David Brouet (qui n'était pas sans ignorer les problèmes causés par cette responsable en salon puisque six mois auparavant, Lucie avait changé de salon pour cette raison). Sa joie fut néanmoins de courte durée, puisque Stéphanie la rejoint au salon un mois plus tard : elle est désormais employée à mi-temps dans le salon B et le reste du temps dans le salon A. La teneur de leurs relations a toutefois évolué. Julianne cesse d'accepter certaines décisions et conditions imposées par cette responsable, aidée en cela par sa faible présence au salon. Depuis qu'elle est employée au sein du salon B, Julianne réalise le ménage sur son temps de travail et refuse de faire autrement. Elle s'appuie sur une ressource nouvelle, les pratiques à l'œuvre dans ce salon dont la légitimité est entérinée l'ancienne gestion du salon par la femme du patron :

> « C.T: Pour le ménage, tu t'es retrouvée dans la même situation ?
>
> Julianne : Du tout (*rire*). Quand on fermait à 19h, à 18h30 j'étais en train de passer l'aspirateur alors que… Moi quand elle est arrivée au salon B, moi j'ai continué au même rythme qu'on avait avec avant. Donc voilà je me suis adaptée à ce qu'ils faisaient comme avant, ils faisaient le ménage avant 19h donc voilà. (…) Moi à moins le quart je commençais l'aspirateur et si

> elle me disait quoi que ce soit… Sachant qu'en plus c'était un salon qui avait été géré par la patronne donc forcément…
>
> C.T : Donc elle avait pas le poids non plus de dire…
>
> Julianne : Non, ça l'a tout de suite… Entre guillemets, elle s'est adaptée aussi. »

De plus, elle formule désormais quelques réclamations et ce, non seulement auprès de sa responsable, mais également - voire parfois uniquement - à David Brouet. Au printemps 2015, alors qu'elle est enceinte, elle demande à bénéficier d'une demi-heure de travail en moins par jour. Après s'être renseignée sur les droits dont elle bénéficiait en feuilletant la convention collective de la coiffure, elle s'est attachée à faire valoir son droit à une « *réduction de la durée journalière de présence* »[127]. Après un refus de sa responsable en dépit des dispositions juridiques existant en la matière, elle se tourne vers son employeur pour obtenir satisfaction. Depuis lors, elle adopte systématiquement cette stratégie :

> « On finit par se dire : « bon allez hop c'est bon, ça sert à rien de passer par elle parce que de toute façon, elle me dira non alors qu'elle en sait strictement rien. »

Elle use des bonnes relations qu'elle entretient – et qu'elle a toujours entretenu - avec David Brouet pour obtenir ce qu'elle se voit refuser par sa responsable. Indice de son attachement à la qualité de cette relation, elle explique avoir été très déçue lorsque, trois mois après le début de sa grossesse, elle n'a pu l'annoncer elle-même à l'employeur :

> « En fait, au début je voulais en parler d'abord à mon employeur, parce que je suis quand même plus proche de mon employeur que de ma manager. Et du coup, elle était passée ce jour-là, je fais : « bon allez, j'en profite ». Donc je lui ai appris et malheureusement, j'ai pas eu le temps de dire à mon employeur que c'est elle qui lui a annoncé que j'étais enceinte. Donc j'ai eu un peu la déception de pas l'annoncer moi-même. Mais après voilà ça s'est bien passé, il savait que j'en voulais, ça a pas été non plus une grande, grande surprise. »

Ce portrait met à jour différentes dimensions des rapports de confrontation qui peuvent exister entre jeunes salariés, supérieur hiérarchique et employeur. Si les jeunes coiffeuses semblent payer le prix fort du rapport de subordination, toute forme de demande ou de réclamation n'est pas exclue pour autant. D'une part, dans chaque entreprise, il existe une partition plus ou moins stable entre ce qui est réclamable et ce qui ne l'est pas. Cela se double d'une inégale propension des salariées - en fonction de leur parcours, leurs dispositions et leurs ressources -

[127]La convention collective ne fait que suivre les dispositions du Code du travail en la matière. Voir Article 6.2.1 de la convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes du 10 juillet 2006 : « *Les femmes en état de grossesse déclarée au sens de l'article L. 122-25-2 du code du travail bénéficieront, sans changement de rémunération, de 1/2 heure de réduction de la durée journalière de présence.* » Convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes du 10 juillet 2006. Étendue par arrêté du 3 avril 2007 JORF 17 avril 2007.

à mettre en œuvre ces réclamations. Dans le cas de Julianne, revendiquer la réduction de sa présence journalière dans le salon parce qu'elle est enceinte est possible, tandis que demander à suivre des formations sur le temps de travail est impensable parce qu'il s'agit là d'une norme (illégale) ancrée dans le fonctionnement des salons Tif', de plus portée par un employeur qu'elle apprécie. Au-delà des réclamations, elle trouve auprès de cet employeur davantage de soutien et de compréhension. Cela a joué un rôle essentiel lorsque le conjoint de Julianne a eu un grave accident de la route et a été hospitalisé, alors qu'elle était enceinte de quatre mois. Elle raconte avec émotion cet épisode, qui a eu entre autres pour conséquence de faire atteindre un point de non-retour aux mauvaises relations entretenues avec sa responsable. Depuis lors, elle qualifie sa responsable de « *complètement inhumaine* » (propos qu'elle n'avait en aucun cas tenu lors des premiers entretiens). L'absence totale d'empathie de cette dernière face à la gravité de la situation[128] et son entière focalisation sur les quelques heures de travail ratées le lendemain de l'accident lui font ainsi conclure : « *limite elle aurait pas de cœur, ce serait pareil*. » Suite à l'accident, ses contractions se multipliant, Julianne est arrêtée durant quinze jours. Elle informe alors uniquement son employeur de son absence. En juillet 2015, au moment de partir en congé pathologique (à plus de sept mois de grossesse), elle fait part à ce dernier de sa volonté de ne plus revoir la responsable à son retour de congé maternité (prévu pour l'automne)[129]. Le portrait de Julianne donne un aperçu de l'ambivalence des relations tissées avec l'employeur : patron qui impose des normes jugées injustes, il peut également être perçu comme un rempart contre les agissements des responsables de salon qu'il encadre. Toutes les enquêtées ayant travaillé pour lui ont, à un moment donné ou un autre, souligné qu'il les appréciait ou qu'elles étaient bien vues de lui. C'est ce point que l'on souhaite maintenant approfondir car, dans les salons Tif', le rapport salarial se double de rapports sociaux de sexe inégaux et problématiques.

Un employeur qui « *va trop loin* » : les coiffeuses face à David Brouet

La coiffure est un secteur d'activité qui regroupe plus de 84 % de femmes[130], mais où les hommes occupent souvent des positions dominantes et ce, dès leurs débuts dans le métier.

[128]Le conjoint de Julianne, chauffeur-livreur, a été percuté en pleine nuit alors qu'il rentrait de son travail par un automobiliste qui roulait à contre-sens sur le périphérique. Julianne ne savait pas, en se rendant sur les lieux de l'accident, s'il était vivant ou décédé. Il a ensuite été immédiatement hospitalisé, a passé plusieurs mois à l'hôpital et dans un centre de rééducation. Au moment du dernier entretien (à l'automne 2015, alors que leur enfant a deux mois), il garde encore de nombreuses séquelles, et est pour le moment dans l'incapacité de travailler.

[129]Le dernier entretien réalisé avec Julianne a eu lieu à l'automne 2015, avant la reprise de son travail.

[130]Source : Insee, Enquête Emploi 2011. Ces taux augmentent à 90 % lorsque l'on considère les seules salariées.

Sophie Denave et Fanny Renard montrent que bénéficiant d'une « *tolérance institutionnelle* » et de « *préjugés positifs des pairs* », les apprentis coiffeurs apparaissent privilégiés par rapport à leurs camarades féminines lors de leur parcours scolaire, ce qui leur permet de compenser les difficultés rencontrées dans l'acquisition des savoir-faire professionnels. Cette socialisation scolaire particulière se double d'une probabilité plus grande de devenir chef d'entreprise[131]. Rapports de genre et rapports salariaux doivent donc être pensés conjointement, en particulier dans des entreprises comme celles détenues par David Brouet. Au moment de l'enquête, il est le seul homme de son réseau d'entreprises où il emploie une trentaine de salariées. Or, au cours du premier entretien réalisé avec Manon, je découvre l'existence de ce qu'elle nomme la « *drôle de mentalité* » de cet employeur. Outre le fait qu'il privilégie l'embauche de jeunes filles peu expérimentées, Manon témoigne que, lors des réunions de recrutement auxquelles elle a pu participer en tant que responsable de salon, il embauchait « *au physique* », ne recevant en entretien que les candidates dont la photographie incluse dans le CV lui avait plu. Par ailleurs, il semble qu'avec les salariées avec qui il a noué une « *relation salariale de confiance* », David Brouet instaure rapidement des rapports de familiarité. Tout en vouvoyant Sarah et Manon, il leur donne des surnoms (diminutifs de leurs prénoms), plaisante avec elles, s'intéresse à leur vie personnelle. Il ne manque pas les occasions de les complimenter sur leur physique, et se montre très vite « *tactile* » : une main sur l'épaule, une caresse dans le dos… Progressivement, il se fait de plus en plus insistant et les occasionnels gestes de séduction se meuvent vite en propositions sexuelles explicites. Toutes deux relatent avoir reçu des SMS et mails à caractère pornographique, dont David Brouet justifie l'envoi a posteriori en usant du registre de l'humour. Il ne s'agirait que de « *blagues* » s'inscrivant dans le cadre de relations « *détendues* ». Sur le moment, malgré le sentiment de gêne qu'elles ressentaient, elles n'ont jamais considéré que ces agissements puissent être qualifiés de harcèlement sexuel. Cela doit pousser à se garder de toute généralisation hâtive lorsqu'il est question de l'attention que des salariés peuvent porter à leurs droits. Dans le cas de Manon, la frontière entre le tolérable et le légal parait bien plus difficile à délimiter en matière de potentiel harcèlement que lorsqu'elle évalue les pratiques de l'employeur en matière de rémunération ou de temps de travail :

> « Pour nous dire bonjour, il nous faisait un bisou dans le cou ou quand il voyait qu'on allait pas bien ou des choses comme ça, il venait et il nous demandait ce qui allait, ce qui allait pas et après, il nous faisait des caresses dans le dos. C'est des choses qui... Quand on travaille avec

[131]Sophie DENAVE, Fanny RENARD, « Aspirants mécaniciens, aspirants coiffeurs. La construction de masculinités populaires différenciées », *Terrains et Travaux*, n°27, 2015/2

> lui, on le prend pas forcément mal parce que sur le coup honnêtement, on le prend pas forcément mal. Mais c'est après les réflexions, on se dit : « c'est vrai qu'il va beaucoup trop loin pour un patron ».

On ne peut que souligner la particularité de la qualification de harcèlement sexuel, fruit de luttes féministes[132], dont l'inscription tardive dans le Code pénal en 1992[133] a connu des fluctuations au cours de notre enquête.

Encadré 1.5 : Le harcèlement sexuel

Jusqu'en mai 2012, le harcèlement était défini comme suit par l'article 222-33 du Code pénal : « *Le fait de harceler autrui dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle est puni d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende.* »

Cette définition a été censurée, au motif de son imprécision, par le Conseil constitutionnel (Décision n° 2012-240 QPC du 4 mai 2012). Cette décision a créé un vide juridique entraînant l'annulation des procédures pénales en cours, que nombre d'associations ont dénoncé[134]. Une nouvelle loi est promulguée trois mois plus tard (loi n° 2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel, JORF n° 0182 du 7 août 2012), qui comblera le vide créé par la décision du Conseil constitutionnel et rapprochera les définitions du Code pénal et du Code du travail.

Depuis la promulgation de la loi du 6 août 2012, l'article L.1153-1 du Code du travail prévoit ainsi : « *Aucun salarié ne doit subir des faits : Soit de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ; Soit assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.* ».

Dans sa version antérieure (en vigueur du 1er mai 2008 au 8 mai 2012), ce même article prévoyait seulement : « *Les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits.* »

À cette seule définition juridique s'articulent les représentations des jeunes coiffeuses qui se forgent loin de toute préoccupation légale. Pour nos enquêtées, il est d'autant moins facile de s'indigner de l'attitude de David Brouet qu'au départ, la familiarité instaurée apparaît inoffensive et moins préjudiciable que valorisante. Nous pouvons penser que dans un secteur où les salariées témoignent régulièrement d'un fort sentiment d'exploitation (qui dépasse les frontières de l'entreprise), avoir l'employeur « *à la bonne* » (comme le formulera Lucie) donne le « *sentiment d'être "quelqu'un" grâce à "quelqu'un"* »[135]. En outre, comme nous l'avons vu précédemment, la féminité et l'apparence constituent de véritables « *savoir-être* »

[132]Catherine LE MAGUERESSE, « La reconnaissance du harcèlement sexuel. Une victoire féministe ? (1992-2012) », *Cahiers du Genre*, n°57, 2014/2

[133]Loi n°92-1179 du 2 novembre 1992 relative à l'abus d'autorité en matière sexuelle dans les relations de travail, JORF n°257 du 4 novembre 1992

[134]Voir par exemple « La loi sur le harcèlement sexuel abrogée, les féministes catastrophées », *Libération*, 4 mai 2012

[135]Josiane PINTO, « Une relation enchantée. La secrétaire et son patron », *Actes de la recherche en sciences Sociales,* vol. 84, septembre 1990

du métier de coiffeuse inculqués dès l'apprentissage. Dans ce contexte, retenir l'attention de l'employeur constitue une marque de reconnaissance sociale et professionnelle difficile à ignorer, d'autant plus lorsque les marques de familiarité s'articulent à des promesses d'évolution professionnelle (comme ce fut le cas pour Manon et Sarah). Dans une configuration n'encourageant nullement l'hostilité aux jeux de séduction, tout semble se jouer dans la relation que chaque coiffeuse noue individuellement avec l'employeur. Or, de ce point de vue, tout sépare Manon et Sarah. Quand la première parvient tout de même à imposer des limites à David Brouet et lui interdit, en outre, d'envoyer des SMS à son apprentie (responsable de salon, elle est également maître d'apprentissage), la seconde éprouve bien plus de difficultés à mettre un frein aux agissements de son employeur. Cela aboutira, un an plus tard, à une procédure prud'homale initiée par un défenseur syndical de la CGT. Mais, à rebours d'une conception univoque du recours à la justice, nous verrons que Sarah n'avait nullement anticipé un tel recours et s'est vue imposer la qualification de harcèlement sexuel (voir chapitre 5, 1.3.2).

Quelques années plus tard, le constat restera le même : celui d'un inégal penchant à se prémunir contre les éventuelles avances de l'employeur, voire à s'y opposer. En dépit des bonnes relations qu'elle noue avec lui jusqu'au terme de la relation de travail, Lucie a toujours fait en sorte de ne pas fournir son numéro de téléphone portable à son employeur. Elle relate par contre les SMS au contenu « *bizarre* » dont son ex-collègue, Julianne, fut destinataire. Cette dernière n'en fera pourtant jamais mention au cours de nos entretiens, malgré les occasionnelles discussions au sujet de l'affaire de Sarah. Lucie elle-même aura attendu de quitter l'entreprise pour me faire part des précautions qu'elle prenait, et des pratiques discutables de son employeur vis-à-vis de collègues de travail. Toutes quatre n'ont pas été confrontées aux mêmes comportements, loin de là : Lucie et Julianne n'ont pas, comme Sarah et Manon, reçu de mails comprenant des vidéos pornographiques. Mais le fait de concevoir ces pratiques comme pouvant potentiellement relever d'un ordre juridique, *a fortiori* être directement qualifiées de harcèlement sexuel, n'a rien d'une évidence.

2.2.3_ La confrontation des « *caractères* » : un frein à la réclamation

Nicolas Farvaque et Marion Lefebvre notent à propos des relations instaurées dans les petites entreprises :

> « L'exacerbation des personnalités contribue donc à une forte psychologisation des relations. Untel sera capable de tenir tête à l'employeur, tandis qu'un autre ne s'en sentira pas « le cran ». »[136]

Il arrive que les enquêtés fassent référence à leurs propres traits de personnalité au cours des entretiens. C'est le cas de Sébastien, qui rappelle combien l'épreuve qu'a constitué son apprentissage a forgé son « *caractère* » (voir 2.1.3). Mais chez les coiffeuses et esthéticiennes, l'évocation du caractère vise davantage à rendre compte des difficultés éprouvées à s'opposer à leur employeur et/ou leur responsable, comme le portrait de Julianne le suggérait. La confrontation s'apparente, à leurs yeux, à une lutte entre deux caractères. Elles doivent faire preuve de « *courage* » pour oser porter une réclamation, d'autant plus qu'elles affrontent seules leur employeur (ou leur responsable), qui peut être dépeint comme « *spécial(e)* », « *charismatique* », « *lunatique* ». Le rapport de force qui s'instaure (ou qu'elles imaginent lorsque, justement, elles évitent la confrontation) ne va pas sans apporter son lot de craintes, d'inquiétudes.

Outre Julianne, qui a entamé son parcours professionnel par un cursus scolaire et une courte expérience en esthétique, j'ai rencontré Chloé. Exerçant aujourd'hui en tant qu'esthéticienne indépendante (sous le statut d'auto-entrepreneur), elle a auparavant été employée dans un institut franchisé comprenant dix-sept salariées dont douze apprenties et était, au moment du premier entretien, en cours de procédure de licenciement pour inaptitude. Les propos tenus par Chloé au cours de nos rencontres sont emblématiques du poids donné à la personnalité de l'employeur(e) pour rendre compte des obstacles à la confrontation et à la défense de ses droits.

Avant de pouvoir intégrer une formation en esthétique, Chloé a été contrainte par ses parents à poursuivre sa scolarité en lycée général. Après une année de seconde, elle entre en CAP, puis en BP esthétique. Préparant ce second diplôme en apprentissage, elle signe un contrat de qualification et intègre un institut franchisé d'une grande enseigne, comprenant alors quatre employées en CDI et deux apprenties. Elle décrit positivement ses débuts dans l'institut, tant du point de vue de l'apprentissage du métier que des rapports entretenus avec son

[136]Nicolas FARVAQUE, Marion LEFEBVRE, *Les salariés de PME et les Prud'hommes*, *op.cit.*, p.6

employeure, qui apprécie alors son souhait de travailler malgré sa maladie. Chloé est en effet atteinte de la mucoviscidose, maladie génétique grave qui touche les voies respiratoires et digestives. Chloé n'a pas informé sa patronne de sa maladie avant l'embauche. Elle craignait un refus, réaction à laquelle elle s'était déjà confrontée suite à un stage réalisé dans une entreprise couplant activité de coiffure et d'esthétique. L'employeur avait alors refusé de la prendre en brevet professionnel, du fait de sa maladie :

> « J'avais demandé à être gardée pour un brevet pro là-bas, et on m'avait qu'on pourrait pas me garder parce que je toussais trop et que ça ferait fuir les clientes. »

Une fois embauchée dans l'institut, Chloé attend quelques temps avant d'annoncer à sa patronne qu'elle est atteinte de la mucoviscidose, souhaitant auparavant faire la preuve de ses capacités de travail, qu'elle juge égales à celles des autres employées. Sa crainte s'évanouit quelques temps plus tard, son employeure se montrant admirative autant que compatissante :

> « En brevet pro, je… je sais qu'elle m'aimait beaucoup, ça se ressentait. Je pense que j'étais quelqu'un… Elle avait de l'admiration pour moi de savoir que j'étais malade et que je travaillais. Je pense qu'elle avait de la compassion aussi, et qu'elle aimait bien mon travail. Parce que j'attendais pas qu'on me dise : il y a ça ou ça à faire. Je prenais beaucoup d'initiatives. »

Son diplôme en poche, Chloé se lance dans les démarches nécessaires à l'obtention du statut de travailleur handicapé. Habituée depuis son enfance à prendre en charge les démarches liées à sa maladie, l'obtention de ce statut lui apparaît d'autant plus importante qu'elle souhaite le mobiliser pour convaincre sa patronne de la recruter en CDI. En cas d'embauche en CDI, les entreprises peuvent bénéficier d'aides[137]. En l'occurrence, son employeure a touché mille quatre cents euros :

> « Et c'est moi qui ai un peu forcé le truc en lui disant : bah écoutez, je vais être reconnue travailleur handicapé, vous avez des aides pour mon embauche. Profitez-en, et si vous m'embauchez avant le mois de mars, je viens chez vous. Donc elle voulait pas m'embaucher avant le mois de mars, elle m'a embauché en mai. »

Après huit mois de chômage (durant lesquels elle a certes cherché un emploi, mais également passé le permis de conduire et obtenu son statut de travailleur handicapé), Chloé est effectivement embauchée dans cet institut en CDI à temps partiel en mai 2005. Néanmoins son statut spécifique, qui constituait au départ une ressource, s'est progressivement retourné contre elle, alors que le climat au sein de l'institut se dégradait. Ainsi, les relations entre les

[137]Il existe également des aides pour l'aménagement des postes de travail, la formation, *etc*. Voir les articles L. 5214-1 à L. 5214-3-1 du Code du travail. Les entreprises de plus de vingt salariés sont, quant à elles, dans l'obligation d'employer des travailleurs handicapés, dans la proportion de 6 % de l'effectif total de ses salariés. Voir les articles L. 5212-1 à L.5212-17 du Code du travail.

salariées et l'employeure se sont peu à peu complexifiées, les gestes bienveillants ne disparaissant pas, mais s'accompagnant de plus en plus de ce que Chloé nomme au départ un « *problème de management* », sa patronne faisant peur à ses salariées. A ce propos, Chloé en vient à opposer les dimensions professionnelles et personnelles du caractère de son employeure et des relations qu'elles pouvaient nouer :

> « En plus c'est contradictoire parce que c'était une bonne personne humainement, elle était très gentille avec nous, elle pouvait être très sympa, elle nous amenait des bonbons. Ou même nous demander comment allait notre vie, s'interroger sur ce qu'on vivait et sur ce qu'on faisait. Mais simplement d'un point de vue professionnel, c'est quelqu'un qui a un problème de management, qui a besoin d'autorité et qui pense que par la peur, on arrive à tout. »

La proximité créée au fil du temps - qui n'a jamais dépassé le tutoiement, Chloé et l'ensemble de ses collègues vouvoyant la patronne – n'a pas empêché un climat de peur et de défiance s'installer progressivement. Selon Chloé, les relations se sont détériorées au fur et à mesure de l'extension de l'activité et de l'élévation du niveau de vie de sa patronne : en l'espace de huit ans (qui correspond à la durée de l'expérience professionnelle de Chloé dans cette entreprise, apprentissage compris), elle est passée de six à dix-neuf salariées (dont douze apprenties) et a repris la gérance d'un autre institut de l'enseigne. La pression exercée, relative aux objectifs fixés en termes de vente et de prestation de services, est allée en s'accentuant et les entretiens individuels organisés tous les trois mois ont davantage été des outils visant à réprimander les esthéticiennes que des opportunités pour les employées de faire part de leurs attentes. Les difficultés rencontrées par Chloé dans la relation avec sa patronne atteignent leur paroxysme en 2012, lorsque cette dernière décide de réaliser les travaux nécessaires à la rénovation de l'institut, dans le cadre d'un changement plus large de l'enseigne. La responsable contraint les salariées à prendre la totalité de leurs congés pendant les travaux qui durent un mois. Face à cette situation, Chloé et l'une de ses collègues appellent l'inspection du travail pour se renseigner. Concluant qu'en pareille situation, leur patronne ne peut leur imposer la prise de congés, toutes deux demandent individuellement à bénéficier du chômage partiel. Sa collègue n'a néanmoins pas insisté lorsque l'opportunité de former une équipe d'esthéticiennes (dans un autre institut de l'enseigne), durant ce temps de latence, s'est offerte à elle :

> « On a été les deux seules à demander. Sauf que elle, elle a pas insisté parce qu'on lui a proposé de former l'équipe et qu'en contrepartie de la formation de l'équipe, elle serait rémunérée. Donc bon bah elle perdait pas d'argent donc elle a lâché le truc. »

Aucun ressentiment ne transparaît dans le discours de Chloé, vis-à-vis de cette collègue. Elles se sont certes concertées, mais Chloé ne semble pas s'étonner ou s'émouvoir de la réaction de

sa collègue, une fois une « *solution* » individuelle trouvée. Il s'agit là du fonctionnement habituel dans l'institut, qui entraîne des différences de traitement non négligeables entre salariés. En l'espèce, l'absence de collectif solide l'obligeant à un face-à-face inégal, l'appui sur les renseignements fournis par l'inspection du travail ne suffit pas et Chloé se plie à la volonté de sa patronne :

> « Donc là, les huit jours, j'avais le droit de les garder. Comme j'étais la seule à m'être renseignée, et que j'ai pas forcément… T'es jamais sûre de toi quand un employeur te remet en doute, elle te remet toujours le doute. Enfin moi je suis comme ça, même si je suis sûre de moi, on te prouve par A + B que t'as faux, ça m'a remis en question. Je me suis dit : « bon OK, j'accepte de poser les huit jours ». Et puis pour les jours restants, trois jours de formations, moi j'avais un jour de plus ça me faisait ma semaine, et puis après du coup, je lui dis : « bon bah OK, deux jours fériés rembourseront les quinze jours ». »

À l'époque, se renseigner sur les droits auxquels elle peut prétendre semble constituer une évidence pour Chloé, et les faire valoir une nécessité. Il faut dire qu'elle a grandi au sein d'une famille particulièrement sensibilisée aux droits et informée sur le droit du travail. Son père, après avoir exercé dans de multiples domaines, est devenu documentaliste indépendant et son travail consiste à fournir aux avocats et aux notaires une documentation juridique actualisée. Durant le premier entretien, Chloé analyse d'elle-même cette situation comme le déclencheur d'une habitude de se renseigner sur ses droits. Alors que nous discutons de son recours à l'inspection du travail au moment de la fermeture de l'institut, elle explique :

> « Donc ça, je me suis renseignée, parce que moi quand il y a quelque chose, je me renseigne facilement au niveau de l'inspection du travail, le droit du tr… Enfin voilà beaucoup de choses, mon père étant dedans fait aussi que ça m'aide un peu. »

Plus largement, Chloé évolue dans un environnement familial et conjugal où les droits constituent une ressource potentielle pour l'action. Elle relate ainsi la manière dont sa mère a négocié sa rupture conventionnelle avec l'aide d'un défenseur syndical (voir chapitre 3, 1.4.1). Mais surtout, elle décrit dans le détail un conflit qui a opposé son conjoint (alors cadre commercial dans une entreprise automobile) à son employeur de l'époque, et qui a donné lieu à une procédure prud'homale. Au-delà de ce seul contexte, il faut souligner que son conjoint, qui a multiplié les expériences professionnelles, autant comme cadre que comme chef d'entreprise, dirige actuellement une entreprise automobile en collaboration avec son oncle. L'avocat spécialisé en droit social qui l'a défendu devant les Prud'hommes est maintenant « *payé à l'année par l'entreprise* ». Son conjoint le contacte très régulièrement et il est même progressivement devenu un « *ami de la famille* » :

> « Mais surtout il a un copain, bah qui est enfin son avocat est devenu son ami donc… Il en discute… Comme il en a beaucoup besoin d'avocat au niveau de son travail, parce que dans l'automobile, il y a beaucoup de gens procéduriers, tous les jours ils ont besoin de demander, peut-être presque tous les jours un conseil à l'avocat. Donc il lui en a demandé… c'est un avocat spécialiste du droit du travail donc, il lui demande des fois : est-ce qu'elle a bien raison de faire ci ou ça ? »

Chloé a déjà correspondu avec lui par SMS pour avoir des renseignements sur ses droits. L'ensemble de ces ressources et de ses réflexes n'a cependant pas suffi à pousser plus loin la confrontation, Chloé n'ayant plus fait part de réclamations vis-à-vis de ses droits suite à la période des travaux. Cette période a véritablement constitué un tournant dans leur relation, son employeure l'ayant menacée lorsqu'elle a souhaité obtenir le chômage partiel, en usant de sa maladie. C'est ce qu'elle explique lorsque je lui demande si elle lui avait fait part, à l'époque, de son appel à l'inspection du travail :

> C.T : « Tu lui avais dit à la responsable que tu avais parlé à l'inspection du travail par rapport aux vacances imposées ?
>
> Chloé : Je suis pas sûre, non je crois pas que je lui ai dit. Là je lui ai dit quand j'ai demandé ma rupture conventionnelle que je m'étais renseignée auprès de l'inspection du travail. Donc ça elle le savait, d'ailleurs elle a tiré une tête de trois mètres. Euh l'autre je suis pas sûre parce qu'en fait c'est quelqu'un qui a un très, très fort charisme, qui prend les gens de haut, qui fait peur. Et moi la réaction qu'elle a eue directement, ça a été de me…. Je pense que ça, ils ont des formations sur ce genre de choses, comment remettre en place un employé avant que ça dégénère et avant qu'on leur demande trop de choses. Je suppose qu'en tant que patron, on est formé un peu à ça. Et donc moi directement, elle m'a dit : « non, mais Chloé, si c'est du temps pour travailler ailleurs que vous voulez, il faut me le dire. Si vous voulez partir, si la galerie est trop difficile pour vous et votre maladie et que vous en pouvez plus, il faut me le dire, je vous aiderais à trouver une solution, je vous aiderais à partir s'il y a besoin ». Donc en fait elle s'est braquée dès le début et après c'était fermé. Quand c'est fermé, tu sais que tu peux rien dire. Donc j'ai pas voulu trop envenimer la chose, je savais que je restais derrière donc je pouvais pas non plus dire ce que je voulais. Alors que là, pendant ma rupture conventionnelle, j'ai un peu plus dit ce que je pensais. Et encore j'ai pas dit tout ce que j'avais sur le cœur, mais j'ai un peu plus dit ce que je pensais dans le sens où bah j'avais rien à perdre. Mais elle fait partie de certains employeurs dont on a peur. Il y a de gens dont on a pas peur et il y a des gens… Pourtant moi j'ai plutôt un fort caractère et plutôt… Je suis quelqu'un qu'a quand même du charisme et qui sait dire ce qu'il y a besoin quand il le faut, mais avec elle je pouvais pas. »

La crainte que lui inspire alors cette patronne est d'autant plus forte qu'elle souhaite demeurer employée dans l'institut. Chloé a conscience qu'il n'est pas facile de trouver un emploi d'esthéticienne, d'autant plus en tant que travailleuse handicapée. Si ce statut a constitué un atout pour son embauche en 2005, rien n'indique en effet qu'il en serait de même dans d'autres entreprises (son expérience en tant que stagiaire en CAP l'amène même plutôt à penser le contraire).

Paradoxalement, le climat de défiance qui s'est progressivement renforcé l'a donc poussé à se renseigner davantage sur ses droits, mais à réclamer moins. Chloé a ainsi appelé à plusieurs reprises l'inspection du travail et a aussi pris part à des initiatives plus collectives de renseignements, comme lorsqu'elle et ses collègues ont relu leur contrat de travail pour savoir si la patronne pouvait, ou non, les priver de convention collective :

> « Même entre nous, on a déjà regardé plusieurs fois entre nous, entre collègues, parce que comme je t'ai dit, elle est pas forcément toujours… Elle est à cheval sur certaines règles et pas toujours dans la légalité, donc on a regardé. On a pas de convention collective par exemple donc, regarder s'il y avait une obligation d'en avoir une, regarder sur quel droit du travail on était régi des choses comme ça, s'il y avait quelque chose de noté. Mais il y a rien de… Juste les deux parties, mon nom, désignation, son nom, désignation, s'engage à respecter le contrat ou je sais pas quoi. Et il y a rien de particulier, il y a pas de ligne spécifique. »

Mais ses démarches de renseignements n'aboutiront pas à l'expression d'un mécontentement face à sa patronne. Finalement, plus de sept ans après son embauche en apprentissage, Chloé a cherché une échappatoire à cette relation salariale dégradée et à l'absence de perspective professionnelle. Elle décide donc de quitter l'entreprise avec l'objectif de créer sa propre entreprise. Le fait de développer son activité constitue un projet de longue date (d'autant plus envisageable que son père et son conjoint l'ont fait avant elle et que sa mère l'a déjà sérieusement envisagée), qu'elle avait seulement repoussé dans le but d'acquérir une expérience professionnelle. La rupture de son contrat de travail s'est apparentée à un ultime combat, où Chloé et son employeure ont chacune mis en jeu leurs propres armes. Outre son souhait d'évoluer professionnellement, la volonté de Chloé de quitter l'entreprise est encouragée à l'époque par le projet de fonder une famille qu'elle et son conjoint mûrissent depuis quelque temps. Ne parvenant pas à avoir d'enfant, Chloé doit avoir recours à une Fécondation in vitro (FIV), intervention fatigante et peu compatible avec l'exercice d'une activité salariée en institut du fait de sa maladie. Chloé propose à son employeure une rupture conventionnelle. Créée par la loi du 25 juin 2008[138], cette rupture de contrat - troisième voie par rapport à la démission et au licenciement - ne nécessite ni motif ni initiative, mais prévoit une indemnité légale et, surtout, donne accès aux indemnités Assedic. Deux ans après sa mise en œuvre, Raphaël Dalmasso, Bernard Gomel, Dominique Méda et Evelyne Serverin en montraient déjà l'ambivalence[139] :

[138]Loi n° 2008-596 du 25 juin 2008 portant modernisation du marché du travail, JORF n°0148 du 26 juin 2008

[139] Nous verrons d'ailleurs, dans le chapitre 2, que les représentants de la direction se saisiront de de cette nouvelle disposition juridique pour imposer à Alexandre, jeune informaticien, un départ de l'entreprise (voir 1.2.2).

> « La mobilité vraiment choisie correspond au modèle de la démission pure. Parmi les RC enquêtées, à peine un quart des cas correspond à ce modèle, celui des salariés désireux de quitter leur emploi et d'engager une reconversion professionnelle dans de meilleures conditions. Dans les cas où le salarié s'est résolu à partir en raison de difficultés dans son travail (prise d'acte et résiliation judiciaire), la RC répond à une situation de souffrance et permet de sortir d'une impasse, sans que la transition professionnelle ait été l'objectif premier. Cette configuration regroupe le tiers des entretiens. Dans les nombreux cas où l'exécution du travail est pénible, source de souffrance dans le travail ou dans la vie personnelle, la RC dissimule les problèmes sans les résoudre. Dans tous les autres cas, la RC répond principalement à un souhait de l'employeur, quelles qu'en soient les raisons (économiques ou personnelles). »[140]

Il n'en reste pas moins que, dans le cas de Chloé, cette modalité de rupture est saisie comme une ressource, dont elle souhaite faire usage pour quitter l'entreprise et accéder aux indemnités Assedic. Pour convaincre son employeure d'accepter la rupture conventionnelle, elle s'appuie sur ses projets familiaux et sur la spécificité de sa maladie, seule « *corde sensible* » face à laquelle sa patronne est susceptible de répondre positivement :

> « Non, ça a été très compliqué, j'ai fait une demande de rupture conventionnelle pour partir de mon emploi. J'avoue que je savais pas trop comment lui demander, je pouvais pas lui dire : « je veux partir pour faire autre chose », c'est pas possible. Donc je sais que le seul truc qui la touche, c'est ma maladie. Comme elle est hyper lunatique, c'est-à-dire qu'un jour elle est vraiment hyper cool et deux heures après, elle est vraiment horrible, j'ai mis du temps avant de lui demander et je me suis dit que le plus simple, c'était de lui faire, de lui dire, ce qui est vrai aussi c'est pas un mensonge, de lui dire qu'avec mon ami on essayait d'avoir un enfant. » En fait, ça fait un an qu'on essaye et comme j'ai la mucoviscidose, les médecins nous ont dit qu'on allait pas galérer encore plus longtemps, et qu'ils nous proposeraient la FIV dès là, le mois de mars, donc très vite. Donc moi, je me voyais pas faire une FIV à mon travail alors que c'est déjà compliqué, contraignant, fatiguant. Donc je lui ai dit voilà, clairement, j'ai été hyper honnête, je lui ai dit : « on m'a proposé de faire une FIV à partir du mois de mars, moi je me vois pas rester chez vous et être fatiguée et faire ce genre de choses. Donc je voudrais partir, je voudrais vous demander une rupture conventionnelle ».

Au départ, cette dernière accepte la rupture conventionnelle. Mais au terme du délai de quinze jours durant lequel chaque partie peut se rétracter[141], elle revient sur sa décision, arguant qu'une telle rupture serait trop coûteuse. Dès lors, Chloé se renseigne auprès de l'inspection du travail, mais également de l'association *Vaincre la muco*[142] et tente, en vain, de convaincre sa patronne d'accepter la rupture conventionnelle. Après l'échec de cette tentative et de multiples échanges infructueux, elle n'a d'autre choix que de suivre les conseils de la

[140]Raphaël DALMASSO, Bernard GOMEL, Dominique MEDA, Evelyne SERVERIN, « Des ruptures conventionnelles vues par les salariés : à la recherche des raisons de rompre », *La Revue de l'Ires*, n° 74, 2012/3, p.27-28

[141]Suite à un ou plusieurs entretiens, permettant la mise en forme d'une convention de rupture conventionnelle, chaque partie dispose d'un délai de quinze jours pour se rétracter. Ce n'est qu'à l'issue de ce délai que la convention peut faire l'objet d'une homologation par l'inspection du travail. Voir l'article L. 1237-13 du Code du travail.

[142]Pour une présentation de cette association, voir leur site Internet : http://www.vaincrelamuco.org

médecine du travail et de l'association *Vaincre la muco*, qui l'orientent vers un licenciement pour inaptitude : sa maladie étant grave et invalidante, elle sait qu'elle n'aura aucune difficulté à être déclarée inapte. Au moment du premier entretien, la procédure de licenciement pour inaptitude est en cours. Elle aboutira trois mois plus tard, sans que la patronne ne soit en mesure de s'y opposer (elle ne pouvait lui proposer aucun poste de reclassement). Finalement, les deuxième et troisième entretiens sont l'occasion de faire un bilan, qui amène Chloé à s'interroger sur la teneur de leur relation et de s'en étonner. Elle met ainsi en parallèle son propre caractère – elle se décrit comme sûre d'elle, non impressionnable, « *hyper ouverte* » et ayant du « *charisme* » – et son attitude au sein de l'institut, au sein duquel la peur de sa patronne avait progressivement pris le dessus sur sa volonté de réclamer et de faire valoir ses droits :

> « Mais c'est marrant parce que d'ailleurs toutes mes amies autour de moi me disent : « mais Chloé, on comprend pas. T'es quelqu'un dans la rue que tu connais pas, tu vas aborder, t'es quelqu'un qui est hyper facile, hyper ouverte sur tout. Dans un bar, tu connais personne, tu peux aller très bien… » Mais c'est vrai, je sais très bien parler. Là avec les produits cosmétiques que je vends, je suis sûre de moi. C'est de la réunion en plus, alors la réunion tu connais pas les gens chez qui tu vas. Et je me laisse jamais impressionner par quelqu'un, mais avec elle… Et puis en plus, je pense que je m'en suis… À la force d'avoir peur du début, ça a dû… Enfin ça s'est engrangé, c'est-à-dire que la toute petite peur qui devait se faire au départ est devenue un truc j'ai l'impression que c'était impossible de lui dire quoi que ce soit. »

Ses propos sur le salaire permettent enfin d'appréhender l'ensemble des éléments concourant à freiner les réclamations. Chloé, durant les huit ans d'expérience dans cet institut, n'a jamais demandé une quelconque augmentation de salaire. Et lorsque je lui pose la question, elle me répond :

> « Moi j'ai jamais demandé ça parce que je savais que c'était pas accordé. Après c'est idiot de partir de ce principe-là, mais je le savais que ça avait déjà été demandé dans mon entreprise et qu'elle est pas comme ça, et que notre domaine, c'est compliqué parce que… Moi, à partir du moment où les filles vont chercher un apprentissage, il y aura 30 demandes par jour. Donc si c'est pas moi c'est une autre, donc si tu… Enfin déjà j'avais peur d'elle parce qu'elle est assez lunatique donc j'avais pas forcément envie de lui demander quelque chose, j'avais très peur d'elle. Même au quotidien, tu n'osais même pas lui demander un jour de vacances, un congé. J'ai demandé une fois un jour sans solde, ça a été vraiment l'horreur pour moi. Donc non, j'ai jamais demandé, je savais que ça serait pas accordé. »

Une augmentation de salaire relève de l'improbable dans cette entreprise et on peut faire l'hypothèse que, à l'instar des jeunes coiffeuses, cela renvoie plus largement à une norme du secteur. Une telle réclamation apparaît d'autant plus impensable aux yeux de Chloé qu'elle estime que le marché de l'emploi ne joue pas en faveur des esthéticiennes. Toutefois, la peur suscitée par la patronne semble dépasser la seule crainte de perte d'emploi, pour englober

également la peur de la confrontation en elle-même, des mots et du ton utilisés par l'employeure. La spécificité de la relation de travail apparaît en creux. Car finalement, ce n'est pas tant le caractère de sa patronne qui est en jeu que le contexte dans lequel il intervient, celui d'une relation asymétrique fondée sur un lien de subordination. Le vocabulaire du « *cran* », du « *courage* » qui est utilisé par Chloé comme par d'autres jeunes salariées (notamment Julianne), doit ainsi être entendu comme la retraduction en qualités personnelles de ressources et de dispositions engagées de façon spécifique dans cette relation asymétrique.

Une responsable « *un peu spéciale* »

Cette crainte, Chloé n'est pas la seule à l'avoir vécue, mais elle est celle qui la met le plus en mot durant les entretiens et qui la décrit avec le plus de détails. Car tout n'est pas dicible, en particulier durant un entretien sociologique. On a vu que les relations entre Lucie, Julianne et leur responsable au sein du salon C étaient difficiles. Or, lors des premiers entretiens réalisés avec chacune d'entre elles, les propos sont prudents, le ressenti n'est exprimé qu'à demi-mot. « *Elle est un peu… un peu spéciale on va dire »,* me dit Julianne lors du premier entretien. Lorsque je la relance sur la pression (Lucie m'en avait parlé dans les entretiens réalisés avec elle antérieurement), elle acquiesce, mais décrit également les remarques et le ton utilisé par la responsable envers elles, devant les clients :

> C.T : Donc c'est elle qui met beaucoup de pressions et tout ça ?
>
> Julianne : Ouais, je pense que Lucie elle a dû t'en parler. Ouais, elle met pas mal de pression, donc c'est un peu… c'est un peu lourd pour nous à supporter. Et même, on a quelques retours des clients qui ressentent qu'en tant qu'employées on a de la pression. Donc pour te dire que…
>
> C.T : Comment ils ressentent ça du coup ?
>
> Julianne : Bah je pense la façon qu'elle nous parle. Des fois, elle se pose pas la question. Si elle a un truc à nous dire, elle nous le dit devant les clients, voilà quoi. Et puis pas d'une façon très agréable.
>
> C.T : Ça va être quoi par exemple, je sais pas si t'as des exemples à l'esprit…
>
> Julianne : Bah un truc tout bête, je vais faire par exemple un coiffage sur cheveu long, je vais prendre une brosse moyenne et elle va s'arrêter de coiffer et puis elle va aller à l'autre bout du salon et elle va me dire : « Julianne, prenez la grosse brosse », d'un ton… Après, je peux même pas le faire (*le ton*) parce que je suis pas du tout de ce principe-là, je suis à l'opposé d'elle, mais d'un ton un peu… Elle gueulerait sur son fils, ce serait la même chose quoi (*petit rire*).

J'ai réalisé le premier entretien avec Lucie en octobre 2012, trois mois après l'obtention de son BP et son embauche en CDI dans le salon C. Durant le premier entretien, elle ne dit rien de ses rapports avec la responsable. Dans le second (organisé deux semaines plus tard), elle évoque les « *pressions* » qu'elles et ses collègues subissent de la part de la responsable lorsque je l'interroge sur les relations en entreprise. À l'instar de Chloé, elle sépare alors le professionnel de ce qui relève de la « *personne* », ayant par ailleurs de bonnes relations avec sa responsable :

> « Avec ma patronne, enfin ma responsable, je m'entends bien. Mais c'est vrai que bon, il y a toujours la pression qu'elle met derrière, mais sinon, en tant que personne, on s'entend bien oui. »

L'évocation des reproches adressés à la responsable va ensuite en s'accentuant, dans le même temps que se dégradent les relations entretenues entre les jeunes coiffeuses (dont Lucie) et leur responsable, dans un contexte où le salon C peine à attirer de nouveaux clients et à réaliser un chiffre d'affaires convenant à l'employeur (on a vu que le salon fermera ses portes en janvier 2014). Finalement, ce n'est qu'un an et demi plus tard, lors du quatrième entretien, que je découvrirai (parfois avec stupeur) l'étendue des problèmes rencontrés par ces jeunes coiffeuses, lorsque Lucie dévoile les raisons de son départ du salon C. Outre les multiples pressions sur les chiffres et la réalisation du ménage en-dehors du temps de travail, la responsable multipliait les remarques désobligeantes sur le physique des coiffeuses, y compris devant les clients :

> « Enfin je pense qu'elle avait une sorte de jalousie envers moi et mes collègues, de la jalousie que ce soit physique ou des trucs comme ça. Parce que enfin, j'ai une collègue et moi, on est assez fines toutes les deux, on se fait draguer par des clients. Bah du coup, derrière, elle nous taille. Elle nous dit par exemple que moi, je vois pas pourquoi on vous regarde, vous avez pas de cul.
>
> C.T : Ah ouais ?
>
> Lucie : Ah ouais, ouais c'était des trucs comme ça. J'ai une copine, elle avait un peu de boutons, elle lui disait oui. Bah justement celle que t'as vu là (*Lucie évoque ici Julianne*), et bah elle lui a dit : « oui, il faut arrêter de manger du saucisson parce que là, vous en avez plein la gueule ». C'est des remarques comme ça, donc en tant que responsable, voilà quoi. Donc c'était vraiment du harcèlement un peu à tous les points quoi. »

Pour la première fois, Lucie illustre son propos d'exemples concrets et qualifie les faits relatés de harcèlement. De fait, la libération de la parole intervient alors qu'elle a quitté l'entreprise

pour de bon et qu'elle s'est réorientée professionnellement[143]. Avant cela, ses propos demeuraient centrés sur la pression exercée sur les chiffres, sans plus de précisions.

La multiplication des remontrances durant le travail, parfois devant les clients, créait des conditions peu propices à la formulation de réclamations. Travaillant sous contrôle et dans la peur d'être prises en faute, Lucie et Julianne n'ont pu exprimer leur mécontentement qu'à de rares occasions. Les effets de l'épreuve vécue au sein du salon C ont été durables. Dans le salon K qu'elle a intégré par la suite, Lucie explique qu'elle avait conservé de son expérience précédente une propension à être « *hyper carré* » et à travailler sous pression. À propos du ménage, elle rapporte par exemple :

> « Je suis restée comme ça, je suis restée à faire le ménage tout le temps, parce que j'avais peur qu'on me dise que c'était sale. Je faisais tout le temps en sorte que tout soit fait correctement pour pas avoir de retour comme j'avais… »

Il semble qu'éviter les remontrances et les conflits soit une préoccupation importante de ces coiffeuses, mais à l'inverse de Chloé, en dehors de toute préoccupation relative à l'emploi. Lucie souligne en effet n'avoir jamais eu de difficulté à trouver un emploi et estime (lorsqu'elle est encore coiffeuse) qu'il existe de nombreuses possibilités dans le domaine de la coiffure :

> C.T : « Donc toi dans la coiffure, t'as jamais eu de problème pour trouver un stage ou un emploi ?
>
> Lucie : Non, la coiffure, il y a tellement de salons de coiffure qu'il y a toujours des postes un peu partout ».

Sa réponse au cas 13, relatif aux élections prud'homales, illustre bien cet évitement de l'opposition, associé à une crainte qu'un conflit ne s'installe :

> C.T : « Qu'est-ce que t'aurais fait à la place du salarié ? Est-ce que tu serais allée voter ou pas ?
>
> Lucie : Bah si mon patron m'avait dit non, non. Même si normalement, il aurait dû le laisser partir, j'aurais préféré ne pas partir.
>
> C.T : Pourquoi du coup ?
>
> Lucie : Bah je sais pas, par question de peur que ça entraîne des choses par la suite, quitte à voilà que ça fasse des conflits ou des choses comme ça.

[143]D'ailleurs, à l'inverse des entretiens précédents où elle demeurait dans une attitude de retenue (surtout durant le premier entretien, une relation de confiance s'instaurant au fur et à mesure des rencontres), elle semble voir dans cet entretien un moyen de s'exprimer plus longuement qu'elle ne l'avait fait auparavant sur ce qu'elle a vécu dans les salons Tif'.

C.T : Pour éviter le conflit, tu serais restée ?

Lucie : Ouais voilà. »

Certes, elle n'a jamais voté à ces élections[144] et ne semble pas leur accorder une importance particulière. D'ailleurs, elle ne les connaissait pas avant que je ne les évoque en entretien. Sa réaction permet tout de même de rendre compte de sa crainte du conflit, qui freine toute initiative visant à faire respecter ses droits ou, *a fortiori*, à en revendiquer de nouveaux.

Conclusion

Selon la teneur des relations instaurées avec l'employeur, une même pratique - réaliser des heures supplémentaires non payées, être rémunéré « *au black* » - peut faire l'objet de perceptions variées et ce, non seulement d'un salarié à l'autre, mais aussi d'un moment de leur trajectoire à un autre. Le partage d'une « *complicité de métier* » peut fournir l'occasion d'une mise à distance de ces droits, dans le cadre de relations de travail basées sur une multitude d'« *arrangements* ». Mais, parce qu'ils sont inscrits dans une relation de subordination, ces « *arrangements* » peuvent être imposés et remis en cause par l'employeur à tout moment, au point d'être plus subis que concertés. Il faut donc quitter le seul registre des « *arrangements* », pour interroger les conditions de possibilité de la confrontation des enquêtés à leur employeur. Chez les ouvriers qualifiés du bâtiment, la relation à l'employeur et les usages de leurs droits évoluent au fil des « *âges* ». Schématiquement, tandis que la subordination se fait pesante en apprentissage, le gain d'une autonomie professionnelle et le sentiment grandissant de légitimité lié au statut d'ouvrier qualifié (ils ont « *fait leurs preuves* » dans leur métier), rendent plus aisée la formulation de réclamations et de revendications, principalement à l'égard du temps de travail et du salaire, plus rarement concernant les équipements de sécurité. Dans le cas où jeunes salariés et patrons partagent une « *idéologie de métier* », « *arrangements* » interindividuels et confrontations peuvent s'articuler au fil du parcours dans l'entreprise. Cette évolution est moins nette chez les jeunes coiffeuses. Marquées par un fort rapport de subordination, les relations qu'elles entretiennent avec leur responsable et/ou employeur(e) rendent difficile la confrontation et impactent très directement leur propension à défendre leurs droits. Des dispositions issues d'une

[144]Rappelons qu'au moment de l'enquête, les conseillers prud'homaux sont toujours élus.

socialisation familiale, d'un parcours socioprofessionnel (et notamment de l'accès à un poste à responsabilité) ou d'une trajectoire de vie spécifiques encouragent toutefois certaines (Manon et Chloé en particulier) à se saisir de certains droits.

Chapitre 2_ Des SSII aux entreprises du « *libre* » : les jeunes informaticiens face à leur hiérarchie

À l'inverse des coiffeuses et ouvriers du bâtiment, les jeunes informaticiens rencontrés (Alexandre, Benjamin, Pauline, Romain, et Thibaud) sont issus des classes moyennes et supérieures. Si l'on excepte Thibaud (titulaire d'un BTS et employé en tant qu'administrateur réseau), ils détiennent tous un diplôme de niveau bac +5, occupent des postes très qualifiés et sont employés sous le statut de cadre[1]. Dans l'ouvrage *Les cadres. Fin d'une figure sociale*, Paul Bouffartigue revient sur la spécificité du groupe des cadres et s'intéresse particulièrement à ce qu'il nomme la « *relation salariale de confiance* » :

> « La relation salariale de confiance se distingue donc de la relation salariale ordinaire, à la manière dont la *profession* s'oppose à l'*occupation* ou au *job* dans la tradition anglo-saxonne. Le salarié de confiance échange son expérience et sa compétence accumulées contre « *la promesse implicite d'une progression dans son salaire et de sa position. Cela implique un haut niveau de confiance et une relation beaucoup plus étendue. En rémunérant la formation et l'expérience accumulée, la carrière relie le présent au passé et au futur.* » »[2]

Dans ce type spécifique de relation salariale, l'engagement des cadres dans le travail et leur loyauté envers l'entreprise sont récompensés par la sécurité de l'emploi et les promesses explicites de carrière formulées par leur direction. Or, si ce modèle a longtemps prévalu, il serait aujourd'hui mis à mal. À partir des années 1990 en effet, les relations d'emploi se sont transformées (on observe une moindre sécurité de l'emploi et une formalisation de la relation d'emploi), les perspectives de carrière sont devenues plus incertaines et la « *conscience salariale* » a cru. Plus qu'avant, les cadres s'identifient aux « *autres salariés* » :

> « Ces attitudes participent des progrès d'une conscience salariale, c'est-à-dire d'un sentiment de rapprochement et de solidarité avec les autres salariés : dans les sondages, près des deux tiers d'entre eux s'affirment régulièrement plus proches des autres travailleurs que de leur direction générale. »[3]

L'auteur attribue cette montée de la « *conscience salariale* » aux métamorphoses du groupe social : les cadres sont plus nombreux, ont des conditions d'emploi et de travail qui se rapprochent des autres salariés, leurs fonctions sont de plus en plus tournées vers l'expertise

[1]Dans le domaine de la programmation informatique – auquel appartiennent Alexandre, Pauline, Romain et Benjamin - 70 % des salariés sont cadres. Voir Zoubir BOUZIANI, « L'ingénierie en France en 2012. Un secteur dynamique, encore faiblement concentré », *Insee Première*, n° 1550, mai 2015
[2]Paul BOUFFARTIGUE, *Les cadres. Fin d'une figure sociale*, Paris, La dispute, 2001, p.52
[3]Paul BOUFFARTIGUE, *ibid.,* p.65

et de moins en moins vers l'encadrement, le poids de la certification scolaire s'accroît au détriment de l'autodidaxie, le groupe se féminise et, enfin, les charges de travail auxquels ils doivent faire face s'alourdissent. À bien des égards, les portraits de Pauline, Alexandre, Romain et Benjamin rendent compte de telles évolutions. Experts techniques, leur activité se concentre autour de la programmation informatique et ne comprend pas, du moins durant les premières années, de tâches d'encadrement. Ils sont également astreints à la mobilité, érigée en norme du secteur, au point qu'un article publié sur le site de la fédération SYNTEC[4] et intitulé « *Formation et développement de l'employabilité* » décrive la mobilité comme faisant « *partie de l'ADN de ses métiers* »[5]. Enfin, ils sont soumis à une incertitude (en termes de carrière, de conditions d'emploi) que connaissaient peu les cadres jusqu'aux années 1990.

L'ensemble des données quantitatives recueillies sur l'emploi dans l'informatique convergent vers l'idée d'un secteur dynamique, favorable en particulier aux jeunes cadres. Ainsi, l'APEC note qu'en 2014, le secteur de l'informatique et des télécommunications constitue le « *premier secteur créateur d'emplois cadres* »[6]. Entre 2010 et 2014, la proportion d'embauches n'a fait que croître dans le secteur, en particulier dans l'informatique[7]. Mais en dépit de leur inscription au sein d'un marché de l'emploi relativement favorable et proposant presque exclusivement des embauches en CDI[8], ces informaticiens n'évoluent pas dans des configurations exemptes de toute précarité professionnelle. En particulier, ce secteur, présenté avant tout comme « *porteur* », laisse dans l'ombre le devenir des informaticiens. Selon Marielle Poussou-Plesse, Constance Perrin-Joly et Denis Duplan, il existe un « « *biais de*

[4]La Fédération SYNTEC regroupe des syndicats professionnels, dont trois membres fondateurs : SYNTEC numérique, SYNTEC ingénierie, SYNTEC Études et Conseils ; et deux membres associés : Fédération de la Formation Professionnelle –FFP) et l'Union française des Métiers de l'Évènement (UNIMEV).

[5]*« La mobilité professionnelle fait partie de l'ADN de ses métiers avec un «* turn-over *» de l'ordre de plus ou moins 15 % suivant les métiers et la taille des entreprises.* », http://www.syntec.fr/1-federation-syntec/136-social-formation/208-politique-formation.aspx, consulté le 12 décembre 2015.

[6]L'APEC se base sur une enquête qu'elle mène auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises du secteur privé (qui cotisent à Pôle Emploi pour leurs salariés), et concentre son analyse statistique sur les emplois de cadre de ces entreprises. Voir SYNTEC NUMERIQUE/APEC, « Le marché de l'emploi cadre dans les activités informatiques », mars 2015

[7]Les rapports de l'APEC indiquent à plusieurs reprises la prédominance statistique de l'informatique : en 2012, 77 % des embauches concernent les cadres informaticiens. Voir APEC, « Le marché de l'emploi cadre dans l'informatique et les télécommunications, Perspectives 2013 et bilan 2012 du marché de l'emploi cadre dans l'informatique et les télécommunications. », *Les études de l'emploi cadre*, Département Études et Recherche de l'Apec, avril 2013. En 2014, cette proportion demeure très élevée (73 %). Voir SYNTEC NUMERIQUE/APEC, « Le marché de l'emploi cadre dans les activités informatiques », mars 2015

[8]Selon les données issues des portraits de métiers établis par la DARES, 99 % des ingénieurs-informatique disposent d'un contrat à durée indéterminée entre 1982 et 1984 et c'est toujours le cas de 98 % d'entre eux entre 2012 et 2014.

sélection » par l'âge »[9], les postes ouverts dans les SSII étant considérés comme des « *métiers de jeunes* ». Les responsables des ressources humaines privilégient ainsi l'embauche de jeunes diplômés (majoritairement bac +4 et bac+5) qui non seulement sont jugés plus aptes à se former « *sur le tas* » et à faire face à l'adaptation continuelle que demandent ces métiers mais, au surplus, intègreraient plus facilement des équipes composées de salariés situés dans la même tranche d'âge :

> « La jeunesse des effectifs s'entretient selon un mécanisme aussi anodin que la présomption, partagée par la plupart des DRH interrogés, selon laquelle un salarié plus âgé risquerait de se sentir « déplacé », « casserait l'ambiance », dans une équipe constituée majoritairement de moins de 35 ans ».[10]

La prédominance de jeunes salariés comme les perspectives professionnelles limitées en interne interrogent dès lors le type de relations de travail qui s'y déploie. Du fait de l'organisation par projets et de la taille des structures, c'est auprès d'une hiérarchie aux multiples ramifications que les enquêtés employés en SSII discutent de leurs conditions d'emploi et, le cas échéant, réclament certains droits. La figure de l'employeur ne tient plus la même place : plus question de personnalisation des relations et d'existence d'un « *miroir identificatoire* » quand les contacts avec l'employeur sont au mieux limités aux réunions organisées occasionnellement (quand ils ne sont pas inexistants). D'autre part, malgré la présence de représentants du personnel et de syndicats, les relations de travail sont très individualisées dans ces entreprises, encouragées en cela par une gestion du personnel mettant en avant – du point de vue des conditions d'emploi - l'individu au détriment du collectif.

Bien que l'embauche en SSII constitue le mode privilégié d'entrée dans l'emploi pour les jeunes informaticiens, certains peuvent, assez vite, se tourner vers d'autres entreprises de services. Nous reviendrons dans un second temps sur les parcours de Benjamin et de Thibaud, salariés de petites entreprises concevant et/ou promouvant des logiciels « *libres* »[11]. Les relations de travail unissant ces enquêtés à leur employeur sont marquées par une proximité sociale et professionnelle que l'on ne retrouve nullement chez les informaticiens travaillant en SSII : les conditions de travail, les revenus tirés de l'activité professionnelle, la mobilisation

[9]Marielle POUSSOU-PLESSE, Constance PERRIN-JOLY, Denis DUPLAN, « La sélection par l'âge dans les métiers de l'informatique. L'adaptabilité en question », *Travail et emploi*, n°121, janvier-mars 2010
[10]Marielle POUSSOU-PLESSE, Constance PERRIN-JOLY, Denis DUPLAN, *ibid.,* p.26
[11]Au cours des investigations menées auprès de salariés du « *libre* », nous avons également rencontré deux autres enquêtés : Adrien et Mélissa. Toutefois, les postes qu'ils occupent et les métiers dans lesquels ils évoluent (communication-formation pour le premier, webdesign pour la seconde) étant différents, il nous est apparu opportun de concentrer l'analyse sur les seuls enquêtés employés en tant qu'informaticiens, développeur dans le cas de Pauline, Alexandre, Romain et Benjamin, administrateur réseau dans le cas de Thibaud.

en faveur des logiciels libres sont autant d'éléments qui rassemblent ces jeunes informaticiens du « *libre* » et leur employeur. Nous verrons que cela s'accompagne d'une mise en suspens de la hiérarchie qui influe sur la manière dont Thibaud et Benjamin appréhendent leurs droits, entre « *jeu* » et mise à distance.

I_ Individualisation des carrières et des droits : les jeunes informaticiens employés en SSII

Au sein du secteur plus large de l'informatique, les SSII occupent une place toute particulière. La croissance de l'emploi dans ces entreprises, au cours des vingt dernières années, a été remarquable. Hormis quelques courtes périodes (notamment au début des années 2000) durant lesquelles les « *caprices de la conjoncture* »[12] sont venus freiner le développement de ces sociétés de service, leur place prépondérante dans le secteur de l'informatique n'a fait que se confirmer. En peu de temps, elles sont devenues les plus grandes pourvoyeuses d'emploi cadre dans le secteur[13]. Dans un rapport rédigé au début des années 2000, Yannick Fondeur et Catherine Sauviat voient même dans le développement des sociétés de service informatiques (SSII) « *le fait marquant des vingt dernières années* », loin devant le développement des start-up[14]. Au départ concentrées sur les activités de conception, de mise en œuvre de solutions informatiques et d'assistance technique, ces entreprises ont progressivement élargi leur champ d'intervention au cours des années 1980-1990. Aujourd'hui, la prestation de service de ces entreprises s'articule autour de différentes activités : *l'activité de conseil* : il s'agit de proposer aux clients des solutions informatiques adaptées à leurs besoins ; *l'ingénierie informatique* soit la conception de solutions informatiques ; l*'intégration*, qui correspond à la mise en œuvre de solutions informatiques (qu'elles aient été conçues par l'entreprise ou non) ; *l'assistance technique,* principalement centrée sur des tâches de maintenance et enfin *l'infogérance,* autrement dit la prise en charge partielle ou totale de la fonction informatique d'une entreprise. Les informaticiens travaillant dans ces sociétés peuvent être plus ou moins amenés à naviguer entre ces différentes activités,

[12]Isabelle BERREBI-HOFFMANN, « Impossible subordination ? Figures de la relation hiérarchique dans les services informatiques », in Patrick CINGOLANI (dir.), *Un travail sans limites ?,* Paris, Eres, 2012, p.62
[13]En 2005 par exemple, 90 % des recrutements de cadres informaticiens sont le fait de SSII en 2005. Voir APEC, « Les pratiques de recrutement des SSII, Bilan statistique et enquête qualitative », *Les études de l'emploi cadre*, Département Études et Recherche de l'Apec, août 2006
[14]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, « Normes d'emploi et marché du travail dans les métiers liés aux technologies de l'information », *Document d'étude Dares*, n° 63, novembre 2002, p.29

en fonction des missions et projets qui leur sont assignés, en forfait (soit dans les locaux de la SSII) ou en régie (soit chez l'entreprise cliente).

Ces modes de mobilisation de la main-d'œuvre s'inscrivent dans une organisation du travail qui obéit à nombre de principes managériaux développés depuis les années 1990 et ne sont pas sans rappeler les éléments constitutifs de la « *cité par projet* », modélisée par Luc Boltanski et Eve Chiapello[15]. Dans cette cité en effet, les relations se nouent et se dénouent au fil des « *projets* » menés. Plus que l'entreprise, c'est le « *réseau* » qui prévaut : il permet aux salariés d'intégrer des projets et les amène, pour ce faire, à se montrer mobiles. Durant le temps du projet, les normes dominantes sont celles de la disponibilité, de l'adaptabilité et de l'engagement personnel, ce qui n'enlève rien au primat donné à la mobilité et au réseau :

> « Même au plus fort de l'engagement, de l'enthousiasme, de l'implication dans un projet, l'être à l'aise dans un monde en réseau demeure « réactif, mobile physiquement et intellectuellement » (HEC, 1994), disposé au changement et capable d'investissements nouveaux, de façon à multiplier « sa capacité de réponse à un monde mouvant » (Crozier, Sérieyx, 1994). »[16]

Ces différents traits sont caractéristiques de l'activité informatique, particulièrement lorsqu'elle est exercée au sein de SSII. La rapide obsolescence des connaissances, dans ce milieu, encourage le recrutement de « *jeunes* » estimés plus « *adaptables* », mobiles et susceptibles de se soumettre à de longs horaires de travail. Nous reviendrons plus précisément sur l'appropriation du temps de travail dans le quatrième chapitre de la thèse. Dans cette partie, nous souhaitons, à partir des portraits de Romain, Pauline et Alexandre, concentrer l'analyse sur ce qui se joue dans la relation qu'ils tissent avec la hiérarchie, au sein de sociétés prestataires qui ont pour principal objectif de « *recruter et placer* »[17] leurs employés.

En s'intéressant à la question de la gestion des carrières, François Dany montre comment les conditions d'emploi et perspectives d'avenir des cadres varient grandement d'un individu à l'autre et d'une entreprise à l'autre[18]. Il n'en va pas autrement de nos enquêtés. Une gestion individualisée des carrières et des rémunérations prévaut dans le secteur des SSII et des négociations prennent place principalement lors des entretiens individuels organisés chaque

[15]Luc BOLTANSKI, Eve CHIAPELLO, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 2005 [1e éd. 1999]
[16]Luc BOLTANSKI, Eve CHIAPELLO, *ibid.,* p.168
[17]Yannick FONDEUR, « Services de conseil en informatique. Recruter pour placer », *La revue de l'Ires*, vol.1, n°76, 2013
[18]Françoise DANY, « La carrière des cadres à l'épreuve des dispositifs de gestion », in Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Cadres : la grande rupture*, Paris, La découverte, 2001

année[19]. L'ampleur et l'aboutissement des réclamations regardant le salaire, la formation et les clauses de mobilité dépendent alors des ressources que les enquêtés détiennent ainsi que de leur inégale propension à « *se vendre* » et à exprimer leurs attentes. Si des inégalités apparaissent dès l'embauche en la matière, leur propension à user de leurs droits et leur capacité à faire face à leurs obligations contractuelles (en particulier concernant la mobilité) évoluent durant les premières années de leur parcours professionnel, en fonction des relations qu'ils tissent avec leur hiérarchie et des perspectives de carrière qu'ils envisagent.

1.1_ Une inégale propension à se saisir de ses droits en entreprise : les informaticiens employés en SSII

Dans l'ouvrage qu'il consacre à l'évolution des rapports tissés entre les cadres et leurs dirigeants, Paul Bouffartigue souligne le caractère désormais incertain des rétributions qui venaient auparavant récompenser la loyauté des cadres envers l'entreprise :

> « Elles deviennent conditionnelles, soumises à de plus strictes évaluations des performances des individus »[20]

Qu'en est-il pour nos enquêtés et comment cela impacte-t-il la manière dont ils appréhendent leurs droits ? Nous verrons, dans le chapitre 4, que ces jeunes informaticiens ne formulent aucune réclamation à propos de leur temps de travail, quel que soit le regard qu'ils portent sur les dispositions juridiques encadrant leur durée de travail et les « *coups de bourre* » plus ou moins réguliers qui prévalent dans le métier (voir chapitre 4, 1.1). Dans cette partie, nous souhaitons davantage nous concentrer sur l'inégale propension des enquêtés à se saisir de droits et de règles dont la mise en œuvre se joue préférentiellement lors d'échanges individuels avec la direction, à savoir le salaire, l'accès à la formation d'une part, et les missions et obligations contractuelles associées (inter-contrat, mobilité) d'autre part.

1.1.1_ Recrutement et négociations des conditions d'emploi : un face-à-face inégal

Dans un article consacré aux relations sociales établies dans les SSII, Christophe Eveaere, Amaury Grimand, Éric Mickael Laviolette dépeignent les informaticiens y travaillant comme individualistes et prompts à négocier leurs conditions d'emploi[21]. Est-ce à dire qu'ils se saisissent de leurs droits dès l'embauche et uniformément ? L'enquête menée auprès de Pauline, Romain et Alexandre nous pousse à répondre par la négative.

---

[19]À ce sujet, voir Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, *op.cit.*
[20]Paul BOUFFARTIGUE, *Les cadres. Fin d'une figure sociale, op.cit.,* p.82
[21]Christophe EVEAERE, Amaury GRIMAND, Eric Mickael LAVIOLETTE, « Formation, conditions de travail et relations sociales dans les sociétés de services informatiques », *Education permanente*, n° 155, 2003

Selon Marielle Poussou-Plesse, Constance Perrin-Joly, Denis Duplan, les profils les plus recherchés par les recruteurs en SSII sont les jeunes informaticiens titulaires d'un bac + 5, qui ont entre deux et cinq ans d'expérience professionnelle et sont en emploi[22]. Si le critère d'âge est invariablement souligné par les chercheurs s'intéressant aux pratiques de recrutement dans ces entreprises, Yannick Fondeur montre que s'y articule parfois une réticence à embaucher des femmes, perçues comme moins compétentes techniquement et, surtout, moins enclines à se soumettre aux normes de disponibilité et de mobilité[23]. Le métier de développeur demeure en grande partie accaparé par les hommes, en dépit d'une évolution claire en la matière : on compte aujourd'hui 27 % de femmes parmi les moins de 30 ans (contre 20 % entre 1982 et 1984)[24]. Toutefois, les entreprises peuvent être promptes à embaucher de jeunes diplômées, en affichant un principe de mixité dans la gestion du personnel[25].

Pauline, jeune analyste-programmeuse âgée de 28 ans[26], témoigne ainsi de ce que la parité figurait parmi les principes affichés sur le site internet de l'entreprise où elle a finalement été embauchée. Par contre, son recrutement en SSII aura, selon elle, été compliqué par la particularité de son parcours professionnel. En effet, après avoir obtenu un diplôme en informatique et avant de rechercher un emploi dans ce domaine, elle a pratiqué la voile en tant que professionnelle durant deux années. Fille d'un père médecin hospitalier et d'une mère médecin inspectrice de santé, elle explique que son orientation vers l'informatique est liée à la découverte de cette discipline lors de ses premières années à l'Université. Son goût pour les sciences et en particulier pour les mathématiques, cultivé lors des années de lycée, l'encouragent à s'orienter vers une licence de mathématiques une fois son baccalauréat S obtenu :

> « C'était une des matières que je préférais au lycée, ensuite sans passion extrême pour les maths, mais ça fait partie des matières dont j'aimais bien le raisonnement, la façon de fonctionner. Donc je me suis plutôt orientée vers ça. »

Elle découvre alors l'informatique (à l'époque, la première année de licence comprenait enseignements de mathématique et d'informatique) et s'y spécialise progressivement. Durant

---

[22]Marielle POUSSOU-PLESSE, Constance PERRIN-JOLY, Denis DUPLAN, *op.cit.*

[23]Yannick FONDEUR, *op.cit.*, p.121

[24]Évolution de la part des femmes parmi les personnes en emploi entre 1982-1984 et 2012-2014. Source : Enquêtes Emploi, Insee ; traitement Dares

[25]Sur l'affirmation croissante d'un principe de « mixité » dans la gestion des carrières des cadres, voir Jacqueline LAUFER, Annie FOUQUET, « À l'épreuve de la féminisation », in Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Cadres : la grande rupture*, *op.cit.*, p.259

[26]J'ai eu le contact de Pauline par l'intermédiaire d'Alexandre, avec qui elle a réalisé sa première année de master à Nantes.

l'année de licence 3, elle se rend en Norvège grâce au programme Erasmus et y rencontre son conjoint (aujourd'hui doctorant en économie), avant d'intégrer un master spécialisé en architecture logiciel à Nantes. Mais, parallèlement à ses études, elle pratique la voile. De fait, habituée dès son enfance à naviguer sur le bateau de son père, elle s'est inscrite très tôt en école de voile, pour y prendre des cours et y réaliser des stages, en plus de pratiquer la croisière en famille :

> « Je navigue depuis que je suis petite en fait, en stage de voile, en cours de voile. Et mon père a un bateau, donc j'ai navigué en croisière. Et par contre la voile en compétition, j'ai surtout commencé à l'Université, à Nantes. »

Ses parents lui financeront par la suite une formation lui permettant, à partir de l'âge de 16 ans, de travailler chaque été (quatre ou cinq semaines durant) en tant que monitrice de voile. Le goût des activités nautiques semble être un trait caractéristique de sa famille. Outre son père qui navigue, deux de ses frères ont des activités scolaires et/ou professionnelles en rapport avec la mer : le plus jeune d'entre eux poursuit un cursus en école de marine marchande, tandis que le second, ingénieur, travaille dans un centre de marine protégé (il s'agit d'une antenne chargée de la protection de la mer à Brest)[27]. À l'Université, Pauline participe à la création d'une association étudiante visant à faire de la compétition, avant de rejoindre une équipe de voile en Bretagne. Grâce à l'entraîneur de cette équipe, elle rencontre celles qui deviendront ses coéquipières en compétition. Bien décidée à poursuivre dans cette voie, elle suit le parcours de ses coéquipières et demande à intégrer l'armée en tant que sportive de haut niveau (durant son année de master 2), tout comme ses coéquipières l'ont fait avant elle. Après un premier refus, elle obtient son diplôme de master en informatique, réitère sa demande et est finalement recrutée par l'armée en tant que matelot. Dès lors, la majorité de son temps de travail est consacrée aux entraînements et compétitions de voile. Sa présence dans les locaux de l'armée se résume à quatre ou cinq jours par mois, durant lesquels elle enseigne la voile :

> « Alors donc concrètement, en gros on avait un emploi du temps qui était réglé en fonction de nos compétitions et des rythmes d'entrainement qu'on voulait se mettre. Et après, sur cet emploi du temps, on essaie de caler quelques jours à l'armée pour faire quelques jours de présence. »

[27]Le parcours de ses autres frères et sœurs est marqué par de longues études : le plus jeune, âgé de 21 ans, suit un cursus de sciences politiques, tandis que sa sœur a obtenu un diplôme de sciences politiques avant d'entrer en école de gendarmerie et est aujourd'hui officier de gendarmerie. L'aîné de la fratrie, âgé de 32 ans, est devenu professeur de sport après un cursus en STAPS (Pauline précise qu'il n'est pas professeur d'EPS : il dépend du ministère de la Jeunesse et des Sports, et non du ministère de l'Éducation nationale).

Durant son séjour à l'armée, Pauline, déçue de ne pouvoir travailler dans un service informatique durant les quelques jours non consacrés à l'entrainement et aux compétitions de voile, ne renonce pas à un avenir dans le secteur. Au bout de deux ans, elle apprend que son équipe n'est pas sélectionnée pour les Jeux olympiques. La Fédération de Voile à laquelle elle est rattachée lui pose alors un ultimatum : elle doit s'engager pour quatre ans dans l'optique d'une préparation aux Jeux olympiques suivants, ou stopper son activité. Lassée de l'important investissement demandé par les entraînements, elle renonce à ce sport de haut niveau et met fin à son contrat avec l'armée.

Pauline recherche dès lors un emploi en informatique. Après avoir réalisé plusieurs entretiens d'embauche peu concluants, ce sera par l'intermédiaire d'un ami dont la mère travaille alors dans une SSII (qui compte huit cents salariés, dont cinq cents à Nantes) en tant que chargée de recrutement, qu'elle parviendra à obtenir un entretien d'embauche dans son entreprise actuelle :

> « Alors j'ai eu la chance de trouver ce travail-là par la mère d'un de mes copains qui travaille là-bas. Parce que après deux ans sans avoir fait d'informatique, c'était pas facile de s'y remettre. Donc j'ai postulé dans d'autres entreprises, passé plusieurs entretiens parallèles et là j'ai été très fortement pistonnée pour rentrer donc ça m'a pas mal aidé. »

L'embauche n'aura néanmoins pas été immédiate. De fait, au cours de son premier entretien au sein de cette entreprise (réalisé alors qu'elle se prépare à quitter l'armée), elle échoue aux tests de compétence et estime plus largement que l'entretien ne s'est pas bien déroulé :

> « Les premiers entretiens, ça a pas été facile (*rire*) parce que je me rappelais plus de grand-chose et quand tu… quand tu passes un entretien en informatique, c'est assez facile de bluffer les gens en leur disant que tu sais faire des trucs alors que tu sais pas les faire. Donc souvent, ils te font passer des tests. Alors là j'ai passé des tests, et là c'était assez catastrophique parce que j'avais… C'était très loin toutes mes études, c'est un peu comme si on me demandait de parler une langue étrangère et on savait plus du tout comment parler. Et donc le premier entretien, ça a été moyennement, ça s'est moyennement bien passé. »

Elle ne parviendra à retenir favorablement l'attention des recruteurs qu'au terme d'une seconde entrevue, au cours de laquelle elle leur propose de réaliser un stage de reconversion, négocié au préalable avec la fédération de voile et accepté par son supérieur hiérarchique à l'armée. Après ces deux mois de stage, Pauline est finalement embauchée en CDD durant six mois, conformément à l'usage en vigueur dans son entreprise :

> « C'est leur façon de fonctionner en fait : ils font pas de CDI, c'est une manière la plus facile pour eux je pense si ça se passe mal au bout d'un CDD, de pas reprendre la personne. Donc ils me faisaient un CDD de 6 mois, avec ensuite… Enfin en me disant que si ça se passait bien, j'aurais un CDI derrière. »

Dès lors, si elle s'attache à lire son contrat de travail, elle n'en négocie aucun élément, trop heureuse d'avoir obtenu un emploi dans son domaine et bien consciente que ce premier contrat constitue un essai.

Discuter de ses conditions d'emploi n'a rien d'une évidence lors des premiers entretiens d'embauche. Au-delà des seules caractéristiques socio-professionnelles des enquêtés et des compétences techniques qu'ils peuvent faire valoir, il faut compter avec une propension inégale à « *se vendre* »[28] et à faire montre de compétences relationnelles qui, comme le montrent Michel Lallement et François Sarfati, sont attendues des recruteurs :

> « Dans ce contexte, l'informaticien s'impose de plus en plus comme un « porteur de services » dont la compétence se mesure à ses capacités à offrir une réponse adaptée aux demandes des clients. La réponse ne doit pas seulement être technique comme auparavant, elle exige plus fondamentalement encore la maitrise d'un ensemble de capacités relationnelles (civilité, tact, sens de l'écoute et de la communication…). »[29]

Or, c'est justement ce qui aura freiné, aux yeux d'Alexandre[30], l'obtention de son premier emploi. Fils d'un dessinateur industriel (ayant travaillé durant plus de vingt-cinq ans dans une usine fabriquant des stylos) récemment reconverti en commerçant (il est désormais propriétaire d'un bar-tabac en Vendée) et d'une mère infirmière[31] qui s'est réorientée vers la formation d'infirmières, Alexandre s'est tourné vers l'informatique après avoir découvert la discipline dans un module d'initiation à l'Université, durant une première année de licence de biologie :

> « J'ai jamais… Dans l'adolescence, j'ai jamais pensé faire de l'informatique en tant que boulot à la base. C'est apparu sur le tard, une fois arrivé à la fac, j'ai fait de la bio d'abord. Et puis c'était chiant, ça m'emmerdait, et j'ai découvert l'informatique par un module d'initiation. Donc ça m'a tout de suite plu, parce qu'il y avait ce côté réflexion, pas avoir à apprendre des tas de trucs par cœur qu'il fallait ressortir comme un, comme un pigeon aux examens. Donc bah je me suis lancé là-dedans et je regrette pas aujourd'hui. »

Il attribue son attirance pour l'informatique à un goût prononcé pour la « *réflexion* » qui ne pouvait être satisfait en biologie, discipline nécessitant surtout, selon lui, « *d'apprendre par cœur* »[32]. Après l'obtention d'une licence en informatique, il intègre un master spécialisé

---

[28]Yannick FONDEUR, *op.cit.,* p.104

[29]Michel LALLEMENT, François SARFATI, « La carrière contre le travail ? Savoirs, activités et trajectoires de jeunes experts de la finance et de l'informatique », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 1, n° 126, 2009, p.121

[30]J'ai connu Alexandre par le biais d'amis, nous avons en outre fréquenté le même lycée.

[31]Elle a exercé dans le milieu hospitalier, mais aussi dans des entreprises en tant qu'infirmière du travail, et dans un centre d'alcoologie.

[32]Notons que Benjamin, jeune développeur travaillant au sein d'une entreprise « *du libre* » (voir 2.1) et ami d'Alexandre, s'accorde avec lui sur cette distinction entre biologie et informatique.

dans le génie logiciel. Mais, en dépit de l'obtention de son année, il ne parvient pas à intégrer le master 2 et est contraint d'intégrer une autre formation à Angers. C'est durant cette année qu'il connaît sa première expérience professionnelle en informatique, lors d'un stage de six mois dans une entreprise créant des jeux vidéo. Sa famille joue alors un rôle important, car c'est grâce à un ami du second mari de sa mère (ses parents ont divorcé et sa mère s'est remise en couple, avec un formateur dans le secteur du BTP) qu'il entre dans cette petite entreprise. Pour intéressant qu'il soit, ce stage de fin d'études ne lui ouvre aucune opportunité professionnelle. Son diplôme obtenu, il se lance donc dans la recherche d'emploi, principalement en s'appuyant sur les outils qu'offre Internet : des sites spécialisés y répertorient les offres d'emploi et les curriculums vitae (CV) des informaticiens. En dépit des nombreux entretiens d'embauche auquel il participe, il ne parvient pas à décrocher un emploi :

> « Donc ça a été déjà compliqué de… Le CV ça allait, mais l'entretien, c'est assez… difficile de vendre ses expériences, de prouver que tu vas être capable de faire les choses sans avoir une connaissance du monde du travail suffisante. Donc ça a été un petit peu compliqué, donc j'ai fait pas mal d'entretiens et bon je voyais bien que ça allait pas. J'étais sans doute à côté de la plaque. »

La perspective de « *se vendre* » en entretien le met alors profondément mal à l'aise, et ce d'autant plus qu'il estime n'avoir aucune expérience professionnelle à faire valoir. Le stage réalisé était selon lui très éloigné « *du monde informatique le plus commun* », autrement dit, de l'activité des SSII. Après cinq mois de recherches infructueuses, le mari de sa mère lui suggère de contacter une société de parrainage spécialisée dans l'accompagnement des personnes en recherche d'emploi. Alexandre, qui juge sa situation anormale au regard de l'état du marché du travail dans le domaine de l'informatique, accepte et fait donc appel à cette société :

> « Parce que c'est quand même une branche où il y a du boulot, donc c'est quand même pas normal que je trouve pas rapidement. Donc bah voilà, il a fallu (*rire*), on en a parlé et puis on pensait que c'était une bonne solution. »

Les conseils reçus, qui plus est par « *un interlocuteur qui venait du milieu* », lui ont été d'une aide précieuse, tant vis-à-vis du démarchage des entreprises, de la construction du CV, que de l'attitude à adopter en entretien. Et deux mois plus tard, il est finalement embauché en CDI dans une SSII comptant environ deux cents salariés en France (employés dans différentes filiales), en premier lieu dans le but de réaliser une mission à Brest dans les locaux d'une banque en ligne. Marqué par les mois de recherches infructueuses d'emploi durant lesquels il

ne peut prétendre qu'au RSA, il accepte cette mission, même si la perspective de partir vivre à Brest ne l'enchante guère :

> « Donc j'ai été embauché par une SSII, c'est une petite SSII nantaise. Donc j'étais quand même un peu aux abois, donc j'ai accepté une mission à Brest. Donc (*rire*) Brest, c'est un peu… ça fait un peu peur aux gens, c'est la cité de la dépression et de l'alcoolisme et de (*rire*) et de la pluie. Mais bon, je me suis dit que c'est une mission finalement temporaire, qu'il fallait bien que je me lance un jour et qu'avec mon expérience professionnelle quasi nulle, c'était une aubaine. Donc c'est parti, je signe et donc je suis embauché donc par cette SSII »

Au moment de son embauche, Alexandre n'aura pas manqué de vérifier, en consultant la convention collective SYNTEC[33], le niveau de son salaire d'une part, et les clauses de mobilité et de non-concurrence d'autre part :

> C.T : « Comment ça s'est passé quand t'as signé ton contrat ?
>
> Alexandre : J'ai lu le contrat, après ça correspondait à ce que j'attendais pour un premier poste, donc j'ai pas… J'étais bien content de trouver cet emploi donc j'ai pas non plus cherché à négocier ou quoi que ce soit. Donc c'était… J'ai pris ce que j'avais ».

Cette pratique de lecture témoigne d'un intérêt particulier pour certains droits, dont il n'avait nullement fait part à propos des « *jobs d'été* » - principalement consacrés au nettoyage des plages, dans une commune littorale où sont installés ses grands-parents - ayant ponctué ses années d'étude[34]. Mais en dépit d'une lecture attentive de son contrat de travail, il ne discutera aucun élément de son contrat de travail. Cette posture d'Alexandre semble assez emblématique d'une conséquence de l'individualisation des relations de travail, aperçue par Luc Boltanski et Eve Chiapello :

> « L'individualisation des compétences, des gratifications et des sanctions exerce un autre effet pernicieux en tendant à faire de chaque individu le seul responsable de ses réussites et de ses échecs. »[35]

Ce poids de la responsabilité individuelle est en effet particulièrement palpable chez lui. Tout en indiquant qu'il n'a pas bénéficié d'un cursus d'ingénieur formant à la mise en avant de compétences relationnelles, il n'en décrit pas moins ses débuts sur le mode de l'échec

[33]Convention collective nationale des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987

[34]Il rapporte n'avoir lu aucun de ses contrats de travail à l'époque, ce qui n'est pas sans lien avec les représentations associées à ce « *job* », dont il retient en priorité son côté « *cool* », lié au travail en plein air, sur la plage. Du point de vue du rapport à l'activité et au temps, il se rapproche ainsi des usages sociaux de l'emploi étudiant rassemblés par Vanessa Pinto au sein du pôle : « *le provisoire, un présent qui n'engage à rien* ». Voir Vanessa PINTO, *A l'école du salariat. Les étudiants et leurs « petits boulots »,* Paris, Presse universitaire de France, 2014.

[35]Luc BOLTANSKI, Eve CHIAPELLO, *op.cit.,* p.337

individuel. Cette inclination n'est cependant pas étrangère à la socialisation qui, soit l'accuse soit la freine, comme l'illustre le cas de Romain.

Élevé par des parents encourageant la poursuite de carrières professionnelles ascendantes et fort d'une formation d'ingénieur le préparant aux négociations d'embauche, Romain n'hésitera pas à discuter ses conditions d'emploi lors de son entretien d'embauche[36]. Originaire de l'île Maurice, où ses parents travaillent tous deux dans la comptabilité au sein d'une entreprise de transport de marchandise[37]s, l'émigration constitue une option envisagée pour la poursuite d'études supérieures dans sa famille. Ses parents ont prévu pour l'ensemble de la fratrie un pécule visant à financer, le cas échéant, un cursus à l'étranger. De fait, pour une partie de la population mauricienne qui en a les moyens financiers, émigrer est courant selon Romain, à cause des perspectives professionnelles limitées sur l'île et aussi de l'aiguillon que constitue le côtoiement régulier de touristes :

> « C'est assez petit donc en termes d'opportunités… Il y a du travail, il y a tout ça, il y a même une université et tout, mais en fait pour se distinguer, il faut avoir fait quelque chose de spécial. Et après souvent les gens qui sont à l'île Maurice, ils aiment bien voyager. Parce qu'il y a des gens de partout qui viennent nous voir, donc ça donne envie de découvrir tel et tel pays et du coup, c'est une tradition dans certaines classes d'envoyer leurs enfants étudier ailleurs. »

Romain profitera de l'opportunité offerte par ses parents, tout comme son jeune frère (âgé de 25 ans au moment des premiers entretiens), parti faire une licence dans une école de commerce en Malaisie et revenu à l'île Maurice depuis pour travailler dans la finance. Seule la cadette, alors âgée de 19 ans, ne souhaite pas particulièrement quitter l'île : après l'obtention de son bac, elle entame des études de comptabilité au sein de l'Université de l'île Maurice (deux ans plus tard, j'apprendrai qu'elle s'oriente vers le marketing). Un regard rapide sur sa famille élargie finit de convaincre de la dominance des emplois qualifiés dans l'entourage de Romain : il témoigne ainsi de ce que cinq de ses cousins sont ingénieurs, dans divers domaines.

L'extrait d'entretien reproduit ci-dessus, tiré de notre seconde rencontre, est intéressant à plus d'un titre. Outre le fait qu'il permet d'appréhender la manière dont Romain perçoit sa trajectoire migratoire, à savoir un parcours conforme à la norme de « *certaines classes* » mauriciennes, il fait également ressortir sa volonté de « *se distinguer* ». Car l'idée de faire

[36]C'est par l'intermédiaire d'Alexandre que j'ai eu le contact de Romain. Alors que j'étais à la recherche d'enquêtés, Alexandre a pensé à lui du fait de son parcours en école d'ingénieur (parcours qu'il juge différent du sien) et aussi de la spécificité de ses débuts dans le travail, en raison de son statut d'étranger. Romain était alors en prestation au sein des locaux de la SSII où Alexandre est employé.

[37]Romain précise d'ailleurs que sa mère n'a connu qu'un seul emploi durant tout son parcours et est aujourd'hui proche de la retraite.

carrière constitue, bien plus que pour Alexandre et Pauline, le fil directeur de son parcours scolaire et professionnel.

Romain présente son orientation vers l'informatique comme « *un choix de cœur* », une quasi-vocation née précocement, mais ajoute très vite que le métier d'ingénieur informaticien offrait des perspectives d'emploi intéressantes :

> « Ça, c'est pas une vocation mais presque, depuis très, très longtemps en fait. À l'île Maurice, on s'oriente très rapidement donc du coup j'ai choisi des systèmes d'information. Enfin c'est venu un petit peu après, j'ai choisi l'ingénierie d'abord et après les systèmes d'information ça me plaisait et du coup on va dire, en arrivant en France, je savais exactement que j'allais finir comme ça. D'autant plus que c'était l'emploi, enfin ingénieur informaticien c'est ce qui embauchait le plus par rapport à d'autres comment dire sous-branches des systèmes d'information. Donc voilà, c'était plus un choix de cœur. »

Plus précisément, il a été très vite attiré par l'architecture réseau, décrivant une curiosité naturelle pour ce sujet qu'il a longtemps satisfait en « *bidouillant son PC* », et qui s'est encore renforcée lorsqu'il s'est orienté, à l'école, vers les systèmes d'information[38]. Ce goût s'est ensuite mué en projet professionnel, dans un secteur favorable à l'emploi de jeunes diplômés :

> C.T : « Donc toi c'est vraiment quelque chose qui t'as toujours attiré ?
>
> Romain : Pas l'informatique en lui-même, comme je disais tout à l'heure, c'est venu un petit peu après. Mais les systèmes, enfin l'architecture réseau, je sais pas si ça doit te parler. En gros ça c'était un truc qui me plaisait et que je retrouve beaucoup en informatique. C'est un secteur qui est très porteur ces derniers temps donc j'ai suivi un petit peu le mouvement du marché. Et puis aussi… J'aimais ça quand même, si on aime pas trop ce métier-là, ça devient compliqué. »

Quant aux choix de la France, il a été guidé par son intérêt pour la culture française, qu'il a pu découvrir lors de cours privés de français pris auprès de la fondation Alliance française[39], mais surtout par le faible coût des études en France (en comparaison de l'Angleterre et de l'Australie, et à fortiori des États-Unis et du Canada).

Sa recherche de distinction sociale va se traduire par l'attitude adoptée lors de son inscription dans la plateforme d'admission post-bac. Ses premiers choix s'orientent alors vers des écoles qu'il juge reconnues, notamment une école d'ingénieur Arts et Métiers à Lyon. L'Université

[38]Romain explique qu'à l'île Maurice, le cursus scolaire est calqué sur le modèle anglo-saxon et que très vite, les élèves sont amenés à intégrer des filières spécifiques (et plus précisément durant l'année équivalent à la seconde dans le système scolaire français).

[39]Alliance française est une organisation (devenue fondation en 2007) dont l'objectif est de diffuser la culture française. Sur le site consacré à « *l'Alliance française de Maurice* », qui existe depuis 1884, trois missions principales sont mises en avant : « *proposer des cours de français, en France et dans le monde, à tous les publics* » ; « *mieux faire connaître la culture française et les cultures francophones, dans toutes les dimensions* » ; « *favoriser la diversité culturelle en mettant en valeur toutes les cultures.* ».

d'Angers constituait alors un second choix, parce que la cousine de sa mère y habite et peut l'héberger. En l'absence de retour positif de l'école d'ingénieur lyonnaise, c'est au sein de cette Université, qui propose un tronc commun préalable à l'intégration au sein de l'école d'ingénieur, qu'il entame ses études supérieures. Et s'il avoue d'ailleurs s'être « *fait à l'idée* », trahissant sa déception de n'avoir pas réussi à intégrer dans une école plus prestigieuse[40], il se montre avec le recul très satisfait du cursus suivi et des opportunités professionnelles que le réseau constitué dans cette école lui a offertes[41]. Lors de sa formation, Romain a bénéficié d'une formation préparant les étudiants aux entretiens d'embauche, forgeant leur confiance dans leurs savoirs et savoir-faire ou encore de la constitution de réseaux facilitant l'insertion professionnelle. Ce cursus proposait un enseignement en droit du travail (dispensé sous la forme d'un cours magistral) portant principalement, selon ses souvenirs, sur les différents éléments constitutifs d'un contrat de travail :

> « En termes de contenu, c'était on va dire les bases pour les contrats de travail, ils nous informaient un peu sur nos droits. Mais du genre par exemple les congés, les trucs comme ça, la formation et voilà. De ce que je me souviens, c'était assez basique en gros. Ça couvrait tout, tout ce qui allait nous intéresser dans un futur très proche, mais après… Enfin je me rappelle pas avoir eu des trucs bien précis genre « faites attention à ça, faites-ci, faites-ça ». C'était juste une présentation grosso modo de ce qu'on pouvait rencontrer dans les contrats de travail. »

L'avis qu'il porte sur la formation, dont l'esprit semble en phase avec les enjeux d'un management « *participatif* », est significatif. Déçu de cet enseignement de droit du travail qui ne lui aura pas appris à « *faire attention* » à des droits ou obligations spécifiques, il juge en revanche particulièrement profitable les séances consacrées à transmettre les compétences et les dispositions requises à la négociation avec les représentants de la direction. Romain explique ainsi avoir appris à mener des entretiens d'embauche et, notamment, à réagir aux questions portant sur la mobilité, durant un cours de communication :

> C.T : Est-ce que globalement dans ta formation, ils disaient des choses sur votre futur, sur votre avenir ? Est-ce qu'ils vous parlaient des conditions que vous alliez rencontrer ou… ?
>
> Romain : « Euh pas forcément. Enfin je m'en rappelle pas. Je sais que certains profs nous ont un petit peu aiguillés au début par rapport à notre contrat, enfin par rapport aux clauses surtout un peu chiantes : mobilité et compagnie. Mais voilà sans plus, en nous disant que attention, maintenant dans l'Est, ou à Nantes ou à Paris, ça se passe à peu près comme ça aux vues des retours des uns et des autres. Donc faites attention à ça, signez pas tout et n'importe quoi. Mais après il y a pas eu de… ça a pas été abordé il me semble dans ce cours-là. (…) « C'était plus

[40]Contrairement à l'école d'ingénieur basée à Lyon, il n'avait pas entendu parler de ce cursus à Angers lorsqu'il était encore à l'île Maurice, et rit lorsque je lui pose la question.

[41]Notons que lorsque je le relance plus précisément sur les écoles d'ingénieur angevines lors du troisième entretien, Romain précise avant tout qu'aujourd'hui, il recommanderait l'école qu'il a intégrée.

> par rapport à la mise en valeur de ce qu'on sait faire plutôt que sur ce genre de choses. Après de temps en temps peut-être qu'il y a eu quelques petites phrases pour dire attention, il y a ci, il y a ça, ça existe. Mais… pas tant que ça je pense. On a eu des cours de com' si tu veux, et dans ces cours de com', on faisait ça aussi. On simulait des entretiens, on faisait des choses comme ça. Mais on parlait pas trop de contrats. Mais par contre, on va te dire : si jamais la personne en face commence à parler mobilité par exemple, comment réagir par rapport à ça. Lui dire tout simplement gentiment que je veux pas me retrouver à Nice ou je sais pas quoi. Mais après sans plus. »

Au terme de cinq années d'études à Angers, lui et sa compagne rencontrée à l'école et devenue ingénieure qualité, effectuent un stage de fin d'études à La Défense, à Paris. Leur objectif est alors d'y être embauchés et de s'y établir. Toutefois, l'expérience malheureuse de sa conjointe en stage les pousse à remettre en cause ce projet initial et à revenir dans l'ouest de la France et, plus précisément, à Nantes puisque les perspectives d'emploi leur semblent plus intéressantes dans cette ville :

> « Bah déjà, il y avait un petit épisode parisien, parce qu'en fait, j'avais fait un stage de fin d'études à la Défense et j'étais avec ma copine du coup. Ça s'était pas trop, trop bien passé pour elle (*rire*). L'ambiance lui plaisait pas donc ce qui était censé être un stage préembauche ne s'est pas confirmé. Du coup, on a décidé de revenir dans l'Ouest, et dans l'Ouest, Angers n'offre pas forcément beaucoup de postes, on va dire de bons postes en informatique. Je suis venu à Nantes parce que c'était la grande ville à côté, c'est bien, je connaissais Nantes via les démarches essentiellement, je venais les faire souvent aussi. Donc je voyais un peu la ville, c'était bien parce que ça bougeait, ça me paraissait assez grand. »

Tandis que sa conjointe est rapidement embauchée dans une société de prestation travaillant notamment pour Airbus, Romain intègre une SSII comptant entre cent-quatre-vingts et deux cents salariés à Nantes (et « *un bon millier* » dans l'ensemble du groupe). À l'inverse de Pauline et, surtout, d'Alexandre, Romain n'aura éprouvé aucune difficulté pour obtenir son premier emploi : c'est grâce à l'intercession d'un collègue de promotion qu'il obtient un premier entretien d'embauche. De fait, Romain est intégré dans un réseau institutionnalisé par l'école d'ingénieur dont il est issu, qui regroupe les futurs ingénieurs comme les ingénieurs diplômés. Sont ainsi organisés des soirées de gala ou encore des forums métier, auxquels sont conviés les élèves intérieurs comme les anciens. Le réseau, qui s'actualise notamment dans un annuaire énumérant l'ensemble des adresses mails des élèves et des ingénieurs issus de l'école, sert autant à trouver des stages qu'à être embauché suite à l'obtention du diplôme. Dans l'entreprise au sein de laquelle est employé Romain, trois autres anciens de sa promotion ont été embauchés en même temps que lui. L'entraide est de mise donc, ce qui encourage l'échange d'informations :

> C.T : Donc du coup, vous pouvez quand même vous refiler des infos…

> Romain : « Oui, c'est quand même la moindre des choses. Enfin quelque part, ça nous aide aussi, parce que si demain on se retrouve à vouloir changer de poste ou des choses comme ça, la même personne que tu as aidée l'année dernière va peut-être pouvoir te rencarder sur un « tiens il y a une ouverture de poste par ici ou des choses comme ça. C'est tout petit le monde de l'informatique, donc il vaut mieux connaître des gens ».

Et, à l'inverse d'Alexandre, négocier et se préparer à la négociation participe, selon lui, du *« processus normal »* d'embauche[42]. Il ne devait d'ailleurs pas manquer de corriger à la hausse la rémunération proposée par l'entreprise (28500 euros brut par an) qui, pourtant, se situait dans la fourchette des salaires locaux (26000 et 34000 euros brut). Il discutera également dès le premier entretien de la mobilité qu'il était prêt à accepter. Parce qu'il ne détient pas le permis de conduire, il insiste pour qu'elle soit circonscrite à Nantes et ses environs (nous reviendrons sur ce point dans le 1.2.2). Par ailleurs, lors de son embauche, son statut d'étranger avait rendu le siège de l'entreprise (à Paris) réticent. Le contrat de travail qui lui avait été présenté comportait ainsi plusieurs clauses restrictives, dont celle relative à l'obtention de papiers, qu'il estimait « *gênantes* » à l'époque et dont il réclamera avec succès la suppression :

> C.T : « Est-ce que au moment de ton embauche, tu as négocié certaines choses de ton contrat ?
>
> Romain : Ouais, bah déjà en fait, il y avait le fait que comme je suis pas français, il y avait toute l'histoire de la démarche de l'autorisation de travail. Donc en gros, au début, ça faisait paniquer un peu le siège à Paris, de ma boite, et ils voulaient pas trop s'embarquer dans un truc qui pourrait durer. Et donc ils avaient garni mon contrat de petites clauses « si il a pas ses papiers… », enfin des choses comme ça. Et ça je voulais pas, je voulais pas vraiment parce que derrière moi ça me bloquait tout pour trouver un logement, enfin bon ne serait-ce que pour avancer c'était compliqué. Et donc du coup, ils ont enlevé toutes ces clauses, ils en ont gardé une disant que si je l'ai pas, ce contrat va être annulé, mais que ils ont bon espoir de l'avoir »

Revendiquer un salaire plus élevé, réclamer la suppression de clauses contractuelles (ou, à défaut, leur assouplissement) lors de l'embauche n'a rien d'une évidence. Le parcours menant à l'emploi comme l'inégale propension des enquêtés à « *se vendre* » impactent grandement leurs usages en la matière. Mais les inégalités ne s'arrêtent pas là.

[42]Notons qu'à nouveau, la distinction entre « *petit boulot* » et « *vrai travail* » s'avère particulièrement pertinente. Romain a été employé à temps plein dans un hôtel durant l'été suivant l'obtention de sa licence, puis régulièrement les week-ends et les ponts durant l'année universitaire qui a suivi. Cet emploi étudiant récurrent lui a permis de subvenir à ses besoins, lorsque ses parents ont cessé de financer ses études. Tout en ne stoppant pas toute aide, ces derniers avaient en effet interrompu les versements mensuels à la fin de sa troisième année universitaire. Dans le cadre de cet emploi étudiant qui se déroule en dehors de toute perspective de carrière, il ne fait état d'aucune pratique visant à faire respecter ou à revendiquer des droits, tandis qu'il ne manquera pas de le faire lors de son premier entretien d'embauche en SSII.

1.1.2_ Entre légitimité à réclamer et adhésion au modèle des SSII : se saisir de ses droits en entreprise

Les relations de travail sont très individualisées au sein des SSII : les rémunérations des informaticiens, leur accès à la formation comme la succession des missions font l'objet de négociations individuelles, auprès des supérieurs hiérarchiques, des commerciaux et des responsables des ressources humaines. Dès lors, il faut à la fois tenir compte des conditions de travail de ces informaticiens et des rapports qu'ils entretiennent avec leur hiérarchie.

Encadré 2.1 : L'organisation en projets. Forfait, régie et inter-contrats

Lorsqu'ils réalisent des missions au forfait, les informaticiens travaillent en équipe, sous les ordres d'un chef de projet chargé, comme son nom l'indique, de s'assurer de la bonne avancée du projet. Pour ce faire, il assigne à chaque développeur un ensemble de tâches à réaliser, supervise leur travail, mais doit également prendre en charge la gestion de budget, du planning et dialoguer avec l'entreprise cliente. Si les missions au forfait permettent aux jeunes informaticiens de travailler au sein de leur entreprise et de s'insérer pendant un temps dans des équipes (composées de collègues et parfois aussi de prestataires extérieurs), d'importantes contraintes pèsent alors sur eux : une « *pression forte* », et un « *travail sous contrainte de délais et de résultats* »[43].

L'organisation du travail hiérarchique est bien différente lorsque les informaticiens travaillent en régie. Si leur travail au quotidien est alors plus ou moins supervisé (selon les missions assignées) par un responsable informatique de l'entreprise utilisatrice, aucun chef de projet employé au sein de la SSII n'encadre leur travail.

Pour tous, ce qui relève des conditions d'emploi est géré principalement par le (ou la) responsable des ressources humaines, tandis que la succession des missions est en premier lieu organisée par des commerciaux, chaque informaticien disposant d'un(e) commercial(e) attitré(e). Nous verrons qu'en fonction des entreprises, la division du travail n'est pas toujours identique, le (ou la) commercial(e) ayant par exemple un rôle plus ou moins conséquent dans les négociations salariales des informaticiens, de même que le (ou la) responsable des ressources humaines intervient plus ou moins dans le déroulement de la carrière du développeur.[44]

Le travail, découpé en projets, s'accompagne d'une autre spécificité du secteur : l'existence de période d'inter-contrats durant lesquels le salarié est payé tout en n'étant pas affecté à une mission en particulier. Ces temps, durant lesquels le salarié est mis à disposition, peuvent être comblés de différentes façons : ils peuvent être non travaillés, être focalisés sur de petits projets internes ou sur l'assistance d'autres développeurs ou ils peuvent, comme le pratique l'entreprise de Romain, être mis à profit pour le suivi de formations.

Dans ces configurations professionnelles, revendiquer certains droits, au premier rang desquels le montant du salaire, n'a rien d'un comportement spontané. À ce sujet, Yannick Fondeur et Catherine Sauviat notent :

[43]Anne DIETRICH, Françoise LOZIER, « Entre relation d'emploi et relation de services : Les stratégies de deux sociétés de services en ingénierie », *Formation emploi*, n°119, juillet-septembre 2012 ; Christophe EVEAERE, Amaury GRIMAND, Eric Mickael LAVIOLETTE, « Formation, conditions de travail et relations sociales dans les sociétés de services informatiques », *Education permanente*, n° 155, 2003.

[44]Et puis d'autres acteurs, plus haut encore dans la hiérarchie, peuvent également intervenir, tel le directeur technique, comme nous le verrons dans le portrait de Romain.

> « Il est également important de souligner le fait que les perspectives de valorisation salariale des compétences acquises sur le tas par les salariés via leur forte implication au travail fonctionnement selon un mode très particulier dans les SSII. « On ne met de l'huile que sur les rouages qui grincent ! » (entretien, salarié d'une grande SSII, 28 ans). En d'autres termes, les salariés qui progressent le plus rapidement sont ceux qui expriment leur mécontentement et savent « se vendre » lors des entretiens-carrière. »[45]

De fait, la propension des enquêtés à réclamer, revendiquer apparaît variable et étroitement liée aux perspectives de carrière qu'ils envisagent, dans un secteur où l'incertitude quant à l'avenir règne.

Pauline : « *collaboratrice* » dans une entreprise « humaine »

Au moment des entretiens, Pauline travaille depuis un an et demi dans la même SSII, qui a la particularité de privilégier les projets au forfait : les temps passés en régie sont réservés à ses supérieurs hiérarchiques. Depuis ses débuts, son activité se déployant au sein d'une équipe comprenant une vingtaine de salariés, Pauline navigue d'une sous-équipe à une autre, d'un projet à un autre, sous les ordres d'un ingénieur logiciel (soit son « *N+1* ») et d'un chef de projet (« *N+2* »). Or, le travail par projet comme la soumission à une hiérarchie à plusieurs niveaux ne sont pas pour déplaire à Pauline et cela influe sur la manière dont elle s'approprie son niveau de salaire et l'accès aux formations au sein de l'entreprise.

Son intégration stable au sein de cette équipe l'amène à vanter la dimension « *humaine* » voire « *familiale* » des relations qui peuvent être instaurées au sein de l'entreprise. Mêlant différentes échelles (l'équipe, l'entreprise), elle insiste d'abord sur l'honnêteté instaurée dans la relation de travail, qu'illustre la promesse tenue de l'embaucher en CDI après un premier CDD. Elle revient ensuite sur l'attention que ses supérieurs directs – et en particulier son chef d'équipe - portent aux conditions de travail des développeurs, notamment au sujet du temps de travail. En cas de dépassements d'horaires, elle rapporte que son supérieur hiérarchique a l'habitude de venir discuter avec elle pour s'enquérir des motifs :

> C.T : « Et tu disais que c'est une entreprise humaine, est-ce que t'as des exemples à me donner ?
>
> Pauline : Bah déjà c'est un fonctionnement qui est, enfin que ensuite, pour l'équipe dans laquelle je suis, ça concerne 20-25 personnes à peu près, je suis pas sûre que ce soit pareil pour les 800 collaborateurs. Mais moi j'ai trouvé ça honnête, déjà tu vois quand j'ai été prise en stage, on m'a dit : « si ça se passe bien, t'auras un CDD ». On m'a pris en CDD, on m'a dit : « si ça se passe bien, t'auras un CDI », et effectivement, ça s'est passé comme ça. Donc ça, ils sont attachés aussi, ils veulent pas mettre les gens dehors si ça se passe bien etcetera. Enfin, ils

[45]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, *op.cit.,* p.44

font attention à ce que tu sois dans de bonnes conditions. Après aussi, nous on est aux 37h par semaine à peu près. Donc si je reste au boulot après 19h par exemple et que mon supérieur est pas parti, il va passer me voir pour savoir comment ça se fait que je travaille encore, qu'est-ce qu'il se passe, s'il y a des problèmes etcetera. Donc ça, c'est le fonctionnement dans l'équipe. »

L'extrait d'entretien ci-dessus montre comment Pauline adhère, en partie au moins, à la gestion du personnel telle qu'elle est envisagée dans l'entreprise et dans son équipe en particulier. Sans pour autant gommer la dimension hiérarchique de la relation de travail, Pauline décrit ici son chef d'équipe comme un acteur qui la guide, prête attention à chacun de ses membres, a le souci du collectif dans l'accomplissement des tâches exécutées par les développeurs, sous la conduite des chefs de projets. Les liens créés au sein de l'équipe sont en outre renforcés par les activités sportives proposées par l'entreprise, auxquelles Pauline prend volontiers part. C'est d'ailleurs au moment où nous discutons de ses relations avec son supérieur qu'elle évoque sa participation aux courses à pied et aux sorties VTT organisées par l'entreprise :

C.T : « Et comment ça se passe les relations avec ton supérieur ?

Pauline : Euh bah ça se passe, ça se passe très bien. On est tous un peu… L'équipe est plutôt jeune, enfin autour de la trentaine quoi on va dire. Euh donc au niveau, au niveau boulot, c'est assez professionnel, on se dit les choses qu'on a à dire, les trucs qui vont pas etcetera. Ensuite, on a la chance d'avoir une entreprise qui développe une équipe sportive à côté, donc ça crée pas mal de liens entre les gens. Donc on fait pas mal de courses à pied, du VTT, des trucs comme ça donc en fait moi je vois aussi, je vois aussi mes collègues, mes supérieurs dans un cadre différent qui permet de pas parler que de boulot, de parler un peu de la vie d'à côté et de s'amuser ensemble. Donc je pense que ça, ça aide aussi à avoir des relations plus détendues et un peu autre que la relation professionnelle. »

La possibilité de « *s'amuser ensemble* », collègues et supérieurs compris, s'ajuste pleinement au goût prononcé de Pauline pour le sport en équipe et la compétition[46]. Car, plus que de simples activités, l'entreprise encourage la participation à des évènements sportifs au nom de l'entreprise, en fournissant aux volontaires tout l'équipement sportif nécessaire. Bien que les activités proposées par l'entreprise ne comprennent pas de sports de glisse, elles allient deux éléments qui plaisent à Pauline : le sport et sa pratique en équipe. Rien d'étonnant de l'entendre justifier son engagement dans l'entreprise et son adhésion à l'esprit managérial par les activités extra-professionnelles qui lui sont offertes. Elle évoque en outre la règle généralisée du tutoiement, qui la satisfait pour ce qu'elle témoigne d'« *un*

[46]Et si Pauline a stoppé la voile en tant qu'activité professionnelle, elle n'en demeure pas moins attachée à ce sport, qu'elle pratique toujours occasionnellement avec ses amis, voire plus rarement, lors de compétitions avec son ancien équipage. Elle a, en outre, fait l'achat d'un kitesurf, qui lui permet de poursuivre le sport de glisse.

fonctionnement familial » au sein de la SSII, quelle que soit par ailleurs la teneur des rapports instaurés.

Le travail en projet s'articule à une gestion du personnel hiérarchisée et individualisée, que Pauline ne remet nullement en cause. De son expérience précédente à l'armée, à propos de laquelle elle relate avoir appris à « *respecter l'ordre* » et apprécier la solidarité, elle en retire de bonnes raisons de s'accommoder de la subordination :

> « Les classes c'est une formation en fait pour rentrer dans l'armée, donc on t'apprend les bases globalement. Donc les bases de l'armée, c'est t'apprends les grades, t'apprends comment salue, comment se passe la hiérarchie entre les personnes, entre les différents gradés, comment marcher au pas, comment t'habiller. Donc tu reçois des tenues donc quelle tenue mettre avec quoi etcetera. C'est une formation militaire en fait. T'apprends à respecter l'ordre en gros, à pas beaucoup dormir et à marcher au pas (*rires*). (…) Mais bon si ça fait quand même découvrir ce que c'est que l'armée, et ça c'est intéressant parce que de l'extérieur c'est difficile à mesurer quoi. Respecter l'ordre, voir comment on te met la pression facilement et ils essayent un peu de te pousser. Enfin moi j'étais que au début donc c'est vraiment restreint mais ils essayent un peu de te pousser à bout pour voir comment tu réagis, comment tu peux réagir quand t'es à bout et est-ce que tu vas pas mettre le groupe en péril. »

On peut penser que cette découverte de l'armée, qu'elle qualifie d'« *intéressante* », n'est pas sans lien avec sa socialisation familiale, comme l'illustre l'engagement d'une de ses sœurs comme officier de gendarmerie. Seule critique qu'elle formule à propos de cette expérience, Pauline estime qu'elle n'avait « *pas vraiment de pouvoir pour changer certaines choses » qui lui déplaisaient.* En l'espèce, elle évoque l'imposition d'un poste d'enseignement de la voile, en dépit de sa volonté d'effectuer des tâches plus en lien avec l'informatique :

> C.T : « Tu disais que t'avais pas le poids pour changer certaines choses. Parce qu'il y a des choses que tu aurais aimé changer ?
>
> Pauline : Bah tu vois par exemple je te disais que le poste que j'avais, donc en gros je donnais des cours de voile quand j'étais là-bas. Moi par exemple, j'aurais bien aimé faire un… un… travailler plus en rapport avec mes études. Travailler au service informatique ou quelque chose comme ça. Mais on est un peu dans des cases quoi. Tous les sportifs de haut niveau font la même chose. T'as pas vraiment de traitement, de cas particuliers. T'as les compétences pour faire ça, on va te mettre ici. Ça par exemple, ça fait partie des choses que tu peux pas changer. Ensuite, ça se comprend, c'est une grosse organisation. »

Pauline avait beau « *comprendre* » les contraintes de la bureaucratie militaire, sourde aux prétentions individuelles et rétive aux « *traitements particuliers* », elle n'en demeurait pas moins critique. Mais justement, au cours de son emploi en SSII, Pauline pourra tout autant satisfaire son goût pour le travail en équipe et l'exécution coordonnées de tâches sous les ordres d'un chef de projet, que la négociation individuelle auprès de la hiérarchie. Ainsi, elle s'approprie pour partie les modes de gestion de la main-d'œuvre dans son entreprise, qui

passent tant par la valorisation de la négociation salariale que de la mobilité interne (d'un projet à l'autre) et de la formation.

Encadré 2.2 : La politique RH de l'entreprise de Pauline[47]

« Formation : priorité au développement de vos compétences

Dans notre contexte technologique en perpétuelle évolution, XXXX anticipe, répond aux besoins de ses clients et maintient son niveau d'excellence dans tous ses métiers. La formation est un des leviers indispensables pour optimiser les compétences et piloter les carrières : maîtrise des technologies, gestion de projet, développement des aptitudes managériales…

Les responsables Emplois et Carrières accompagnent votre parcours à XXXX en prenant en compte vos aspirations, votre potentiel d'évolution et les besoins de l'entreprise. Vos interlocuteurs Ressources Humaines s'appuient sur le dispositif des entretiens de compétences pour structurer cette démarche d'accompagnement interne.

Mobilité interne : vos talents encouragés

XXXX encourage les collaborateurs à développer leur potentiel au travers de la mobilité interne. Les managers et Responsables Emploi et Carrières occupent un rôle clé dans votre accompagnement professionnel. Riche de sa grande diversité de métiers et de projets clients, le groupe XXXX offre de réelles perspectives d'évolution au travers de ses filières métiers : Conseil et AMOA, Gestion de Projets, Développement Logiciel, Systèmes, Réseaux et Exploitation...

Rémunération : reconnaître la performance individuelle et collective

Notre politique salariale affiche une volonté de se situer dans les pratiques du marché, de rémunérer équitablement les compétences et la performance individuelle et collective. Nos collaborateurs bénéficient de dispositifs complémentaires d'épargne salariale (intéressement, participation, plan d'épargne) et d'un régime de mutuelle et prévoyance performant. »

De fait, d'après elle, l'organisation d'entretiens individuels peut et doit fournir l'occasion de négocier individuellement l'augmentation de salaire et l'accès à la formation. Et bien que les conditions particulières de son embauche dans l'entreprise en CDD (précédé d'un stage) aient au départ freiné toute initiative visant à négocier ses conditions d'emploi, elle profitera de la signature du CDI pour réclamer une augmentation. À l'inverse, on le verra, d'Alexandre, l'idée que sa relative inexpérience puisse justifier un salaire moindre ne l'effleure nullement :

> C.T : « Et comment t'as eu l'idée de demander une augmentation entre le CDD et le CDI ?
>
> Pauline : Euh parce que… j'avais été embauchée en, je pensais que j'avais été embauchée en CDD sur un salaire un peu plus bas que la moyenne. Et du coup, je voulais m'équilibrer un peu par rapport à cette moyenne-là. Et puis ah c'est, quand tu changes de contrat, c'est l'occasion aussi d'en parler, de négocier. Enfin ça fait partie des points importants du contrat le salaire. »

[47]Les informations recueillies sont issues du site Internet de l'entreprise, consulté en décembre 2015.

Si Pauline n'a pas suivi un cursus l'encourageant à adopter une attitude revendicative vis-à-vis de la direction, elle évolue dans une famille au sein de laquelle il n'est pas inhabituel de s'interroger, dès le début du parcours professionnel, sur les conditions que l'on est susceptible ou non d'accepter et sur ce que l'on souhaite faire (plus que sur ce que l'on est en mesure de faire). Ainsi, même si Pauline insiste sur le fait que ses parents n'ont jamais connu l'entreprise privée et que cela réduit les dialogues qu'ils peuvent avoir, il leur est tout de même arrivé de la conseiller dans ses débuts :

> C.T : « Mais qu'est-ce qu'ils pouvaient te donner par exemple comme conseils ?
>
> Pauline : Euh… bah ensuite c'était plutôt des conseils de bons sens, est-ce que… savoir ce que je veux, est-ce que j'accepterais un poste si on me propose d'aller au Mans, quelques questions quoi. »

Le « *bon sens* » dont il est question ici est révélateur d'exigences perçues comme normales, dont, en comparaison, Alexandre ne fera nullement part.

Au cours des entretiens, Pauline n'évoquera pas d'elle-même sa position de femme dans un métier et, en l'occurrence, une équipe en grande partie masculine (qui ne comprend que trois femmes sur une vingtaine de développeurs), pas plus qu'elle n'indiquera avoir été la seule femme durant son cursus en master[48]. Cette tendance à invisibiliser sa position se double d'une différenciation forte entre ses précédentes expériences et son emploi d'informaticienne. Tandis qu'elle souligne avoir dû, au fil de son parcours antérieur dans la voile et surtout à l'armée, « *faire ses preuves* » et se confronter à des propos misogynes, elle estime aujourd'hui être traitée de la même façon que ses collègues et associe sa bonne intégration tant aux caractéristiques du métier (qui ne réclame pas de « *force* ») qu'à l'entreprise. Néanmoins, elle laisse tout de même entendre qu'il peut exister des inégalités du point de vue du salaire :

> « Après ça dépend avec qui tu tombes je pense. Mais chez nous, t'es traité pareil que tu sois un homme ou une femme. Ensuite le salaire je peux pas te dire, si ça se trouve on a pas les mêmes salaires mais je sais pas (*rires*) »

L'absence d'échanges sur le salaire entre collègues, dans son entreprise, ôte toute perspective comparative à Pauline. Nous verrons d'ailleurs qu'il s'agit là d'une constante chez nos enquêtés, qui relatent le « *tabou* » lié aux niveaux de salaire dans leurs entreprises respectives (voir chapitre 4, 2.3.1). En revanche, elle n'hésitera pas à se renseigner auprès d'anciens camarades de promotion des salaires dont ils disposaient et sera finalement embauchée en

[48]Je l'apprendrais par Alexandre, qui a réalisé sa première année de master dans la même promotion.

CDI à 29300 euros brut par an (elle touchait 26000 euros brut lorsqu'elle était en CDD, et avait demandé à passer à 30000 euros).

Si elle a revendiqué assez vite un salaire plus élevé, Pauline n'a pas formulé immédiatement de réclamations à propos des missions réalisées. D'une part, on l'a vu, les projets sont réalisés au forfait, excluant toute interrogation relative au lieu de travail. D'autre part, Pauline n'évoque aucun projet de carrière sur long terme durant les entretiens (à l'inverse de Romain), expliquant : *« Non, j'ai pas de projets particuliers, je me laisse porter pour l'instant (rires) »* ; et ajoutant, sans préciser davantage son propos, qu'elle pense rester à son poste entre un an et demi et deux ans. En définitive, elle souhaite avant tout poursuivre son parcours dans cette entreprise, dans laquelle « *le cadre de vie est vachement bien* ». Ce « *cadre de vie* » - ensemble hétérogène qui regroupe relations « *humaines* » voire « *familiales* », loyauté dans la relation de travail, partage d'activités sportives et projets au forfait (sans contrainte de déplacements donc) - est d'autant plus valorisé qu'il constitue un repère sécurisant pour Pauline qui m'apprend, au terme du second entretien, attendre son premier enfant. Ainsi peut se comprendre que ses réclamations se cantonnent alors au registre de la formation :

> « Après, je demande des formations qui me permettent de me perfectionner un peu à mon poste, que j'ai pu avoir cette année. Les formations que j'ai demandées l'année dernière, j'ai pu les avoir cette année donc je vais redemander pour l'année prochaine (*rires*). »

La transformation de sa vie familiale pose la question de son évolution future : si les inégalités hommes-femmes ne rejaillissent pas nécessairement durant les premiers temps du parcours professionnel, les carrières des femmes cadres sont marquées par de profonds changements à l'arrivée du premier enfant[49]. Plus de deux ans après les entretiens, Pauline travaille toujours dans la même entreprise. Elle est aujourd'hui mère d'un garçon d'un an et demi, a acheté une maison à rénover avec son conjoint qui, dans le même temps, termine sa thèse d'économie. En raison de l'emploi du temps chargé de Pauline, partagé justement entre vie professionnelle et familiale, nous avons pris l'habitude de poursuivre nos échanges par le truchement de mails ou du téléphone durant l'été 2015 et en février 2016. Lors de cette dernière discussion, Pauline m'apprend qu'elle a changé de fonction depuis peu : elle est passée de « *développeur* » à « *concepteur-développeur* ». Lorsque je lui demande ce que cette qualification change, elle me répond en riant : « *ça change pas grand-chose (rires)* » avant d'expliquer qu'il s'agit d'un poste qui « *permet plus d'aller vers la gestion de projet ou vers des fonctions d'ingénieur logiciel ».* En l'occurrence, Pauline espère évoluer dans la gestion

[49] À ce sujet, voir notamment Jacqueline LAUFER, Annie FOUQUET, *op.cit*, 2001.

de projet et n'envisage pas de quitter l'entreprise : « *Ça se passe bien aujourd'hui donc je reste* ». Elle multiplie les petits projets « *à droite à gauche* », que le chef de projet lui assigne en fonction des urgences et des disponibilités de chacun. Mais si elle explique au premier abord que cette organisation lui convient et qu'elle peut, tout comme ses collègues, « *choisir un peu* » en fonction de ses préférences, elle sous-entendra finalement, au gré de notre échange, qu'elle est, plus que ces derniers, contrainte à une multiplicité de changements de missions. Second bémol, les augmentations se font attendre, dans un contexte où les représentants de la direction bloquent provisoirement les salaires, poussant de nombreux informaticiens à la défection.

Alexandre : « *simple développeur* »

Durant sa première mission effectuée à Brest, loin du siège social de l'entreprise basé à Nantes, il n'a que très peu d'échanges avec la responsable des ressources humaines et la commerciale qui, spécificité de cette entreprise qu'Alexandre qualifie de *« petite SSII nantaise* » ou encore de « *petite boîte quasiment familiale* » (en comparaison d'entreprises appartenant à de grands groupes employant des milliers de salariés), n'est autre que la dirigeante de la société. Cette dernière ne s'est qu'occasionnellement rendue à Brest pour s'entretenir avec ses salariés y travaillant en prestation, non sans susciter parfois chez Alexandre un sentiment de délaissement. Au surplus, il critique le cloisonnement de l'information qui caractérise non seulement cette entreprise, mais aussi le secteur des SSII en général. En effet, Alexandre insiste à plusieurs reprises dans les entretiens sur l'absence de données disponibles sur la santé économique des entreprises, sur le flou entourant les perspectives ouvertes en termes de missions etc. Les « *simples développeurs* », salariés de l'entreprise, ne sont pas tenus au courant de ces éléments selon lui :

> « La commerciale passait de temps en temps, mais genre pour dire bonjour. D'ailleurs la première fois qu'elle est passée dans la boite, elle est allée voir certaines personnes mais moi, elle a dû m'oublier. Donc la première fois où j'ai eu un rapport avec quelqu'un de l'entreprise, c'est lors de l'entretien annuel que j'ai passé avec la RH, qui elle s'est déplacée à Brest. La commerciale se déplace aussi mais elle a pas le temps de voir tout le monde, elle est juste là pour dire : « bon voilà comment ça se passe à peu près la boite ». Elle filtre l'information parce que c'est… Il y a aussi ce côté-là dans la hiérarchie dans l'informatique, l'information est très cloisonnée et en tant que simple développeur, t'as pas vraiment d'idée de ce qu'est le marché et de ce qui peut te tomber sur le coin de la tronche. »

À ce propos, Marielle Poussou-Plesse, Constance Perrin-Joly et Denis Duplan, indiquent que la division du travail informatique, entre maitrise d'ouvrage et maitrise d'œuvre, entre conception et exécution, encourage l'informaticien travaillant en SSII à se percevoir « *comme*

un exécutant technique, donc substituable »[50]. Or, cette hypothèse est plus ou moins vérifiée en fonction des jeunes salariés et du moment de leur parcours professionnel considéré**.** En l'espèce, l'usage de l'expression « *simple développeur* » traduit bien la place que pense occuper Alexandre dans l'entreprise, celle d'un exécutant technique qui n'a que peu de prise sur le fonctionnement de l'entreprise et sur son propre avenir professionnel au sein de celle-ci. Lors de cette mission, sa position de débutant, placé en situation d'apprendre le métier rend alors illégitime, à ses yeux, toute forme de réclamation ou de revendication salariale (il est alors rémunéré à hauteur de 23760 euros brut annuel). Les conditions de la rupture de son contrat, après moins d'un an d'emploi, ne le rassureront pas plus sur sa position. Ainsi, au terme de neuf mois passés à Brest, c'est avec une promesse de mission formulée par la directrice et confirmée un mois plus tard lors de son entretien annuel individuel par la responsable des ressources humaines qu'Alexandre peut, enfin, réemménager sur Nantes. Toutefois, le contrat commercial permettant la mise en place du projet tant attendu n'est finalement jamais signé. Son employeure lui pose alors, après un mois d'inter-contrat, un ultimatum : Alexandre peut retourner en mission à Brest ou signer une rupture conventionnelle. Venant tout juste de réemménager à Nantes et soumis à une clause de mobilité, Alexandre se sent contraint d'accepter la rupture conventionnelle (nous reviendrons sur ce conflit dans le 1.1.2). Après cette rupture de contrat qui l'a étonné par sa soudaineté et qui a brisé la confiance qu'il pouvait avoir en ses deux interlocutrices, il reprend ses démarches d'emploi et est immédiatement contacté par des SSII intéressées par son profil. Ses difficultés à prendre la parole et à « *se vendre* » dans ce cadre particulier sont contrebalancées par la relative assurance née de sa première expérience professionnelle et la facilité à trouver un emploi dans un secteur riche en offres. Alexandre a été contacté par téléphone seulement deux heures après la mise en ligne de son CV et a rapidement trouvé un emploi en CDI, dans une SSII comptant deux cents salariés (et faisant partie d'un groupe international). Toutefois, il aura, là encore, éprouvé durement les entretiens d'embauche :

> « Je suis pas quelqu'un qui a une aisance particulière en entretien, donc ça se passe pas toujours très bien. Je me vends pas extrêmement bien mais bon, du coup j'ai été pris donc dans ma nouvelle boîte. »

Au moment de l'embauche, marqué par son expérience précédente, Alexandre insistera sur sa volonté de demeurer sur Nantes et ses environs. Bien qu'il demeure soumis à une clause de mobilité, il s'accorde ainsi oralement avec la responsable RH sur le fait que les missions

[50]Marielle POUSSOU-PLESSE, Constance PERRIN-JOLY et Denis DUPLAN, *op.cit.,* p.23

soient circonscrites dans cette zone, dans une entreprise où la clientèle est, de toute façon, principalement basée sur Nantes (voir 1.2.2). Pour le reste, s'il lit son contrat de travail, il ne discute aucun des éléments qu'il contient. Avoir un emploi qui lui correspond, qui plus est en CDI, et être basé à Nantes constituent déjà pour lui une chance, qu'il vit comme un privilège. Et c'est à partir de cette grille de lecture qu'il analyse son absence de négociation lors de la signature de son second contrat de travail en SSII **:**

> « Et puis c'était un CDI de suite, donc je me sens privilégié à ce niveau-là aussi vis-à-vis des autres branches. Et le boulot, ça correspondait à ce que je voulais, donc j'ai pas tiqué, j'ai pas cherché à savoir si je pouvais avoir des choses en plus, j'ai pas cherché à savoir si en tant que débutant, la boite pouvait m'embaucher à un salaire supérieur. (…) Plus t'as d'expérience et plus tu peux avancer des choses et mettre des choses sur la table. Après, j'ai aussi conscience que je suis pas le *nec plus ultra* de l'informaticien en tant que débutant. Donc, je vais pas chercher à pinailler, réclamer des choses bien spécifiques, non. »

Plus largement, le regard qu'il porte sur ses conditions d'emploi doit beaucoup à la comparaison qu'il établit aux parcours respectifs de ses parents d'une part, et aux actualités qu'il peut lire dans les journaux (Le Monde, Rue 89 principalement) d'autre part. Ainsi, alors que je l'interroge sur les discussions familiales à propos du travail, la première anecdote qu'il conte concerne l'entreprise dans laquelle son père fut employé comme dessinateur industriel pendant plus de vingt-cinq ans. Un an avant que son père ne quitte définitivement l'entreprise, une partie de l'activité d'une entreprise anglaise (qui fait partie du groupe) a été délocalisée dans une commune de l'agglomération nantaise. Son père a été formé à l'usage d'une nouvelle machine par les salariés anglais, ceux-là mêmes qui voyaient leurs emplois être supprimés :

> « Il y avait une usine de stylo à Waterford en Angleterre, et il était allé se former là-bas sur une machine qui allait être rapatriée à Nantes. Bon ça, c'est un truc dont on a parlé par exemple. Du coup, il l'a fait quoi, et puis il a rencontré ces gens, ces Anglais, dans leur ville où il y avait plus rien au niveau industriel. »

Et, quelques semaines avant l'entretien, Alexandre apprendra en lisant le journal que le groupe a de nouveau délocalisé une partie de l'activité, en Pologne cette fois, entraînant la suppression d'une dizaine d'emplois dans l'entreprise implantée dans l'agglomération nantaise. En outre, Alexandre garde en tête les conditions de travail difficiles que sa mère a pu connaître au cours de sa carrière, avant de se tourner vers la formation d'infirmières. À propos d'un emploi qu'elle a occupé à l'hôpital, il décrit ainsi un rythme de travail difficile (les gardes, les longues heures de travail), compliquant la vie familiale. Quant à son emploi suivant dans un centre d'alcoolémie, il constate qu'il n'a pas été de tout repos, principalement

en raison des tourments liés au contenu même de l'activité : la prise en charge de patients alcooliques. En comparaison, Alexandre insiste à diverses reprises sur le fait qu'il est, et que les informaticiens sont, privilégiés par rapport à bien d'autres salariés (nous verrons que cela explique en partie, à ses yeux, l'absence de grèves dans ce secteur, voir chapitre 3, 2.3.3). Toutefois, durant les entretiens, Alexandre développe tout un propos critique sur le salariat qu'il relie au capitalisme et s'intéresse aux systèmes alternatifs qui peuvent exister. Il s'agit là d'un sujet de discussion privilégié avec un ami, Benjamin, développeur employé dans une petite entreprise du « *libre* » (voir son portrait dans le II). Lui-même ne cherche pas particulièrement à intégrer une entreprise semblable à celle de Benjamin qui, tout en offrant de nombreux avantages, demande selon lui un investissement beaucoup plus important. Mais cela l'amène à réfléchir au statut de salarié et à le comparer à la place qu'occupe un enfant au sein d'une famille :

> « Ça demande plus de responsabilités mais c'est aussi beaucoup plus enrichissant, sans aucun doute, d'avoir accès au cœur de ce qu'est la vie de l'entreprise, pas seulement être un salarié où on est finalement complètement dépendants. On est finalement les enfants, vraiment des enfants de la structure qui nous gère.

Il profite également de cette discussion pour évoquer l'auto-entreprenariat, les informaticiens qui créent une entreprise « *entre amis* », mais aussi l'expérience de son père qui, après plus de vingt-cinq ans dans une grande entreprise fabriquant des stylos, en a conclu que : *« le salariat, ça ne menait nulle part* » et est devenu commerçant. Pour autant, il n'évoque, à aucun moment des entretiens réalisés, un attrait particulier pour le travail indépendant. Il n'envisage pour l'heure que de gagner en compétence, en tant que salarié. C'est toute l'ambivalence de sa posture, entre une vision critique des rapports de travail en général et une réalité passée dans des emplois au sein de SSII, entreprises qu'il ne manque pas de qualifier de « *marchands de viande* » durant les entretiens.

En tous les cas, Alexandre aura longtemps maintenu une posture peu revendicative face à sa hiérarchie, en particulier au regard du salaire :

> « Je sais pas du tout comment ça peut se passer. C'est vrai que je me suis pas projeté dans la situation où je demande une augmentation de salaire, même si… Je me sens pas en position de force pour demander quoi que ce soit naturellement on va dire. »

En outre, à l'inverse de Pauline et de Romain, il n'aura jamais demandé à bénéficier de formation. Néanmoins, j'apprendrais lors de l'entretien suivant qu'en avril 2014 - au bout d'un an et demi de prestation chez un constructeur automobile (après une première mission au

forfait) - Alexandre avait réclamé sa première augmentation de salaire, lors d'un entretien individuel réalisé avec la responsable des ressources humaines et le commercial qui le suit. Il s'agit alors du second entretien réalisé dans cette entreprise, le précédent ayant eu lieu durant la fin de l'année 2013, alors qu'il venait d'entamer sa mission en régie. Il n'avait alors formulé aucune demande. En avril 2014 donc, Alexandre revendique une hausse de salaire, sans toutefois proposer de montant et obtient une augmentation égale à 6 % de son salaire brut. Un an plus tard (en juin 2015), il réitère sa démarche durant un entretien annuel individuel similaire, tout en réclamant cette fois une hausse de 6 %. Il n'obtiendra cette fois que 3 %. Embauché initialement avec un salaire de 28000 euros brut annuel dans cette entreprise, Alexandre est rémunéré 30500 euros brut au moment du dernier entretien, trois ans et demi plus tard. Et lorsque je lui rappelle que lors des premiers entretiens, il estimait ne pas être en position de force pour demander une augmentation, il me répond :

> Alexandre : « Hum bah ça va mieux (*rires*).
>
> C.T : Parce que du coup c'est le côté plus d'expérience ou… ?
>
> Alexandre : Bah ouais tu vois c'est plus… Tu te rends compte que tu sais faire des choses et puis voilà, ça vient comme ça. »

Toutefois, il demeure peu habitué aux démarches de réclamations. Par exemple, lors d'un échange informel en novembre 2014, Alexandre me confie que l'entreprise automobile venait d'embaucher un collègue prestataire (employé au sein d'une autre SSII). Il ne comprend pas pourquoi lui-même, après ses deux années d'expérience chez ce constructeur, n'a pas été approché. Or, lorsque je reviens sur ce point durant l'entretien réalisé moins d'un an plus tard, il m'explique que l'information concernant l'embauche en question avait été connue de tous et que, contrairement à lui, son collègue « *proactif* » était allé voir les responsables du recrutement pour leur faire part de son souhait d'être embauché :

> C.T : « Et tu disais que t'avais pas trop compris pourquoi eux, enfin pourquoi lui et pas toi et que du coup tu savais pas trop quel était ton avenir là-bas…
>
> Alexandre : Je pense que c'est surtout du fait que ce soit lui qui ait poussé, qui ait poussé la chose rétrospectivement, parce que…
>
> C.T : Poussé la chose c'est-à-dire ?
>
> Alexandre : Bah qu'il ait été proactif dans le fait de demander. »

Lors de ce même entretien, il conclut finalement ne pas souhaiter être embauché chez ce constructeur automobile. On pourrait y voir une manière de s'accommoder d'une déconvenue. Cependant, cette réflexion semble davantage provenir des changements internes à cette

entreprise et des menaces qu'ils font peser sur l'avenir des informaticiens qui y travaillent. De fait, Alexandre reste relativement indécis quant à son avenir, insistant surtout sur sa volonté de poursuivre les efforts fournis en mission, et de gagner encore en compétences. Être embauché au sein de cette entreprise automobile présenterait certes des avantages mais le freinerait en même temps dans la volonté d'« *apprendre encore des choses* », avant de s'installer plus durablement au sein d'une entreprise utilisatrice. Sa volonté de « *rester souple* » semble prendre le dessus sur le confort potentiel que recouvrirait une embauche chez ce client, notamment parce que les « *anciens* », informaticiens employés de longue date chez ce constructeur automobile, sont aujourd'hui confrontés à une situation délicate : ils ont passé l'ensemble de leur parcours professionnel à travailler sur une application locale qui est en passe d'être remplacée par une autre, plus globale. Au total, bien que ses compétences informatiques croissent au fur et à mesure que son parcours s'allonge et constituent une ressource de réassurance à l'occasion de ses échanges avec le commercial et la responsable des ressources humaines de l'entreprise, elles n'aboutissent nullement à éloigner Alexandre d'une position de salarié subalterne.

Romain : le primat de la carrière

À l'inverse d'Alexandre, Romain témoigne de l'existence de liens privilégiés avec sa hiérarchie et ce, dès son embauche. On a vu qu'il avait obtenu, dès l'entretien d'embauche, la suppression de clauses restrictives. Néanmoins, une clause stipulant la rupture du contrat en cas de refus d'autorisation de travail subsistait. Or, trois mois après son intégration dans l'entreprise, Romain fait face au refus de renouvellement de son autorisation de travail dans le cadre de la « *circulaire Guéant* »[51]. Il prend dans la foulée contact avec une association qui lui conseille de prendre un avocat. S'ensuit une procédure au tribunal administratif, qui aura duré un peu plus de trois mois. Or, durant cette période, Romain a été particulièrement soutenu par une direction locale (son directeur d'agence, la RH, le directeur technique et le personnel administratif) fortement mobilisée : rédactions de courriers de soutien, accompagnement aux rendez-vous avec l'association, information et défense de son cas auprès de la direction du

[51]La « *circulaire Guéant* », ou circulaire IOCL1115117J du 31 mai 2011, avait pour objet la « *maîtrise de l'immigration professionnelle* » et précisait notamment : « *La procédure de changement de statut (étudiants demandant un titre de séjour professionnel) devra faire l'objet d'un contrôle approfondi. L'exception prévue pour les étudiants qui sollicitent une autorisation provisoire de séjour dans le cadre d'une recherche d'emploi doit rester rigoureusement limitée. Le fait d'avoir séjourné régulièrement en France en tant qu'étudiant, salarié en mission ou titulaire d'une carte «* compétence et talents *» ne donne droit à aucune facilité particulière dans l'examen de la procédure de délivrance d'une autorisation de travail* ». Elle a été abrogée un an plus tard, le 31 mai 2012.

siège. Durant les deux entretiens, Romain témoigne de l'indignation des membres de son agence comme de l'entreprise dans laquelle il était en prestation à l'époque, et de leur implication dans la résolution du contentieux. Le refus d'autorisation a, de fait, impliqué la rupture du contrat de Romain et sa « *sortie des effectifs* » durant trois mois. Lorsque je lui demande comment il est parvenu à subvenir à ses besoins, il insiste à nouveau sur le soutien de l'entreprise qui a « *blindé le solde de tout compte* », les congés, sans oublier le soutien financier de ses parents. Après plusieurs mois de procédure, Romain bénéficiera finalement d'une autorisation de travail et se verra proposer un nouveau contrat, cette fois sans aucune clause restrictive.

Au moment des premiers entretiens, Romain est âgé de 26 ans et travaille dans cette SSII depuis un an et demi. Il y a réalisé trois missions différentes en régie, et n'a connu qu'une courte période d'inter-contrat, durant laquelle il a été présent dans les locaux de la SSII. Tout comme Alexandre, il souligne le caractère occasionnel des relations entretenues avec les représentants de la direction, particulièrement lors des missions en régie :

> « De toute façon, c'est notre seul lien avec la boîte quand on est en presta : la RH et la commerciale. »

Il n'en reste pas moins que depuis l'épreuve qu'a constituée le contentieux lié à son autorisation de travail, Romain conserve de bonnes relations avec sa hiérarchie, qui influent directement sur sa manière d'appréhender ses droits. Ainsi, tandis qu'Alexandre consulte de son côté la convention collective SYNTEC, lui-même se tourne spontanément vers sa responsable des ressources humaines dès qu'il souhaite se renseigner sur ses droits. Sa réaction au cas 3, relatif aux modes de renseignements, au travail le dimanche et les jours fériés, illustre bien les rapports privilégiés qu'il entretient avec elle.

> Un salarié, vendeur dans un petit magasin de prêt-à-porter depuis plus d'un an, travaille de plus en plus les dimanches et les jours fériés depuis que sa responsable est passée à mi-temps. Il souhaite donc obtenir des informations sur les règles entourant le travail les dimanches et jours fériés.

À la question « *Comment peut-il faire ? Vers qui ou quoi peut-il se tourner ?* », Romain signale d'abord la possibilité qu'a le salarié de s'informer en se référant à sa convention collective et en recourant à internet, voire, en cas de conflit, en sollicitant un délégué du personnel ou un délégué syndical. Néanmoins, invité à préciser ses propres pratiques, il se contente d'indiquer ses échanges avec les collègues et, surtout, le recueil de renseignements auprès de la responsable des ressources humaines de l'entreprise. Le décalage entre les

possibilités qu'il décline à l'évocation du cas 3 et ses usages personnels a de quoi surprendre. Il n'a en effet jamais eu recours au délégué du personnel ou au délégué syndical de l'entreprise (voir chapitre 3, 1.2). Et, s'il connait l'existence de la convention collective, il reconnaît dans le même temps « *ne connaî(tre) absolument pas ce qu'il y a dedans* (*rire*) ».
Dans ses débuts, il n'a par contre pas hésité à contacter sa responsable RH, tant par le biais du mail que du téléphone. Durant l'une de ses missions en régie, le chef de projet avait demandé aux développeurs de « *faire un effort* », en travaillant quelques heures durant un week-end. Romain avait, dès lors, contacté cette responsable, non pas pour s'enquérir des droits limitant sa durée de travail, mais pour s'assurer qu'il était autorisé à travailler le week-end en régie (« *est-ce qu'on peut le faire ?* » s'interrogeait-il alors). Cette anecdote témoigne bien de l'adhésion de Romain aux normes des longs horaires, dont on mesurera l'ampleur dans le chapitre 4 (1.1). Contentons-nous de relever pour l'heure que c'est auprès de sa RH qu'à plusieurs reprises, Romain s'enquiert de ses droits et devoirs. C'est aussi auprès de cette dernière qu'il recherchera l'information concernant les dispositions relatives à la mutuelle d'entreprise et à la comptabilisation des congés payés. La reconnaissance, on peut le comprendre, qu'il éprouve à l'égard de l'ensemble des acteurs de l'entreprise ayant œuvré à l'obtention de son autorisation de travail façonne en large part les liens tissés avec sa hiérarchie.

S'il se renseigne sur certains droits auprès de sa responsable RH, il en revendique d'autres auprès de sa hiérarchie, en lien direct avec son objectif d'ascension professionnelle. De fait, contrairement à Alexandre pour qui les projets d'avenir demeurent flous et Pauline qui ne cherche au moment des entretiens qu'à se « *laisser porter* », Romain m'explique dès le premier entretien qu'il vise, sur le long terme, un poste d'architecte réseau[52] et qu'il choisit ses missions en fonction de cet objectif :

> « Il y a un poste qui m'intéresse, que je peux pas avoir tout de suite, il faut un minimum de bouteille pour y aller et du coup, je choisis mes projets ou mes missions en fonction de ça. Donc voilà, ça c'est l'objectif pas à court terme mais à moyen terme si ce n'est long terme. Et professionnellement après, je veux voir un peu un maximum de choses, mais tout ça c'est dans le but d'avoir le poste, enfin celui d'architecte en fait. En gros, ce que je fais mais celui qui décide. »

[52]Les architectes réseau ont pour fonction de concevoir des réseaux informatiques et d'en superviser la mise en place chez les clients.

On a vu qu'il avait négocié son salaire à l'embauche. Mais il ne s'est pas arrêté là. Dès la première année, il a réclamé une augmentation, qu'il a obtenue. Son salaire a alors augmenté de 5 % :

> C.T : « Est-ce que t'as déjà demandé une augmentation de salaire depuis que t'es dans ta boite ou pas ?
>
> Romain : Ouais, bah on le fait systématiquement la première année parce qu'on a un salaire d'embauche qui est… bah comparé à ce qu'on pourrait avoir en allant ailleurs, dans une autre ville ou je sais pas quoi. Du coup, la première année en général, on demande. Moi j'ai demandé et je l'ai eu. »

Au-delà du salaire, Romain n'hésite pas à exprimer ses faveurs et défaveurs relatives à l'aire géographique, les missions ainsi que ses prétentions en matière de poste ou de formation à suivre concernant des technologies qu'il estime porteuses. Notons qu'il est d'ailleurs le seul, au cours des entretiens, à se référer explicitement au droit individuel à la formation (DIF)[53] et à insister sur le fait qu'il le fait valoir.

Lorsque je revois Romain en décembre 2015, sa volonté renforcée de devenir un jour architecte réseau imprime fortement sa stratégie en matière de réclamation. Il fait état de deux autres demandes d'augmentation de salaire, l'une satisfaite, l'autre non. Il touche actuellement 30000 euros brut par an, et espère obtenir une nouvelle augmentation en mars 2016.

L'engouement apparent de Romain pour la négociation pourrait laisser penser, à tort, que ce mode de relation augmente systématiquement les chances d'amélioration de la situation du salarié. Or, la comparaison des conditions d'emploi de nos enquêtés montre qu'en dépit de sa propension limitée voire refoulée à solliciter des augmentations de salaire, Alexandre dispose à l'automne 2015 d'un salaire annuel brut supérieur de 500 euros à celui de Romain. Il n'en reste pas moins qu'en multipliant les requêtes, Romain construit peu à peu une carrière à laquelle il aspire. Au cours des deux années écoulées entre les différents entretiens, la place occupée par Romain dans l'entreprise s'est consolidée. Après avoir effectué durant plus d'un

[53]L'article L. 6323-1 du Code du travail (en vigueur au moment de l'enquête) prévoit : « *Tout salarié titulaire d'un contrat de travail à durée indéterminée, disposant d'une ancienneté minimale dans l'entreprise déterminée par voie réglementaire, bénéficie chaque année d'un droit individuel à la formation d'une durée de vingt heures. Une convention ou un accord collectif interprofessionnel, de branche ou d'entreprise peut prévoir une durée supérieure. Ces dispositions ne s'appliquent pas au contrat d'apprentissage et au contrat de professionnalisation.* » Les dispositions de la convention collective SYNTEC n'ajoutent rien au sujet de ce droit. Depuis l'enquête, le DIF a été remplacé par le compte personnel de formation (CPF), par la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, JORF n° 0055 du 6 mars 2014. Le CPF est entré en vigueur au 1er janvier 2015.

an et demi des missions en régie, il en a enchaîné deux au forfait, exécutées sous la direction du même chef de projet et s'est vu confier un ensemble de responsabilités dont celle officiellement demandée de « *référent technique* »[54], poste qui constitue un passage obligé pour tout informaticien souhaitant à terme devenir architecte réseau. Aux contacts toujours amènes, bien qu'occasionnels, qu'il pouvait avoir avec sa hiérarchie lorsqu'il travaillait en régie, se sont substituées des relations plus approfondies, favorisées par sa présence dans les locaux de l'entreprise et son ancienneté. La confiance aidant, c'est notamment à l'occasion d'une pause-café dans les locaux de l'entreprise qu'il formula officiellement auprès du directeur technique son souhait de devenir *« référent technique* », après trois années passées dans l'entreprise.

Au moment de l'entretien, Romain exerce cette fonction depuis cinq mois, bien qu'il faille attendre l'entretien annuel (qui doit avoir lieu en mars 2016) pour que ce nouveau statut soit acté. Depuis lors, son travail comporte toujours des tâches de développement, mais s'ouvre également à ce qu'il nomme « *l'avant-projet* » (soient les tâches de conception) :

> « Bah en fait grosso modo, tu deviens référent technique lorsque t'as atteint un certain nombre d'années d'expérience déjà en règle générale. Et du coup, tu fais beaucoup plus de conception. Je continue à faire du développement, mais je fais beaucoup plus de conception et d'avant-projet en fait. Et tu suis les tâches également des autres développeurs. Le chef de projet, il fait exactement la même chose sauf que lui il s'occupe plus de l'aspect planning, de l'aspect financier et d'autres aspects en fait. »

En outre, il « *mène* » une petite équipe de développeurs (entre deux et quatre selon les périodes), en négociant avec eux l'organisation de leurs tâches et jouant l'interface avec le chef de projet pour les problèmes que chacun rencontre (il précise ainsi qu'il ne dispose lui-même d'aucun pouvoir décisionnaire). Cette évolution s'accompagne d'une loyauté grandissante à l'égard de l'entreprise, perceptible lorsqu'il en valorise l'ambiance. En effet, depuis l'arrivée récente (moins d'un an avant l'entretien) d'un nouveau directeur d'agence, les moments de convivialité organisés se sont multipliés, ce qui n'est pas pour lui déplaire. C'est d'ailleurs à l'occasion d'une discussion portant sur la relation qu'il a progressivement tissée avec son directeur technique que Romain évoque pour la première fois les « *afterwork* » organisés plus ou moins régulièrement :

> C.T: « Et avec lui ça se passe bien du coup la relation ?

[54]Notons que la fonction de référent technique correspond peu ou prou au poste d'« *ingénieur logiciel* » qu'évoque Pauline lors des entretiens.

> Romain : Ouais impeccable. On va dire que je le côtoie aussi à côté on va dire, euh pas parce que…. Comment dire, pas par rapport à mon travail, c'est juste que du coup, il aime bien aussi faire des trucs à côté du boulot, des afterwork, des machins comme ça, il est toujours là. Donc je le connais comme ça aussi, à titre personnel on va dire. »

Il se félicite de la possibilité que ces activités offrent d'aller au-delà du cadre professionnel, et de partager des moments de convivialité ensemble, notamment avec son directeur technique. La plus grande intimité de leurs relations n'est évidemment pas sans conséquence dans la mesure où c'est bien ce dernier qui détient les clés de l'avenir escompté par Romain :

> C.T : « Et du coup lui il sait que tu veux être architecte réseau derrière ?
>
> Romain : Ouais, je le bassine avec ça (*rires*), parce qu'il faut son tampon pour y aller en fait. Enfin il y a pas que lui mais à mon avis, le jugement de valeur, ça va être lui qui va le faire. C'est lui qui va dire : « bon bah lui il peut être architecte, on peut le vendre comme ça », et voilà. »

L'évolution de la carrière de Romain tend ainsi à le rapprocher de la figure du cadre pris dans une « *relation salariale de confiance* », au sens où l'entend Paul Bouffartigue[55]. Toutefois, s'il apparaît clairement que l'engagement de Romain dans le travail, l'expérience et les compétences qu'il met au service de la SSII se sont vus récompensés en retour par des promesses de carrière, celles-ci demeurent encore bien incertaines. Assimiler les contours de sa relation salariale au « *salariat de confiance* » serait, dans ces conditions, prématuré. Alors que je le questionne sur la volonté de l'entreprise de le conserver dans ses effectifs, il souligne en effet avec prudence :

> « Pour l'instant, moi j'ai pas vu de message m'indiquant le contraire ».

D'ailleurs, la satisfaction que lui procure son parcours dans l'entreprise n'empêche nullement Romain de projeter une éventuelle mobilité. Le plus important pour Romain est donc de poursuivre sa carrière, tendue vers l'objectif de devenir architecte réseau, sous réserve que ses supérieurs lui en offrent l'opportunité. Et c'est en ce sens qu'il use de ses droits. La relation, basée sur la confiance, qu'il a progressivement construite avec son directeur technique, constitue certes un terrain favorable à la poursuite de la relation de travail. Mais Romain n'exclut pas une fois pour toutes un départ de l'entreprise :

> C.T : « Parce que toi du coup si t'es à ce poste-là, t'aimerais bien rester dans cette boite-là ou… ?
>
> Romain : Je me sens pas vraiment attaché au point de me dire que je vois ma remontée (*rires*) que par cette boite-là. Après si tu veux, ils m'offrent les opportunités qu'il faut au moment où il

[55]Paul BOUFFARTIGUE, *Les cadres. Fin d'une figure sociale, op.cit.,* p.52

> faut que je les ai et il y a un peu d'encouragements de leur part aussi si tu veux parce qu'il y a pas que des réussites, il y a aussi des choses qui marchent moins bien. Et du coup, je reste pour ces raisons-là.
>
> C.T : Parce que du coup, ils savent, ils te font confiance...
>
> Romain : Ouais, ils aident, ils préfèrent que je sois sur mon… enfin que je sois bien en accord avec ce que je veux faire vraiment parce que le jour où ce sera pas le cas, bah du coup peut-être que ça posera problème pour moi, donc voilà. »

La mobilité, pour ce jeune informaticien, constitue une norme du secteur qu'il ne remet nullement en cause : au contraire, nous allons voir que, bien davantage que Pauline et Alexandre, il s'en saisit.

1.2._ Questionner la mobilité : entre obligation contractuelle et ressource

Beaucoup de travaux portant sur les SSII et leurs salariés s'intéressent de près aux pratiques de mobilité interne et externe (soit au sein et entre entreprises). Le plus souvent à l'initiative des intéressés, la mobilité constituerait le passage obligé pour toute construction de carrière : la multiplication des missions, sur des objets et auprès de clients différents, permettrait en effet aux informaticiens de gagner en compétences et d'évoluer professionnellement. Dans un article consacré au rapport au travail et à la carrière de jeunes conseillers financiers et jeunes ingénieurs employés en SSII, Michel Lallement et François Sarfati affirment ainsi que la mobilité, dans le secteur de l'informatique, est principalement due à la nécessité de se former continuellement et de multiplier les expériences professionnelles :

> « Pour évoluer dans la carrière, il faut savoir varier ses occupations. Voilà pourquoi, qu'elle prenne la forme d'une accumulation de missions de natures différentes ou, plus fondamentalement encore, d'un changement d'entreprise, la mobilité est plus importante en moyenne qu'ailleurs »[56]

Mobilité « *décrétée par les salariés eux-mêmes* », elle pourrait néanmoins être vécue sur le mode de la contrainte, lorsque les conditions d'emploi sont insatisfaisantes et que les perspectives professionnelles sont réduites au sein d'une entreprise. En tous les cas, les pratiques de mobilité sont le plus souvent pensées comme des initiatives provenant des salariés, dans un secteur au sein duquel l'emploi ne manque pas. Les données statistiques et les analyses de l'APEC ne viennent pas contredire cette idée : les rapports annuels de l'institution, qui portent non pas sur les SSII mais plus largement sur le secteur de l'informatique et des télécommunications, rendent compte de l'importance des départs

[56]Michel LALLEMENT, François SARFATI, *op.cit.*

d'entreprise. L'accent est mis sur l'importance du turn-over dans le secteur et sur la faiblesse des départs en retraite (ils ne représentent que 3 % des sorties de cadres contre 14 % pour tous secteurs confondus[57]). Les jeunes informaticiens, en particulier, sont décrits comme « *très mobiles sur le marché du travail* »[58], voire « *nettement plus mobiles sur le marché du travail que les cadres plus âgés* »[59].

Chez nos enquêtés, l'appréhension de la mobilité n'est pourtant pas dénuée d'ambivalence. D'une part, aucun d'entre eux ne fait part d'un départ volontaire au cours de leur parcours : entre leur première embauche en 2011 (2012 pour Pauline) et 2015, Pauline et Romain n'ont connu qu'une entreprise et Alexandre aura quitté son premier emploi contraint et forcé. D'autre part, leur propension à user (implicitement) de la menace de défection pour négocier leurs conditions d'emploi s'avère inégale : seul Romain fait part de telles pratiques. Enfin, si la mobilité peut constituer une ressource, elle relève aussi de la contrainte : les contrats de travail de Pauline, Romain et Alexandre comprennent tous une clause de mobilité, à laquelle ils font face inégalement.

1.2.1_ La mobilité comme ressource

L'importance de la mobilité dans le secteur informatique est analysée par certains travaux de management comme la résultante de comportements carriéristes préjudiciables aux entreprises. Par exemple, Anne Fablet, Sarah Serval et Christelle Zeller, insistent sur l'impact du turn-over sur la « *performance économique et financière* » des SSII :

> « Les SSII font face à une problématique de taille : comment fidéliser les consultants pour faire face à un contexte de turnover élevé qui les affaiblit (Berrebi-Hoffmann, 2006) ? Sur un marché fortement concurrentiel, pour être performantes, elles doivent mobiliser et retenir leurs consultants qui détiennent, par leurs compétences, la valeur de l'organisation (Bichon, 2005). » [60]

Le « *risque* » associé à une telle mobilité est par ailleurs souligné par les associations patronales, particulièrement lors de périodes de hausse de l'activité. Ainsi, Marc Zune montre

[57]APEC, « Le marché de l'emploi cadre dans l'informatique et les télécommunications, Bilan 2011 et perspectives 2012 », Département Études et Recherche de l'Apec, mai 2012
[58]APEC, *ibid*.
[59]APEC, « Le marché de l'emploi cadre dans l'informatique et les télécommunications, Perspectives 2013 et bilan 2012 du marché de l'emploi cadre dans l'informatique et les télécommunications. », *op.cit.*
[60]Anne FABLET, Sarah SERVAL, Christelle ZELLER, « La relation entre mobilisation collective, engagement multiple et intention de quitter des consultants. Le cas d'une SSII », *Management & avenir*, vol. 8, n° 74, 2014, p.98

qu'à la fin des années 1990, les discours patronaux associant « *pénurie de main-d'œuvre* »[61] et risque de mobilité accru se sont multipliés, pour dénoncer la mise en danger de la compétitivité du secteur et des grands projets qui y sont développés (liés au passage à l'euro, à la modernisation de l'informatique etc.). Ces discours n'ont pas tari depuis, comme en témoigne le rapport de MUNCI, association professionnelle des informaticiens qui titrait en 2010 : « *Turnover des cadres : record peu glorieux pour les SSII !* »[62]. Tout en ne souscrivant pas à cette analyse en termes de « *risques* », certains travaux sociologiques n'en dépeignent pas moins les informaticiens employés en SSII comme des salariés stratèges[63] ou, à tout le moins, comme des salariés usant de leurs compétences et de l'importance du « *marché externe* » à l'entreprise pour agir sur leurs conditions d'emploi. C'est d'ailleurs un des éléments qui participent de la faiblesse des actions collectives dans le secteur selon Yannick Fondeur et Catherine Sauviat. Détenir « *des compétences recherchées et aisément transférables* » donne à ces jeunes informaticiens un réel « *pouvoir de négociation individuel* »[64] qui les encourage davantage à la confrontation individuelle qu'à la mobilisation collective (voir chapitre 3, 1.2). Or, force est de constater que nos enquêtés ne se saisissent pas de ce « *pouvoir* » de manière égale.

Romain - d'autant plus prompt à adhérer à la norme de mobilité du secteur que son propre parcours migratoire s'inscrit dans une volonté de faire carrière - n'hésite pas à user de la menace de défection pour peser dans les négociations individuelles relatives à son salaire, aux missions qu'il réalise et à l'évolution professionnelle qu'il envisage. Plus exactement, sans formuler explicitement à sa hiérarchie un éventuel départ de l'entreprise, Romain leur laisse entendre qu'il poursuit un travail de « *veille* » sur les emplois existants dans le secteur, n'excluant nullement un départ de l'entreprise si les perspectives de carrière ne lui conviennent plus dans son entreprise.

A l'inverse, Pauline ne fait part d'aucune stratégie en la matière, pas plus qu'elle n'envisage de quitter son entreprise. Quant à Alexandre, il aura pris conscience de cette ressource par inadvertance, après avoir consulté des offres d'emploi. On l'a vu, il n'a formulé aucune

[61]Or, selon Marc Zune, le secteur est moins confronté à une « pénurie de main-d'œuvre » qu'à des difficultés de recrutement, qui s'expliquent notamment par la spécificité des produits créés et utilisés, et leur durée de vie limitée. Voir Marc ZUNE, « De la pénurie à la mobilité : le marché du travail des informaticiens », *Formation emploi*, vol. 3, n° 95, 2006

[62]MUNCI, « Turnover des cadres : record peu glorieux pour les SSII », 16 septembre 2010

[63]Isabelle BERREBI-HOFFMANN, « Impossible subordination ? Figures de la relation hiérarchique dans les services informatiques », in Patrick CINGOLANI (dir.), *Un travail sans limites ?,* Paris, Eres, 2012

[64]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, *op.cit.,* p.85

réclamation durant tout un temps de son parcours professionnel. Toutefois, l'expérience aidant, il a mis en mot certaines insatisfactions et a formulé officiellement deux demandes d'augmentation de salaire (voir 1.1.2). Durant l'année 2014, il a également fait part à son commercial d'un « *ras-le-bol* » lié à sa mission chez un constructeur automobile entièrement consacrée, depuis la fin d'un projet de développement, à un travail de maintenance qu'il jugeait rébarbatif. Sa prise de parole, à l'occasion des rares visites du commercial dans l'entreprise puis lors de l'entretien annuel d'avril 2014, n'eût pourtant aucun effet. Lassé du travail d'assistance technique, Alexandre décide alors, au bout d'un an, de mettre à jour son CV sur un site d'emploi spécialisé, pour, selon ses propres termes, « *voir ce qu'il se passait* ». Or, à son plus grand étonnement, son commercial l'appelle quelques jours plus tard et lui propose un rendez-vous pour faire le point sur sa situation. Au cours de cet entretien, Alexandre exprimera le même mécontentement : le travail de maintenance l'ennuie et il souhaite avoir une mission plus intéressante. Mais la plainte, cette fois, s'avéra payante en permettant, peu de temps après, à Alexandre de reprendre son activité de développement dans l'entreprise cliente, tandis qu'un second informaticien en prestation se voyait confier les tâches de maintenance informatique. Finalement, en faisant la démarche de remettre à jour son CV sur ce site, Alexandre ne cherchait nullement à mettre pression sur son entreprise ou à la quitter : « *en fait je voulais pas changer de boulot* », m'explique-t-il en riant.

En définitive, la menace de défection, le plus souvent sous-jacente, peut permettre de peser sur les négociations regardant tant les missions proposées aux jeunes informaticiens que les droits individuels dont ils disposent. Mais la propension des jeunes informaticiens à se saisir de cette menace, en mettant en place des stratégies visant à laisser soupçonner un départ potentiel de l'entreprise, s'avère variable. En outre, elle est indissociable de l'évolution de la vie personnelle des enquêtés. Si Alexandre est célibataire, Pauline vit en couple et attend son premier enfant au moment des entretiens. De son côté, Romain qui, lors des premiers entretiens, ne fermait pas la porte à un départ de la France pour poursuivre sa carrière d'informaticiens à l'étranger, cherche, deux ans plus tard, à obtenir la nationalité française et à acheter une maison avec sa compagne dans l'agglomération nantaise. Dès lors, si toute mobilité n'est pas écartée, quitter l'agglomération nantaise (et à fortiori la France) apparaît moins probable. C'est là toute l'ambiguïté du « *pouvoir* » que peut constituer la mobilité, d'autant plus que parallèlement, les enquêtés sont soumis à une clause de mobilité.

1.2.2_ La clause de mobilité : une obligation contractuelle plus ou moins menaçante

Si la mobilité est présentée comme un risque pour l'entreprise, elle peut également devenir une arme – cette fois directement juridique – aux mains des représentants de la direction. De fait, les salariés des SSII apparaissent particulièrement exposés au mouvement de contractualisation de la relation de travail analysé par Christian Bessy[65]. Soumis à une clause de mobilité, ils peuvent être contraints, lorsqu'une mission prend fin, de se déplacer dans une ville, un département voire une région différente et, en cas de refus, être licenciés pour cause réelle et sérieuse.

Dans le domaine de l'informatique, le recours à de telles clauses n'est pas nouveau. De fait, la convention collective nationale des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987 (communément nommée convention SYNTEC) s'est intéressée de près, dès sa création, à la question de la mobilité. Les titres VIII et IX y sont ainsi entièrement consacrés et l'article 61, en particulier, prévoit explicitement la possibilité d'inclure une clause de mobilité dans le contrat de travail.

Encadré 2.3 : La clause de mobilité

La clause de mobilité ne fait l'objet d'aucun article du Code du travail. En revanche, elle a été progressivement encadrée par la jurisprudence, qui en a défini les contours. Elsa Peskine et Cyril Wormack affirment, en s'appuyant sur l'arrêt de la Chambre sociale de la Cour de cassation du 7 juin 2006, que les clauses de mobilités doivent répondre à deux exigences. Elles doivent fixer la zone géographique d'application avec précision, et ne peuvent « *conférer à l'employeur le pouvoir d'en étendre unilatéralement la portée* »[66].

L'arrêt du 7 juin 2006 a été décisif, et depuis lors, de nombreux arrêts sont venus confirmer la nécessité d'une zone géographique précise, dont un s'intéressant directement à la branche SYNTEC, et plus particulièrement à un passage précis de l'article 61 de la Convention collective nationale des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987. En effet, outre le fait que cet article prévoit la possibilité d'inclure une clause de mobilité dans le contrat de travail, il énonce également :

« *Toute modification du lieu de travail comprenant un changement de résidence fixe qui n'est pas acceptée par le salarié est considérée, à défaut de solution de compromis, comme un licenciement et réglée comme tel. Dans ce cas, à la demande du salarié, une lettre constatant le motif du licenciement sera jointe au certificat de travail.* »

Or, dans l'arrêt du 24 janvier 2008, la Chambre sociale de la Cour de cassation rejette le pourvoi de la partie défenderesse (qui affirmait en s'appuyant sur l'article 61 que la convention collective SYNTEC

[65]Christian BESSY, « Pratiques contractuelles et individualisation de la rupture de la relation de travail », *Travail et emploi*, n° 114, 2008

[66]Elsa PESKINE, Cyril WOLMARK, *Droit du travail*, édition Dalloz, 2013

« *consacre une mobilité géographique de principe pour tous les salariés* »), au motif que l'article 61 de la convention collective ne prévoit aucune zone géographique d'application précise et ne peut donc constituer une clause de mobilité conventionnelle licite.[67]

Au cours des entretiens, j'ai interrogé la perception qu'Alexandre, Pauline et Romain ont de cette clause à partir du cas 15 :

> Un consultant en informatique, basé à Metz, signe un contrat de travail dans lequel il est prévu qu'il peut être amené à se déplacer sur toute la zone d'activité de l'entreprise. Au bout de quelques années, son employeur lui demande d'aller travailler dans la région Rhône Alpes. Le salarié vient d'acheter une maison avec sa femme, et d'entamer d'importants travaux de rénovation. Il refuse la mission, et est licencié.

Mais, de fait, ils n'auront pas attendu que je leur expose ce cas pour m'informer que leur contrat de travail comporte une clause de mobilité.

Les échanges entre informaticiens sont nombreux à cet égard et commencent souvent avant même l'entrée dans le monde du travail. Romain a ainsi été informé de l'existence de ces clauses durant son cursus et a également été renseigné durant ses cours sur les pratiques des entreprises implantées en France dans différents cours. Alexandre et Pauline n'ont pas bénéficié de ce type d'enseignement. Néanmoins, lui connaissait l'existence de ces clauses avant d'obtenir son premier emploi. « *C'est connu dans le milieu* » me dira-t-il, en faisant référence aux échanges qu'il avait notamment avec des camarades de promotion. Pauline n'aura découvert leur existence qu'en signant son premier contrat de travail en SSII. Sa pratique intense de la voile, parallèlement à ses études d'informatique, puis son contrat de deux ans à l'armée l'avaient, de fait, éloigné du milieu et tenu à l'écart des moments de sociabilité entre camarades de promotion. Dans les faits, elle a toujours travaillé dans les locaux de la SSII, dont la particularité est de ne pas faire de régie : les risques d'être effectivement envoyée en mission loin de son domicile apparaissent en conséquence limités. Néanmoins, la première lecture de son contrat de travail (en CDI) n'en fut pas moins source de déconvenue. Elle explique qu'il s'agit là d'une obligation contractuelle contre laquelle elle estime, à nouveau, ne pas « *avoir de poids* ». Cette clause de mobilité s'avère d'autant plus pesante qu'au moment de nos rencontres, elle est enceinte et vit à Nantes avec son conjoint. Si elle ne relie pas directement le cas exposé à sa situation familiale personnelle (rappelons que je n'apprendrai sa grossesse qu'au terme du second entretien), sa réaction est révélatrice du risque que fait peser cette clause sur la vie de famille :

[67]Cass. Soc. 24 Janv. 2008, n° 06-45.088, Bull. V, n° 23.

> Pauline : « Oui, bah oui moi j'ai cette clause aussi dans mon contrat de travail. On peut t'obliger à partir loin, mais c'est un peu (*rire*), c'est un peu dur comme clause, enfin surtout quand ça t'arrives comme ça mais, mais ouais, pour moi ils ont le droit de te licencier, je sais pas si c'est sur un refus ou si c'est peut-être sur deux refus consécutifs, mais… Pour moi ils ont le droit de t'obliger à partir quelque part ou alors t'es licencié.
>
> C.T : Et au-delà du côté légal, qu'est-ce que t'en penses ?
>
> Pauline : Bah je trouve que c'est un peu dur, enfin quand tu bosses longtemps dans une entreprise d'être, déjà de vouloir te déraciner complètement sans, sans ton accord en fait. Si on lui impose, c'est qu'il est pas spécialement d'accord. Je trouve que c'est, là aussi tu considères pas trop le côté humain, qu'est peut-être bien dans son équipe, qu'est content des gens avec qui il travaille etcetera, qu'a sa famille et tout. »

La mobilité liée à cette clause constitue donc une menace qui pèse inégalement sur les salariés en fonction de l'organisation du travail prévalant dans l'entreprise comme des relations que les enquêtés tissent avec leur hiérarchie. En l'espèce, tandis qu'Alexandre dût endurer l'épreuve d'un déplacement à Brest, Romain a jusqu'à maintenant été épargné par l'obligation issue de cette clause.

<u>La rupture conventionnelle ou l'évitement du contentieux</u>

Comme le soulignent Marielle Poussou-Plesse, Constance Perrin-Joly, et Denis Duplan, « *le mode de gestion de la main-d'œuvre en informatique, tributaire d'une certaine division du travail, est marquée par sa sensibilité à la conjoncture économique* »[68]. Mais à une échelle plus locale, celle d'une entreprise, le simple fait de ne pas « *gagner* » un contrat commercial avec une entreprise utilisatrice peut remettre en cause la présence d'un salarié dans l'entreprise. Alexandre, lors de son premier emploi, en a fait les frais : c'est après avoir refusé de retourner à Brest que sa directrice et la responsable des ressources humaines lui ont imposé une rupture conventionnelle. À l'inverse de Chloé, jeune esthéticienne dont on a vu qu'elle s'est saisie de cette modalité de rupture de contrat dans le but de quitter l'entreprise (voir chapitre 1, 2.2.3), la rupture conventionnelle a été imposée à Alexandre et motivée par le non-respect de sa clause de mobilité. Face aux agissements de son employeure, Alexandre tentera pourtant de réagir. Ainsi, alors que la procédure est en cours, il lui envoie un mail pour, dit-il, « *râler* » et réclamer une indemnité « *en réparation du préjudice subi par la rupture de* (s)*on CDI* ».

[68]Marielle POUSSOU-PLESSE, Constance PERRIN-JOLY, et Denis DUPLAN, *op.cit*., p.24

Encadré 2.4 : la rupture conventionnelle d'Alexandre, mail à son employeure

« *Bonjour Madame,*

J'ai rencontré comme convenu madame XXX (la responsable des ressources humaines) *le 29 Mars dernier dans le cadre du premier entretien de la procédure de rupture conventionnelle de contrat. J'ai été étonné du fait qu'il n'a plus été question de l'indemnité dont vous m'aviez parlé lors de l'entretien du 12 Mars. Je me permets de vous rappeler les faits qui m'ont fait choisir cette rupture conventionnelle de contrat. Durant ma mission à Brest, alors que j'avais exprimé mon souhait de rentrer sur Nantes, vous m'aviez dit par échange de mail qu'une mission se préparait sur Nantes et que j'étais attendu début Mars au centre de service pour démarrer cette mission. Cela m'a été confirmé lors de mon entretien avec madame XXX en début d'année. Ma mission se terminant sur Brest le 3 février, j'ai pris toutes les dispositions pour déménager et trouver un appartement sur Nantes. Tout ceci en restant joignable à tout moment.*

Le lundi 12 Mars vous m'apprenez qu'il n'y a plus de mission sur Nantes et je suis contraint de faire le choix entre une rupture conventionnelle ou retourner à Brest. Il est évident que devant cette situation je ne peux choisir de rentrer sur Brest alors que je viens de le quitter et de déménager. J'ai été mis devant le fait accompli à cause d'un engagement de la part d'XXXX (l'entreprise) *qui n'a pu être tenu.*

Je souhaiterais que vous mainteniez l'indemnité de un mois et demi que vous m'aviez annoncé en réparation du préjudice subi par la rupture de mon CDI. En effet, madame XXX m'a dit le 26 Mars que je n'aurais que le minimum légal.

Comptant sur un réajustement de cette situation, je reste à votre disposition, ma prochaine rencontre avec madame XXX étant prévu le 4 Avril à 14h30.

Cordialement,

Alexandre XXXXX »

La réponse à ce mail émanera de la responsable des ressources humaines qui arguera qu'aucune période précise n'avait été décidée pour la mission attendue à Nantes ; qu'Alexandre avait décidé d'emménager à Nantes sans les consulter alors même qu'il n'avait pas signé d'ordre de mission[69] ; et enfin qu'il avait refusé une mission « *conforme à (s)es compétences* ». À l'époque en effet, Alexandre avait décliné une mission, dans l'attente de celle proposée initialement, plus en accord avec ses compétences et le travail qu'il souhaitait effectuer. Suite à ce mail, Alexandre décide d'aller au bout de la procédure de rupture conventionnelle. À aucun moment il n'envisage de faire appel aux représentants du personnel de l'entreprise, alors même qu'il fait aisément référence à ces acteurs-là au cours des entretiens (nous reviendrons sur ce point dans le chapitre 3, 1.2). Toutefois, le fort sentiment d'indignation né de ce qu'il perçoit à l'époque comme une trahison le pousse à se renseigner sur internet et à contacter l'inspection du travail, en vue d'obtenir un « *avis juridique* » sur

[69]Lors du troisième entretien, Alexandre retrouve un autre mail envoyé par son employeure, et me le lit : « *bonjour, il n'y a rien de prévu pour toi à Brest à l'issue de ta mission en février prochain. Tu peux revenir sur Nantes et donc pas besoin de prolonger ton bail actuel. Par contre, aujourd'hui, le démarrage de plusieurs projets n'est pas finalisé. Tu seras donc normalement en inter-contrat.* »

son affaire. De son contact téléphonique avec « *un espèce de truc des Prud'hommes à la tour de Bretagne* » (qui s'avère être, donc, le service de renseignement de l'inspection du travail), il ne retire que des informations sur la procédure en elle-même et non l'aide qu'il attend vis-à-vis de sa situation particulière :

> « J'avais regardé un petit peu la rupture conventionnelle, bah sur le même type. Ah si, j'avais même appelé, il y a un espèce de truc des Prud'hommes à la tour de Bretagne, et j'avais pu me renseigner sur comment ça se passait. Et du coup, je l'avais appelé et ça m'avait pas aidé. Je pense qu'il pouvait me répondre sur le cadre légal, mais pas forcément sur mon histoire et ce qu'elle était, parfaitement légal ou pas. Il pouvait me dire que voilà, ça allait se passer comme ça, mais il pouvait pas donner un avis juridique sur mon affaire »

À ce premier avis s'ajouteront les conseils d'un responsable RH, « *connaissance* » de ses parents, qui l'enjoindra à ne pas « *embêter* » la dirigeante de l'entreprise et à chercher un nouvel emploi ailleurs :

> « Et du coup, je me suis un peu… j'ai demandé à un RH ce qu'il en pensait, il m'a dit que de toute façon, t'as aucun intérêt à les embêter là-dessus puisque de toute façon, t'es dans un milieu assez fermé, t'es sur un marché du travail où la meilleure chance pour toi, c'est d'être… surtout un marché du travail qui est plutôt favorable aux employés, la meilleure chance pour toi, c'est de… c'est d'être capable de retrouver du boulot rapidement et de prendre ce qu'on te donne sans jouer à l'emmerdeur. Et effectivement, je pense que c'était la bonne chose à faire.»

La norme de mobilité prévalant dans le secteur comme les possibilités d'emploi qui s'offrent à lui auront finalement raison de sa velléité de contentieux. Préservé par la suite de ce genre d'épreuve, il conserve de ce conflit un souvenir amer et en conclut que les clauses de mobilité peuvent tout à fait servir à « *se débarrasser* » des salariés. Cela nourrit une critique morale plus large du « *monde libéral* », qu'il détaille en réaction au cas 15 :

> « Ben… Le problème c'est que ça peut être utilisé facilement pour se débarrasser de quelqu'un je pense. C'est comme quand les usines textiles ferment et qu'on te propose un job en Roumanie payé trois fois moins, enfin tu vois, ça a pas de sens. Quand on te met dans une situation que humainement tu peux pas accepter, c'est… On est dans un monde libéral et on reconnaît pas la morale on va dire donc on en arrive à des situations absurdes comme ça ».

<u>L'usage de la clause de mobilité pour rompre le contrat : une « *légende urbaine* » selon Romain</u>

À l'inverse d'Alexandre, Romain estime peu probable l'usage de la clause de mobilité pour rompre un contrat de travail. Il va jusqu'à qualifier cette éventualité de « *légende urbaine* ». De fait, la position favorable qu'il occupe, dans une entreprise où il n'a fait qu'évoluer

positivement, rend une telle mise en œuvre de la clause peu probable. Bien qu'il ait signé, comme Alexandre et Pauline, un contrat de travail comprenant une clause de mobilité, Romain a exigé dès l'entretien d'embauche de réaliser des missions circonscrites dans l'agglomération nantaise et, au surplus, accessibles en transports en commun. Ne détenant pas le permis de conduire, une mission en dehors de cette zone serait pour lui intenable. Or, ses supérieurs ne souhaitent nullement sa défection :

> C.T : « D'accord donc du coup, ils t'envoient pas en mission je sais pas trop où…
>
> Romain : Bah ils pourraient parce qu'il y a pas entre guillemets d'obligation de leur part de vérifier que j'ai un permis pour m'envoyer là-bas. Mon contrat stipule que je peux être muté à Rennes. Après ils savent très bien aussi que s'ils m'envoient quelque part, je vais mettre une heure et demie - deux heures à y aller, bah je vais claquer ma mission. Ils veulent pas forcément ça non plus, enfin en règle générale.
>
> C.T : Et du coup, ils peuvent te muter sur toute la France ou juste sur l'ouest ou… ?
>
> Romain : La position officielle de mon agence ici, c'est régional. Mais régional, Nantes et sa région déjà donc quand je dis ça, donc Rennes comme je disais, Le Mans ça peut, c'est un peu loin déjà mais ça va être le plus loin qu'on peut faire. »

Sa réaction au cas 15 témoigne d'ailleurs de cette position particulière. Sans remettre en cause le caractère légal de la situation – dans le cas où le préavis et la zone géographique d'application seraient respectés – l'absence d'« *arrangement* » entre l'entreprise et le salarié le « *choque* », d'autant qu'il existe selon lui des solutions alternatives (proposer la mission à un salarié ayant moins de contraintes familiales, envisager du télétravail une partie de la semaine etc.) :

> « Beaucoup d'informations. Donc la mobilité, qu'elle soit définitive, je trouve ça… je sais pas si la zone d'activité de son entreprise, c'est le monde entier ou je sais plus quoi, mais normalement, elle doit être beaucoup plus restreinte que ça. Et le salarié est dans le droit de contester la zone d'activité comme il dit. Et donc après, sur le fait, ce qui me choque, c'est qu'il soit licencié pour ça, sans qu'il y ait entre guillemets une tentative d'arrangement. Après ils peuvent se séparer à l'amiable si les projets personnels du gars ne concordent plus du tout avec les projets professionnels que lui impose sa boite. Divorce, mais le licenciement… Je pense qu'au bout d'un moment, il a le droit parce que si c'est, si c'est dit quelque part et que c'est acquis qu'il puisse être muté là-bas, et qu'il a été prévenu dans les délais, avec les préavis qu'il faut et tout et qu'il refuse, l'abandon de poste, je crois que ça peut être un motif de licenciement, si c'est un motif de licenciement. Après c'est pas cool, ni pour la boite enfin son image, ni pour le gars. Après je sais pas, moi ça m'est jamais arrivé, souvent on le propose plus qu'on l'impose ce truc-là, qu'on doit bouger. Après il y a des propositions qui sont plus ou moins soutenues, mais ouais… je…

En définitive, c'est donc dans toute sa complexité qu'il faut envisager la question de la mobilité, entre ressource inégalement saisie pour revendiquer des droits d'une part et

obligation contractuelle à laquelle nos enquêtés espèrent (ou s'évertuent à) échapper d'autre part.

Dans les grandes sociétés de service où Pauline, Alexandre et Romain sont employés, l'avancement de carrière, les augmentations de salaire, la mobilité, les formations font l'objet de négociations individuelles entre salarié et supérieur hiérarchique. Cette gestion du personnel laisse la place à d'importants écarts entre développeurs. En fonction de leur socialisation familiale, du cursus suivi, des relations qu'ils tissent avec leur hiérarchie et de leurs perspectives d'avenir, les enquêtés font montre d'une propension inégale à se saisir de leurs droits et à négocier un assouplissement – tacite – de leur obligation contractuelle de mobilité. Ces inégalités peuvent apparaître dès l'embauche, mais évoluent au gré de leur parcours professionnel.

II_ Où est le patron ? Les jeunes informaticiens des petites entreprises du logiciel libre

Les logiciels libres ont pris leur essor aux États-Unis, sous l'impulsion de Richard Stallman, programmeur américain. En 1984, il quitte le Massachusetts Institute Technology (MIT) pour créer la Free Software Fondation (FSF), dont l'objectif est de promouvoir les logiciels libres. En lien avec le projet GNU - projet qui vise à créer un système d'exploitation entièrement libre (et qui est également dirigé par Richard Stallman) - les membres de cette fondation se réapproprient les outils classiques de la propriété intellectuelle et les détournent : ils créent ainsi les licences GNU-GPL, permettant aux logiciels de devenir « *duplicable, modifiable et rediffusable* » en toute légalité[70]. La spécificité des logiciels libres réside ainsi dans leur dimension partagée : à la différence des logiciels gratuits, leur *code source*[71] est accessible à tous, permettant à qui le souhaite de copier, modifier, améliorer le logiciel, puis de diffuser les fruits de son travail. Depuis lors, de nombreuses « *communautés* », collaborant principalement via internet, se sont constituées de façon plus ou moins durable pour créer, améliorer et promouvoir ces logiciels. Au sein des « *communautés* » de projet, l'accent est

[70]Florent LATRIVE, « Les Barbares du Bazar. Une introduction aux faubourgs de la nouvelle économie », in Olivier BLONDEAU, Florent LATRIVE (dir.), *Libres enfants du savoir numérique*, Paris, L'Eclat, 2000, p.17

[71]Olivier Blondeau et Florent Latrive définissent le code source comme suit : « *Code textuel (donc lisible par un être humain) à partir duquel sera généré une version exécutable du programme* ». Voir Olivier BLONDEAU, Florent LATRIVE *ibid.*, p.490

régulièrement mis sur la mise en suspens de toute hiérarchie, conformément au modèle du « *bazar* » proposé par Éric S. Raymond[72] :

> « A l'opposé de la construction de cathédrales, silencieuse et pleine de vénération, la communauté Linux paraissait plutôt ressembler à un bazar, grouillant de rituels et d'approches différentes (très justement symbolisé par les sites d'archives de Linux, qui acceptaient des contributions de n'importe qui) à partir duquel un système stable et cohérent ne pourrait apparemment émerger que par une succession de miracles »[73].

Pourtant, les travaux sociologiques existants à ce sujet montrent qu'il existe, au sein de ces projets, une organisation du travail certes souple mais non dénuée de rapports hiérarchiques[74]. Par ailleurs, derrière cette organisation visant à mettre en suspens toute hiérarchie, interviennent des informaticiens (et plus précisément des développeurs) aux profils et aux investissements variés :

> « Collectifs de production et collectifs d'engagement, ces groupes sont intrinsèquement composites. Cette particularité est analysée ici en interrogeant le statut social des participants, qui apparaît lui-même hétérogène : bénévoles au plan juridique, ils effectuent un travail productif, tout en poursuivant des buts militants, mais aussi en répondant à des exigences professionnelles, ou encore en exerçant une expertise technique, en satisfaisant à des objectifs d'efficacité, voire en concurrençant des activités marchandes. Bénévoles, travailleurs, militants, professionnels, experts, etc., les manières de considérer leur activité, et partant le rôle qu'ils y engagent et le statut qu'ils y actualisent, sont multiples. »[75]

Au sein d'un même projet, les figures de bénévole, militant, professionnel, travailleur se côtoient. Plus largement, l'existence d'une « *coalition improbable* » figure parmi les interrogations les plus récurrentes à propos de l'univers du « *libre* », parce que s'y rencontrent des individus aux ancrages politiques et aux discours variés, quand ils ne sont pas radicalement opposés. Différentes conceptions du développement des logiciels libres se heurtent, mais se rejoignent dans une lutte commune contre le monopole des logiciels propriétaires, dont Microsoft. Ainsi, dans l'anthologie *Libres enfants du savoir numérique*, qui réunit des textes écrits par les représentants du « libre » les plus reconnus, Florent Latrive précise en introduction :

---

[72]Éric S. Raymond est un hacker américain. Membre du parti libertarien, il oppose au projet de « *free software* » de Richard Stallman une vision technique du « *libre* », en usant du concept d'« *open source* ».

[73]Eric S. RAYMOND, *La cathédrale et le bazar*, Linux-France.org, 1998, p.2

[74]Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Des relations de travail sans règles ? L'énigme de la production des logiciels libres », *Sociétés contemporaines*, vol. 2, n° 66, 2007. Voir également Michel LALLEMENT, *L'âge du faire. Hacking, travail, anarchie*, Paris, Editions du Seuil, 2015

[75]Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Les développeurs de logiciels libres : militants, bénévoles ou professionnels ? » in Didier DEMAZIERE, Charles GADEA (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La découverte, 2009, p286

> « S'y expriment des points de vue différents, parfois incohérents, voire opposés. Tous parlent de politique, dessinant une coalition improbable : néolibéraux, libertariens, tiers-mondistes ou encore protomarxistes. Richard Barbrook évoque même l'anarcho-communisme. Mais peu importe les nuances et les chapelles, les classifications politiques classiques peinent à dépeindre le mouvement qui se dessine. »[76]

L'existence d'orientations politiques variées au sein de l'univers du « libre » est source de tensions. En particulier, la mobilisation des logiciels libres dans le cadre d'échanges marchands fait l'objet de critiques importantes, parce qu'il remet en question l'idéal du « *militant désintéressé* ».[77] Or, si historiquement, des communautés bénévoles sont à l'origine de la diffusion des logiciels libres, les entreprises se saisissent de plus en plus d'un marché devenu lucratif. En France, cet univers professionnel est depuis 2010 représenté par le Conseil National du Logiciel Libre (CNLL), qui met en avant, sur la page d'accueil de son site internet, la croissance exponentielle du secteur :

> « Le logiciel libre, c'est 30000 emplois en France en 2012, et un secteur en croissance de 30 % par an, qui attire donc *de facto* chaque année 10000 nouveaux emplois qualifiés - ingénieurs ou techniciens informatiques, commerciaux et responsables marketing de haut niveau. Pour permettre aux plus compétitifs d'entre nous de continuer à croître en créant de l'emploi, nous demandons que soit mise en place une véritable politique de formation adaptée aux besoins et aux valeurs de nos entreprises. »[78]

Le CCNL comprend plusieurs associations régionales membres, dont l'association nantaise *Alliance Libre*, créée en 2007, qui regroupe aujourd'hui vingt-sept entreprises et à laquelle adhèrent les deux sociétés employant Benjamin et Thibaud. En fait, au plan national, Nantes figure parmi les villes reconnues en matière de « *libre* ». C'est par exemple dans cette ville qu'ont eu lieu en 2009, sous l'égide de l'association *Linux-Nantes*, les 10èmes Rencontres Mondiales du Logiciel Libre (RMLL), l'un des trois grands évènements du « *libre* » organisés en France chaque année[79]. Au moment de l'enquête, les entreprises du « *libre* » nantaises sont principalement localisées dans deux pôles, l'un toujours implanté en centre-ville, l'autre situé

[76]Florent LATRIVE, *op.cit.,* p18

[77]Par exemple, Didier Demazière, François Horn et Marc Zune montrent que la tentative d'un prestataire (travaillant pour le compte d'une administration) de s'associer au projet SPIP a été mal perçue, et rejetée du fait d'un risque supposé de « *récupération à des fins commerciales* » Voir Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, *op.cit*., p.288. Voir également Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Ethnographie de terrain et relation d'enquête. Observer les « communautés » de logiciels libres », *Sociologie*, vol. 2, n° 2, 2011, p.173 ; et Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Les mondes de la gratuité à l'ère du numérique : une convergence problématique sur les logiciels libres », *Revue française de socio-économie*, vol. 1, n° 1, 2008, p.62

[78]http://www.cnll.fr/, consulté le 22.03.2016

[79]Ces rencontres constituent l'un des trois grands évènements du « libre » organisés en France, avec l'Open World Forum (OWF) et Solutions Linux.

dans une commune limitrophe de Nantes (où travaillent Benjamin et Thibaud)[80]. Dans l'univers du « *libre* », Benjamin et Thibaud occupent donc une place particulière. Ils sont salariés de petites entreprises de services informatiques promouvant et usant des logiciels libres - communément nommées SSLL (sociétés de services en logiciels libres) - et c'est à ce titre que je les ai rencontrés. Nous verrons au cours des entretiens que leur hostilité à l'idée même de hiérarchie et de subordination n'est pas sans lien avec la perception et l'usage de leurs droits en entreprise. Mais pour saisir la genèse et la signification de ces usages, il convient au préalable d'éclairer leur parcours, leurs engagements militants ainsi que les conditions de leur embauche dans les SSLL et leurs projections de carrière.

2.1_ Des premières expériences professionnelles à l'emploi dans de petites entreprises du « *libre* »

Avant d'être embauchés en CDI dans deux entreprises du « *libre* », Benjamin et Thibaud ont tous deux connu d'autres expériences professionnelles dans l'informatique, le premier dans une start-up, le second au sein de deux SSII. Thibaud s'est de plus investi en tant que volontaire dans une association à caractère religieux accueillant des personnes présentant un handicap mental. Avant de caractériser les relations qu'ils tissent aujourd'hui avec leurs employeurs respectifs et ce que cela nous dit du rapport qu'ils entretiennent à leurs droits, nous souhaitons donc revenir tant sur les circonstances qui ont finalement concouru à leur embauche dans le « *libre* », que sur la manière dont ils ont, jusque-là, diversement appréhendé leurs droits.

2.1.1_ De l'univers des start-up au « *libre* » : autogestion, technicité et « *travail stable* »

À l'instar des enquêtés employés en SSII, Benjamin se consacre à la programmation informatique. Lorsque je le rencontre en octobre 2013[81], il est employé comme développeur dans une petite SSLL qui a la particularité de fonctionner sur le mode de l'autogestion. Son intégration dans cette entreprise constitue, à ses yeux, la suite logique d'un intérêt pour le « *libre* » en général, et d'une volonté de mettre en œuvre ses principes politiques, en l'espèce anarchistes, en particulier :

[80]Depuis, le pôle du centre-ville s'est désagrégé, les entreprises y étant implantées se dispersant dans divers quartiers de la ville.

[81]Benjamin est ami avec Alexandre. Mais j'ai obtenu son contact par l'intermédiaire de Thierry Guérin, informaticien intervenant à l'Université de Nantes et exerçant une activité indépendante dans le « *libre* ». C'est lui qui m'a présenté aux salariés des différentes entreprises du « *libre* » nantaises, et m'a fait visiter les locaux où travaillent Benjamin et Thibaud, au cours de l'été 2013.

> « Mais moi voilà j'avais une contrainte, c'était effectivement que je voulais pas… Même en travaillant pour le logiciel libre, c'était pas suffisant, il fallait aussi que je travaille dans une société où je pouvais, où j'étais… où c'était possible de travailler pour moi. (…) Et du coup, il fallait que je trouve des gens qui étaient dans la même démarche que moi. Voilà, et donc le choix était vite fait parce que du coup, il y en a pas beaucoup. Et donc ça a donné la société dans laquelle je travaille aujourd'hui. On est une société où on a un modèle assez particulier où effectivement, il y a pas de patron, il y a pas de… On travaille en démocratie interne. Alors c'est un peu sur le modèle de l'autogestion en fait qu'on trouve chez les anarchistes. »

Durant les entretiens, Benjamin insiste sur son « *cheminement personnel* ». Bien davantage que les autres enquêtés, il rend compte au départ de son parcours professionnel comme un tout cohérent, qui se dessine au gré de l'évolution de sa réflexion politique. De fait, il a, à partir du lycée et plus précisément de la mobilisation de l'entre-deux-tours de 2002, pris part à des mouvements politiques de deux ordres, qu'il qualifie de « *groupusculaires* » d'une part et de « *syndicaux* » d'autre part :

> « J'ai fait différents trucs, j'ai fait ce qu'on fait à l'extrême gauche donc plutôt militant bas de gamme entre… on va dire entre le militant d'extrême gauche et le on va dire entre le fritage de CRS et ouais le syndicalisme et puis le… et puis le tractage tout ça quoi. »

À l'Université, il a conservé cet intérêt militant, mais dit s'être en partie éloigné de l'extrême gauche. Les désaccords qu'il pouvait avoir avec une partie des militants et, en particulier, avec les « *communistes* » (*sic.*) n'ont fait que croître, tandis que dans le même temps, il mûrissait sa réflexion sur l'anarchisme :

> « Parce que effectivement, ils sont dans l'anti-patronat à fond alors que moi j'ai… euh si on veut le capitalisme, c'est si on schématise à mort, le capitalisme c'est la dictature du patronat alors que eux, ce qu'ils veulent c'est la dictature du prolétariat grosso modo. Alors que moi je veux la dictature de personne, je veux juste que… Je veux ni patron, ni salarié, je veux que tout le monde travaille en gros à peu près au même niveau, un peu sur le modèle de la coopérative ouvrière mais plus sur le modèle anarchiste. »

Il trouva alors, dans l'univers du « *libre* », un moyen d'éprouver sa vision politique des rapports de travail, dans le même temps qu'il put y relever des défis techniques de programmation. Or, c'est en s'appuyant sur son emploi dans le « *libre* » que Benjamin rend compte d'une vision critique sur le salariat et estime que ses collègues et lui-même « *court-circuitent* » constamment le droit du travail dans son entreprise. Mais ces seuls discours ne sauraient expliquer le parcours professionnel de Benjamin et sa conception statutaire de l'emploi au gré de ses expériences.

Fils d'une mère cadre informaticienne dans une entreprise de gestion des risques et d'un père (décédé il y a plus de dix ans) travaillant dans le social (notamment au sein d'un foyer de jeunes travailleurs), Benjamin a entamé un cursus universitaire en sciences par défaut, après

l'obtention d'un bac S et l'échec à l'entrée en IUT (en raison d'un dossier scolaire faisant état d'une moyenne annuelle faible et d'un manque d'implication). Du fait de « *facilités intellectuelles* » dans ce domaine dit-il, il s'est spécialisé en informatique et a poursuivi son cursus en master. Il décrit d'ailleurs ses capacités en informatique comme naturelles et précoces, puisqu'il a commencé à s'intéresser au développement au collège. À bien des égards, il rappelle les « *hackers* »[82] américains rencontrés par Michel Lallement dans le « *hackerspace* »[83] qu'il a nommé Noisebridge : des hommes issus des classes moyennes et supérieures, souvent célibataires, au parcours scolaire heurté, investis dans l'anarchisme et dépeints comme introvertis[84].

Au fil de son parcours universitaire, Benjamin s'applique à faire fructifier ses capacités initiales et participe à des évènements organisés à Nantes, en premier lieu dans le milieu des start-up. Si son goût pour la programmation informatique ne fait pas de doute, l'usage de ses « *facilités intellectuelles* » est présenté comme un « *non-choix* », une nécessité pour « *échapper au chômage et échapper à l'usine* »[85] :

> C.T : « Et comment ça t'es venu l'idée d'aller dans l'informatique précisément, enfin pourquoi ce secteur-là ?
> Benjamin : Bah j'ai pas choisi, parce que j'ai des facilités intellectuelles comme certains. En fait il y a des gens qui sont ….. Il y a des gens qui sont naturellement doués dans certaines disciplines. Voilà pour moi l'informatique c'est naturel, parce que je sais pas j'ai le cerveau qui est fait pour ça. Après, donc voilà après quand moi j'ai dû faire mes études, voilà j'ai fait le choix entre un truc que je pouvais réussir à faire, un truc qui pouvait me donner on va dire un avenir, enfin en gros échapper au chômage et échapper à l'usine en gros, et un truc ouais

[82]Pour un retour sur l'histoire des « *hackers* », et les différentes définitions auxquelles ils ont donné lieu, voir Michel LALLEMENT, *op.cit.*, 2015, p.75 et suivantes. S'il est d'usage de conserver le terme anglo-saxon, Michel Lallement renvoie l'action de « *hacker* » au « *bidouillage* » informatique.

[83]Michel Lallement définit les « *hackerspace* » comme suit : « *Selon le site de référence mondial sur le sujet (Hacker-space.org), un hackerspace est un lieu communautaire où des individus peuvent se rencontrer et travailler sur leurs projets. Pour appréhender un peu plus précisément encore ce que cette définition recouvre, quatre critères peuvent être retenus. Un hackerspace est, premièrement, une organisation ouverte qui rassemble des personnes désireuses de mener à bien des projets de fabrication de natures multiples : découpage et assemblage des pièces (en plastique, en bois, métal…), fabrication d'objets variés, montages électroniques, programmation informatique, couture, cuisine… Un hackerspace est, deuxièmement, un lieu physiquement situé où des individus partagent et utilisent des ressources : machines, outils, matériaux, connaissances, information, Wi-fi…Un hackerspace est troisièmement, une association à but non lucratif gérée collectivement. Un hackerspace est, enfin, un vecteur de promotion et d'application des valeurs issues de l'éthique hacker dont les principes sont la libre coopération, le refus de la hiérarchie, la liberté d'échange de l'information et des connaissances, le rejet de la discrimination, la conviction que les techniques ont des potentiels à valeur émancipatrice, ou encore l'importance conférée à la do-cratie (pouvoir du faire).* ». Voir Michel LALLEMENT, *ibid*., p.38-39

[84]Michel LALLEMENT, *ibid.*, p.287 et suivantes

[85]Cette préoccupation au regard de l'emploi, Benjamin ne l'évoquera que lors du second entretien. Et ce n'est qu'au bout d'une heure d'entretien qu'il explicitera l'influence de ses parents – et principalement de sa mère - à cet égard.

> entre ce que je pouvais, ouais ce qui était réaliste d'un point de vue économique, et ce que je pouvais aussi payer en tant qu'études. Donc en fait le choix s'est assez vite restreint. »

Le parcours de sa mère, dont il donnera quelques éléments lors du troisième entretien, n'y est sans doute pas pour rien. Née dans un milieu rural, elle était promise à un paysan « *du coin* ». Pour échapper à ce mariage arrangé, elle a très jeune fui sa famille et dès lors, a selon Benjamin « *fait comme elle a pu* » pour subvenir à ses besoins. Elle bénéficiera d'un plan d'aide destiné à former de nombreux jeunes à l'informatique et exercera, au cours de sa trajectoire professionnelle, divers emplois dans les secteurs de l'aérospatial puis de la banque, avant d'être plus récemment embauchée dans une entreprise de gestion des risques. Ce court détour par la trajectoire de la mère de Benjamin permet ainsi d'éclairer une vision du travail marquée davantage par la nécessité que par le « *choix* » d'un métier : de fait, il était, pour elle et son mari, primordial que Benjamin se tourne vers des « *options* » assurant un emploi[86].

Quoi qu'il en soit, par le biais du réseau et de la reconnaissance technique dont il jouit déjà en tant que développeur, Benjamin intègre précocement une start-up parisienne en CDD, alors qu'il est encore étudiant. Cet emploi de deux mois se déroule au cours de l'été suivant sa licence 2. À l'époque, s'il lit son contrat de travail, il estime ne pouvoir « *échapper* » aux clauses qu'il comporte, dont il ne donnera d'ailleurs aucun détail lors des entretiens. S'il y découvre un cadre propice à « *pousser le vice* » techniquement, les conditions d'emplois dans cette entreprise – au sein de laquelle les développeurs multiplient les heures de travail et évoluent dans une incertitude vis-à-vis de leur revenu – le rebutent, n'offrant pas la stabilité professionnelle à laquelle il aspirait par ailleurs :

> « Après, euh… moi c'était un univers que je voulais voir parce qu'effectivement, techniquement c'est intéressant et puis c'est un univers où il y a moyen effectivement… Je pense que c'est épanouissant l'univers start-up. Mais… après voilà, je me suis rendu compte que c'était pas forcément… C'est un univers où faut être prêt à faire 70h par semaine, où il peut y avoir des hauts et des bas. On peut très bien travailler pendant trois ans avec des retards de salaire de six mois machin ou au contraire avoir de l'argent qui tombe du ciel tout le temps tellement ça marche bien. (…) Je saurais pas comment détailler plus. Mais en gros, c'est des gens qui sont dans un délire quoi quelque part. Ils sont un peu barrés… ouais c'est que des… Enfin c'est que des passionnés quoi, c'est des gens extrêmement passionnés, qui font que ça de leur journée pratiquement, ils sortent pas. Alors que c'est vrai que je voulais chercher plutôt on va dire un travail plus stable aussi parce que au-delà de… Bon ça m'amuse bien d'être on va dire techniquement des fois il y a un peu de challenge et tout ça mais, mais sans chercher un travail routinier, je cherchais quand même un travail où je pourrais quand même organiser à côté des choses, donc avec un temps de travail plus ou moins régulier. (…) Donc oui l'expérience à Paris, c'est intéressant, découvrir des gens. C'est du réseau, c'est toujours des

[86]Au cours du premier entretien, Benjamin ne tiendra que des propos très évasifs sur sa famille, et parlera de ses parents comme d'un tout. Je n'apprendrais qu'au cours du second entretien que son père est en fait décédé « *depuis une dizaine d'années* ».

> gens je sais que je pourrais les appeler, me rappeler à eux mais, mais c'est pas forcément le monde dans lequel je vais vouloir faire ma carrière. »

Nous verrons dans le chapitre 4 qu'à l'instar des développeurs employés en SSII, Benjamin considère que les « *rush* » et les « *coups de bourre* » font partie intégrante de son métier (chapitre 4, 1.1.3). Toutefois, il n'en recherche pas moins des conditions d'emplois plus favorables que celles qu'il a éprouvées lors de cette courte expérience en start-up, du point de vue du temps de travail comme de sa rémunération.

Suite à cette première expérience professionnelle, Benjamin poursuit ses études et se rapproche davantage du réseau professionnel du « *libre* ». Il rejoint en 2009 (entre son master 1 et 2) le comité d'organisation des Rencontres Mondiales du Logiciel Libres (RMLL) et rencontre à cette occasion de nombreux membres d'Alliance Libre. À la suite de quoi il réalise un stage de trois mois dans une de ces petites entreprises, pour intervenir sur un projet de développement déficitaire. Décrivant en riant ce stage comme relevant du « *salariat déguisé* » lors du premier entretien, il explique que le « *deal* » négocié entre lui et l'entreprise consistait en une indemnisation en tant que stagiaire et l'octroi d'un « *petit plus* » au terme du stage (il a ainsi reçu cinq cents euros supplémentaires). Loin de dénoncer ce montage, Benjamin le justifie par les tâches qui lui ont été assignées et le contexte dans lequel il a intégré l'équipe : l'entreprise avait alors besoin d'un développeur pour travailler « *en pompier* » sur un projet qui prenait du retard, de sorte que l'embaucher aurait occasionné des coûts supplémentaires (alors même que le projet était déjà « *dans le rouge* » d'un point de vue comptable). Lors du second entretien, il ajoutera qu'à l'époque, il cherchait certes un emploi pour subvenir à ses besoins (il venait de quitter le domicile parental et louait un studio), mais y avait surtout vu une occasion de « *faire le CV* » :

> « Moi je m'en foutais parce que c'était plus pour l'expérience, pour faire le CV. C'était aussi oui, il me fallait un peu de thunes mais on va dire que c'était mieux ça que rien. Et surtout c'était mieux ça que de faire un job à la con, voilà quoi, j'ai dit je suis pas gagnant sur tous les points mais… mais voilà si je peux avoir de la thune en plus. Enfin c'est un stage volontaire et j'étais mieux payé qu'un stagiaire quoi. »

À ses yeux, ce stage constituait avant tout un lien de plus créé avec les membres de l'association *Alliance Libre* et une manière d'éprouver ses compétences techniques. De fait, il réalise l'année suivante son stage de fin d'études au sein d'une autre petite entreprise du « *libre* », que nous nommerons DevLibre (voir encadré 2.5) où, cinq mois plus tard, il sera embauché en CDI. Désireux de « *décrocher le CDI* », il renonce alors à une proposition de stage au Japon :

> « J'ai fait mon master 2, on m'a proposé un stage subventionné au Japon, un stage de recherche, mais on va dire que comme j'étais pas sûr derrière de pouvoir décrocher le CDI à Nantes, comme je savais à peu près où il fallait que je retombe, j'ai préféré assurer le coup et faire un stage dans l'entreprise à Nantes en fait. »

En définitive, les premiers pas de Benjamin dans le monde du travail ne sont certes pas sans lien avec son appétence pour l'autogestion, mais sont également indissociables de préoccupations liées à son insertion professionnelle. La perception de ses droits paraît avant tout, à cette époque, être indexée sur cet objectif. Sa participation au « *court-circuitage du droit du travail* », dont il nous fait part au cours des entretiens et que nous éclairerons dans un second temps (2.2.1), n'a de sens que remise dans le contexte de son emploi en CDI à DevLibre où, porté par une stabilité qu'il n'avait pas jusque-là, Benjamin s'inscrit et adhère pleinement à l'organisation autogérée de l'entreprise.

2.1.2_ Entre informatique et engagements religieux : le parcours de Thibaud

À l'inverse des autres informaticiens, Thibaud n'est pas développeur mais administrateur système et réseaux. Ce métier, différent du point de vue de la technique, est accessible à un niveau BTS. À propos de son travail actuel, il explique :

> « On est un peu si tu veux l'informaticien des PME, voilà. Euh spécialistes du réseau, infrastructure, conseil aussi, même s'il y a des informaticiens dans la boite en face, on fait du support de l'informaticien. En gros, s'il a des questions, on peut lui répondre etcetera, le conseiller. On assure que tout fonctionne tout le temps. »

Ce métier, Thibaud l'a intégré plus par obligation que par goût. À la fin du lycée, ses parents (son père est fonctionnaire chez Orange et sa mère est professeur des écoles dans une école privée), le poussent à faire un BTS (Brevet de Technicien Supérieur). Il estime alors avoir le choix entre un cursus en comptabilité (comme son grand frère) ou une orientation en informatique. Optant pour l'informatique, il s'oriente dès sa première année vers l'administration réseau. Durant ses deux années d'étude, Thibaud suit des enseignements qu'il juge « *basiques* » et peu intéressants. Seul son stage de fin d'études l'enthousiasme. Il intègre en effet provisoirement une entreprise individuelle du « *libre* » - InfraTec (voir encadré 2.7) - spécialisée dans l'infrastructure réseau et y découvre le métier auprès d'un indépendant, Laurent[87]. Plus qu'une attirance pour le « *libre* », c'est son propre engagement religieux qui le conduit à l'obtention de ce stage de BTS. Avant même qu'il n'intègre l'entreprise, Thibaud

[87]Thibaud ne nommant son employeur que par son prénom au cours des entretiens, je me suis contentée de modifier et d'indiquer son prénom.

connaissait en effet son maître de stage (Laurent) qui, comme lui, participait bénévolement à l'organisation de pèlerinages à Lourdes :

> Thibaud : « Oui, on faisait… on était dans une association commune Tous les ans, on faisait des choses ensemble.
>
> C.T : C'était quoi comme association ?
>
> Thibaud : Euh religieux (*rires*), on faisait des « *pélé* » à Lourdes, on accompagnait des jeunes lycéens. Il était responsable du « *pélé* » jeune, du coup il demandait à chaque fois des accompagnateurs. Donc j'en ai fait quelques-uns avec lui avant qu'il m'embauche. Et il m'a embauché parce qu'il passait en SARL, il avait un besoin de passer en SARL pour se dégager du temps. »

La sociologie des comportements religieux a montré depuis longtemps l'impact de la socialisation familiale[88]. Dans le cas de Thibaud, son propre engagement s'inscrit dans la continuité d'une famille particulièrement pieuse et valorisant les activités sociales et culturelles en lien avec l'Église. Ses parents ont été et demeurent très investis dans la paroisse. Lui-même a consacré une partie de ses étés et de ses week-ends, au cours de ses études, à la pratique de l'orgue, pour les cérémonies religieuses (mariages et funérailles principalement). Il a également participé à l'organisation de pèlerinages à Lourdes et, lorsque je le revois à l'automne 2014, a rejoint la fraternité franciscaine, participant régulièrement à des « *groupes de parole* » où l'on débat de thématiques à teneur théologique (en s'appuyant sur les textes de Saint-François d'Assise, et sur la Bible). Ses frère et sœur ne sont pas en reste. Son frère est responsable d'atelier dans une association qui accueille des personnes handicapées et les liens qu'il tisse avec les pensionnaires dépassent, de loin, les frontières de l'emploi salarié : il n'est pas rare qu'il organise pour les résidents des sorties et des activités en-dehors de son temps de travail, parfois même en les invitant chez lui. Thibaud lui-même côtoie bénévolement cette association depuis plusieurs années[89]. Quant à sa sœur, elle a poussé encore plus loin l'engagement religieux, en intégrant un couvent qui pratique la clôture religieuse[90]. Ses parents ont également été investis syndicalement : son père en tant qu'adhérent à la CFDT, sa mère en tant que trésorière d'un syndicat (dont il ne se rappelle

[88]Voir notamment Guy MICHELAT, « L'identité catholique des français. II. Appartenance et socialisation », *Revue française de sociologie*, vol. 31, 1990

[89]D'ailleurs, au terme de cette mission, il s'y investit pendant un an en tant que volontaire, s'éloignant ainsi pour un temps des activités informatiques. Il y rencontre également sa femme, salariée de l'association qui exerce en tant qu'aide médico-psychologique et responsable de foyer.

[90]Thibaud m'explique lors du troisième entretien que sa sœur ne sort qu'exceptionnellement du couvent. La règle étant de demeurer « *cloîtré* », les sorties sont très limitées.

plus le nom) dans l'école privée où elle enseigne. Cette dernière a même, pendant un temps, été secrétaire du syndicat au niveau départemental selon Thibaud :

> « Mon père était membre de la CFDT peut-être, adhérent mais voilà enfin… il était adhérent, il participait pas… Enfin il faisait les manifestations quand il y en avait etcetera, mais il faisait pas… Ma mère par contre, elle était secrétaire d'un syndicat dans l'enseignement local, donc là par contre, elle avait pas mal de choses. »

Ayant grandi au sein d'une famille aux engagements multiples, Thibaud va obtenir son stage à InfraTec à la faveur d'un contact noué au cours de ses propres engagements. À l'époque, Laurent travaille seul et n'envisage pas, à court terme, de devenir employeur. Son diplôme obtenu, Thibaud cherche donc du travail et trouve facilement des emplois de technicien hotline et support dans des SSII. Pendant deux ans, il multiplie les CDD et refuse les propositions de CDI. Il ne s'agit pas tant d'éviter l'intégration dans une entreprise en tant que salarié, que de ne pas s'enfermer dans un travail qui ne lui plaît pas vraiment. En l'espèce, Thibaud décrit les tâches qu'on lui confiait alors comme « *basiques* » et « *sans intérêt* ». À l'avis de ses parents pour qui le plus important demeure de détenir un emploi pour subvenir à ses besoins, il oppose une vision du travail comme source d'épanouissement personnel (nous y reviendrons dans le chapitre 3, tant cela s'articule à des représentations divergentes du syndicalisme 1.4.4). Ses expériences en SSII sont dès lors vécues sous le sceau du provisoire. D'autant qu'il vit à l'époque une « *période moratoire* »[91], faite de multiples expérimentations, qui vont notamment l'amener à interrompre son début de parcours professionnel pendant cinq mois pour partir vivre en Australie avec un ami. De retour en France, il est embauché en CDD en tant qu'informaticien dans l'association où travaille son frère, pour mettre en place leur système réseau. Il y rencontrera sa compagne, salariée de l'association qui exerce en tant qu'aide médico-psychologique et responsable de foyer.

De ses premières expériences en SSII à son investissement dans l'association, la manière dont Thibaud appréhende ses conditions d'emploi et, en particulier, son salaire et son temps de travail, a bien évolué. Avant d'accepter ses CDD successifs en SSII, il veillait aux horaires de travail de façon à éviter les emplois les plus pénibles (le week-end et la nuit) et était attentif à son niveau de salaire, avec en tête un salaire minimum à réclamer à chaque nouveau contrat. À l'inverse, au cours de son CDD dans l'association, toute pratique de vérification disparait. Son investissement dépasse alors, de loin, le seul cadre de l'emploi salarié. Au terme de ce contrat, Thibaud ne cherche pas immédiatement un nouvel emploi. En proie à des

[91]Olivier GALLAND, *Sociologie de la jeunesse*, Paris, Armand Colin, 2004 [1e éd. 1991]

questionnements sur son devenir professionnel et ayant pris goût au travail effectué au sein de l'association, il y accomplit un volontariat de cinq mois durant lesquels il vivra aux côtés des pensionnaires. Son investissement provisoire dans cette association religieuse, qui s'inscrit dans la lignée de ses précédents engagements, demeure à ce jour l'expérience la plus enrichissante. Thibaud y fait souvent référence durant les entretiens, y trouvant prétexte à valoriser l'esprit humaniste et le dévouement qui y ont cours, loin de l'univers marchand de l'informatique :

> « Et puis je faisais autre chose que de l'informatique. J'ai fait du ménage (*rires*), j'ai aidé à donner des douches, j'ai essuyé des fesses. Non mais c'est con mais voilà j'ai fait de la mosaïque, j'ai fait du jardin, j'ai fait de la peinture, enfin j'ai fait… Je suis parti en vacances avec eux, on est allés voir des gens avec… Enfin, c'est génial. »

De fait, il ne quittera cet univers qu'après une proposition de CDI formulée par Laurent (son ancien maitre de stage), avec qui il partage une propension au dévouement et un attachement particulier à la famille. Et c'est de cette façon que l'on peut apprécier la manière dont Thibaud mettra à distance ses droits, loin de ses précédentes expériences en SSII.

2.2_ Pas de patron, pas de salarié ?

Les entreprises dans lesquelles sont employés Benjamin et Thibaud partagent quelques caractéristiques communes, dont leur création récente et la petitesse de leurs effectifs salariés[92]. On n'y compte aucun représentant du personnel, les relations de travail y sont peu formalisées et tous deux mettent, au surplus, l'accent sur la mise en suspens de la dimension hiérarchique. Les rapports entretenus avec leur employeur sont tels que les règles – droits comme obligations - encadrant la relation de travail font l'objet de critiques, de contournements ou de mise à distance. Pour mieux appréhender les propos de ces enquêtés, la typologie établie par Susan S. Silbey et Patricia Ewick - « *face au droit* » (« *before the law* »), « *avec le droit* » (« *with the law* »), « *contre le droit* » (« *against the law* »)[93] - peut être mise à profit. Avec la typologie « *contre le droit* », Susan S. Silbey et Patricia Ewick entendent rendre compte des interactions dans lesquelles les individus font montre d'une forte volonté

[92]En cela, ces sociétés semblent représentatives des entreprises du secteur : selon la CNLL, qui a réalisé au moment de sa création une enquête par questionnaire visant à cartographier les entreprises du « *libre* », seules 15 % des entreprises ont été créées avant 2000, tandis qu'un bon tiers s'est développé entre 2001 et 2004, les entreprises restantes vu le jour à partir de 2005. Et du point de vue de la taille des entreprises, plus de la moitié des entreprises comptent de un à cinq salariés, 34 % de six à vingt, et seulement 16 % plus de vingt-et-un. Trois ans plus tard, cette tendance n'est pas démentie, au contraire : 59 % des entreprises comptent moins de cinq salariés, 24 % entre 6 et 25, 11 % entre 26 et 100 et 6 % plus de 100. Au total, centre trente-neuf entreprises ont participé à l'enquête.

[93]Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *The common place of law, stories from everyday life*, Chicago, The University of Chicago Press, 1998

de résister au droit, qu'il s'agisse pour eux de conserver une certaine dignité, de prendre leur revanche ou tout simplement d'éviter le droit. Contourner ou ignorer l'existence d'une hiérarchie constitue, selon ces auteures, une manière de résister au droit[94]. En multipliant les réflexions critiques qui visent un droit (le droit du travail) imposé « par le haut », Thibaud et Benjamin se positionnent « *contre le droit* ». Toutefois, si l'on regarde de plus près leurs propres pratiques, dans leur entreprise respective, Thibaud et Benjamin donnent à voir des rapports à leurs droits différents, entre jeux et mise à distance.

2.2.1_ Se positionner « *contre* » le droit du travail mais participer au jeu « *avec* » les droits : le cas de Benjamin

Au moment de l'enquête, Benjamin est employé à DevLibre, petite entreprise concevant et promouvant des logiciels libres, depuis plus de deux ans.

Encadré 2.5 : L'entreprise DevLibre[95]

Créée en 2002 sous le statut de SARL, DevLibre est une Société de Services en Logiciels Libres (SSLL) comptant quinze salariés. À l'image des SSII, son activité est centrée sur le service informatique, qui en l'occurrence, inclut développement, intégration et maintenance, support, et conseil. En outre, bien que les projets au forfait soient privilégiés, les missions en régie ne sont pas rares.

Toutefois, ils travaillent uniquement avec des logiciels libres, et vont jusqu'à refuser des clients qui réclameraient l'utilisation de logiciels propriétaires.

L'entreprise adhère à de nombreuses associations ou réseaux promouvant le logiciel libre, dans le cadre entrepreneurial comme au-delà : Alliance Libre, Libre entreprise, Linux Nantes, Objectweb, April, Cap Libre. En outre, ils sponsorisent les Rencontres Mondiales du Logiciel Libre (RMLL).

Chaque salarié possède des parts dans l'entreprise. Et en 2015, l'entreprise évolue : elle devient officiellement une SAS, au sein de laquelle tous les salariés sont actionnaires à parts égales.

Elle est implantée dans une commune limitrophe de Nantes, dans un bâtiment regroupant plusieurs entreprises d'Alliance Libre. Or, les salariés de DevLibre se sont associés à trois autres personnes (travaillant au sein d'entreprises membres d'Alliance Libre) pour acheter les locaux. Ils ont ainsi, en association avec le gérant d'InfraTech mais aussi Thierry Guérin, monté une Société Civile Immobilière (SCI). Les dix-huit associés de la SCI (qui comprennent les quinze salariés de DevLibre) ont chacun des parts dans la SCI.

Durant les premiers entretiens, Benjamin privilégie largement le « *nous* » ou le « *on* » - assimilé à l'entreprise - au détriment du « *je* » dès lors qu'il est question de rendre compte de son expérience à DevLibre. Mes questions relatives à ses propres pratiques et son positionnement dans l'entreprise sont vite détournées car ce qui prévaut à ses yeux, c'est l'entreprise collective de contournement du droit du travail tel qu'il existe. Concrètement,

[94]Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *ibid.*, p.210
[95]Le nom de l'entreprise a été modifié, pour conserver l'anonymat des enquêtés.

dans cette entreprise, les statuts d'employeur et de salariés n'ont qu'une existence formelle selon lui. Hors exception, les salariés sont tous embauchés en tant que développeurs, quelles que soient les activités qu'ils réalisent et les responsabilités qu'ils assument réellement[96]. Quant au dirigeant de l'entreprise, il est élu par les salariés, conformément aux préconisations de la Charte du réseau Libre Entreprise[97], qui insiste sur la mise en œuvre des principes de « *démocratie* » et de « *transparence* » au sein des entreprises[98].

Encadré 2.6 : Le réseau Libre Entreprise

Ce réseau comprend dix-sept entreprises françaises, dont l'objectif est non seulement de promouvoir les logiciels libres et l'open source (comme le fait l'Association Alliance Libre à Nantes), mais au surplus, d'instaurer une « *démocratie interne* » au sein de l'entreprise et plus largement, du réseau.

Extrait de la charte :

« *Une Entreprise libre est un groupe autogéré d'individus qui lient leur sort au sein d'une structure à taille humaine pour améliorer la liberté de chacun à choisir sa façon de vivre et de travailler. Le mouvement du logiciel libre montre que, par le partage de l'information, on peut donner de la visibilité à ses compétences tout en bénéficiant des compétences et de l'expérience des autres. Des entreprises libres se regroupent au sein du réseau Libre-entreprise pour promouvoir une dynamique similaire entre elles et mettre en pratique la démocratie d'entreprise et le logiciel libre.* »

À DevLibre, le gérant doit en principe effectuer le même travail que les autres salariés et n'être gérant que « *sur le papier* ». C'est en réalité plus facile à dire qu'à faire :

> « Il y a le gérant aussi, le gérant qui est censé être un développeur comme les autres, en dehors du fait qu'il doit assumer en plus les tâches de gérance. Et on se débrouille pour que, enfin on essaye de se débrouiller pour que, qu'en fait la gérance normalement elle n'a aucune… C'est-à-dire que c'est juste une signature, normalement il faut que le gérant il ait juste à signer mais il a pas plus normalement, il doit pas avoir plus de travail que les autres. Donc en pratique, c'est pas forcément évident à réaliser. »

Ce dernier demeure l'interlocuteur privilégié en cas de problème avec les clients et prend en charge un certain nombre de tâches liées à la gérance : analyse des bilans sociaux de l'entreprise, activités commerciales, communication, recrutements. Tout salarié de l'entreprise ne peut pas être gérant selon Benjamin : soit parce qu'il ne souhaite pas endosser cette responsabilité, soit parce qu'il n'en est pas « *capable* », soit encore parce qu'il n'a pas la « *légitimité* » pour le faire du fait d'une expérience ou d'une ancienneté jugée trop faible. En l'espèce, j'apprendrai lors du troisième entretien que jusqu'à récemment, le gérant n'était

[96]Seule une salariée se démarque à cet égard, puisqu'elle est employée en tant qu'assistante de gestion (il s'agit d'ailleurs de la seule femme de l'entreprise).
[97]Cette charte est disponible sur le site de Libre Entreprise, à l'adresse suivante : www.libre-entreprise.org/charte.
[98]Notons que durant les entretiens, Benjamin insiste particulièrement sur l'appartenance de DevLibre à Libre Entreprise. Il a même, en vue de notre premier entretien, imprimé une copie de la Charte, pour me la fournir.

autre qu'un des trois fondateurs de l'entreprise. Reste que lui comme les salariés promeut dans l'entreprise la « *démocratie interne* ». Ce modèle se traduit par l'organisation de réunions régulières, qui visent à prendre des décisions sur l'organisation de travail, le fonctionnement de l'entreprise etc. Le mode de prise décision varie : le principe du « *consensus* », cher aux anarchistes, est privilégié[99]. D'autre part, l'organisation du travail et la répartition des tâches annexes à l'exercice de leur métier de développeur se veulent collectives, et se sont appuyées au cours des années sur divers modèles, du « *bazar* » aux « *référents* », en passant par les « *tickets* » et les « *commissions* »[100]. L'activité étant centrée sur la programmation informatique, Benjamin et ses collègues peuvent être amenés, à l'instar des développeurs employés en SSII, à travailler en régie. Si une clause de mobilité apparaît bien dans le contrat de travail type de l'entreprise (que Benjamin m'a fourni), la mobilité fait en pratique l'objet de décisions concertées à DevLibre : il s'agit à la fois d'en limiter l'ampleur et de « *partager l'effort* » entre collègues.

Durant les entretiens, Benjamin insiste sur le fait que lui et ses collègues s'évertuent à se jouer des hiérarchies, tant du point de vue des statuts d'employeur et de salarié, que des droits encadrant les salaires. Formellement, la convention collective Syntec reconnaît la compétence comme objectivement liée à l'expérience, mesurée par l'ancienneté[101]. Or, à DevLibre, tous ont le même salaire. Benjamin insiste beaucoup sur ce point, le salaire devant selon lui venir récompenser « *l'effort fourni au quotidien* » et non les « *années d'expérience* » :

> C.T : « Est-ce que t'as des exemples à l'esprit ?
>
> Benjamin : Ah il y en a pleins. Il y a le… Euh il y en a pleins. Par exemple, dans la convention collective, il y a énormément de choses sur la fixation du salaire, sur… il y a des histoires de coefficients ou je sais pas quoi, c'est-à-dire que une personne qui a tant d'années d'expérience ou je sais pas quoi, a un coefficient plus haut et du coup, il obtient ceci ou cela. Euh voilà alors que nous, on a décidé que tout le monde aurait le même salaire puisqu'on préfère se fonder sur l'effort fourni au quotidien plutôt que sur… plutôt que sur des compétences supposées, puisque nous, on sait très bien que les années d'expérience ne présupposent pas du tout de la productivité ou de la compétence. »

[99]À ce sujet, voir Michel LALLEMENT, *op.cit.*

[100]Ils ont en effet expérimenté plusieurs modes d'organisation : liberté totale laissée à chacun pour prendre en charge différentes tâches ou problèmes ; méthode des tickets (il s'agit d'afficher par le biais de tickets des tâches à réaliser, en laissant à chacun le soin de prendre un ticket), méthode des commissions (qui consiste en la formation de groupes auxquels on assigne des tâches relatives à des thématiques particulières : communication, administratif, événementiel *etc.*), ou encore du référent (il s'agit d'assigner à une personne la responsabilité d'une tâche, qu'elle l'effectue elle-même ou qu'elle supervise simplement sa bonne avancée). Au moment des entretiens, c'est la méthode du « *référent* » qui prévaut le plus souvent.

[101]Voir l'article 39 I.C de la convention collective nationale des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987

Ce mode d'attribution des salaires constitue une norme essentielle dans cette entreprise et fait l'objet d'une communication importante. Lors des entretiens, il s'agit de la première mesure développée par Benjamin qui, on l'a vu, y adhère pleinement. Mais il n'est pas le seul à mettre en avant ce « *contournement* ». Ainsi, lors de ma première visite dans les locaux des entreprises du « *libre* », au cours de l'été 2013, j'avais fait la rencontre du gérant[102] qui, pour mettre en avant les principes de transparence et d'égalité prévalant à ses yeux dans l'entreprise, avait insisté sur la mise en place du salaire égal pour tous. C'est également de cette façon que Thierry Guérin – informaticien qui m'a ouvert les portes de ces entreprises du « libre » – m'avait présenté l'entreprise :

> Thierry Guérin : « Ah oui à l'étage, il y a pas de non-cadre, et ils ont tous le même salaire. Donc il y a pas de négociation de salaire, ils ont tous le même salaire à l'étage.
>
> C.T : Quelle que soit l'ancienneté ?
>
> Thierry Guérin : Ouais, ouais, le même salaire. Tous le même salaire, tous le même montant qui tombe sur les comptes en banque fermées à la fin du mois… (…) Ils sont à moins de 2000 je pense, pour des ingénieurs, c'est pas terrible. Mais bon, ils ont d'autres avantages. Ouais c'est vrai qu'il y a ça : tous le même salaire, tous un droit de vote, tous le même droit de vote. Tout le monde a le droit de tout voir, tout le monde a le droit de dire ce qu'il pense. »

Au cours des entretiens, en guise d'autres illustrations de « *court-circuitage* », Benjamin évoquera le système de représentation du personnel : bien que les effectifs atteignent quinze salariés, il n'y a pas de délégué du personnel dans l'entreprise (nous reviendrons sur ce point dans le chapitre 3, 1.1.3). Ces contournements, auxquels Benjamin associe un discours visant à rejeter le droit du travail comme règlementation imposée « par le haut », ne doivent pas laisser penser que DevLibre constituerait un espace de « *non-droit* » au sens où l'entend Jean Carbonnier :

> « Le non-droit, s'il faut en donner une approximation, est l'absence du droit dans un certain nombre de rapports humains où le droit aurait eu vocation théorique à être présent. »[103]

Car, en pratique, il s'agit moins de s'affranchir entièrement du droit du travail que de le contourner et de tirer profit des droits qui y sont prescrits lorsqu'ils sont jugés avantageux. C'est ainsi que Benjamin participe activement de ses usages orientés des droits.

[102]Notons qu'il s'était présenté à moi comme commercial de l'entreprise.
[103]Jean CARBONNIER, *Flexible droit. Pour une sociologie du droit sans rigueur*, Paris, LGDJ, 2001 [1e éd. 1969], p.25-26

« Contre le droit du travail » mais « avec les droits » : intérêts économiques et perspectives d'avenir

Entre un positionnement « contre le droit du travail » et « avec les droits », il n'y a parfois qu'un pas. Avec la typologie « *with the law* », Patricia Ewick et Susan S. Silbey le droit est comme un jeu : il s'agirait d'en user pour servir au mieux ses intérêts. C'est particulièrement le cas de Benjamin, qui est pourtant l'enquêté qui, à première vue, s'oppose avec le plus de vigueur au système salarial. La majeure partie du premier entretien donne à voir une position claire : Benjamin rejette les statuts de salarié et d'employeur et la règlementation étatique qui encadre ces statuts. Ainsi, au cours de nos premiers échanges, qu'il s'agisse de caractériser les relations de travail prévalant dans son entreprise ou de réagir aux différents cas prévus dans le protocole d'enquête, Benjamin invariablement décrit le droit du travail comme une « *rustine* » visant à faire tenir ensemble un système, le salariat, qu'il estime voué à l'échec :

> « Et le droit du travail, je pense que grosso modo c'est ça quoi. C'est un ensemble de rustines pour essayer de faire marcher malgré lui un système qui de toute façon, peut que merder puisque de toute façon, c'est absurde de… c'est absurde d'avoir une société qui est censée marcher alors que les intérêts en son sein sont tellement contradictoires. Je pense, ça c'est mon point de vue, après c'est pas forcément partagé. »

Pourtant, parmi les opérations de « *court-circuitage* » du droit du travail qu'il expose, Benjamin évoque des avantages individuels que lui et ses collègues ont décidé de s'attribuer et qui n'avaient rien d'obligatoires :

> « Sur les droits qu'on décide de s'accorder par exemple sur les droits de mutuelle ou des choses comme ça, sur les tickets restaurant c'est nous qui fixons le montant. La mutuelle, c'est nous qui avons décidé si on se les accordait ou pas parce que je crois qu'ils font une loi pour la rendre obligatoire maintenant, là c'est nous qui avons décidé avant si on la voulait ou pas. »

C'est au moment de l'exposé du cas 4 que Benjamin décrit avec précision l'octroi de ces avantages :

> Une intérimaire, qui travaille dans une entreprise depuis plusieurs mois, est en formation avec plusieurs collègues de travail (ils doivent apprendre à utiliser un nouveau logiciel que vient d'acheter l'entreprise). Elle discute avec un salarié en CDI, qui lui raconte la vie de l'entreprise. Au cours de la conversation, il lui parle des tickets restaurant et des tickets cinéma auxquels il a droit chaque mois : il pense qu'il vaudrait mieux avoir plus de tickets restaurant (quitte à avoir moins de réductions cinéma), puisqu'on peut maintenant les utiliser pour faire ses courses au supermarché. Plus tard, l'intérimaire se renseigne auprès d'autres collègues en CDI, et tous confirment qu'ils ont bien des tickets restaurant chaque mois, et la possibilité d'acheter des places de cinéma à prix réduit. Or, ce n'est pas le cas de cette intérimaire, ni des autres intérimaires travaillant dans l'entreprise.

Il m'explique ainsi que la rémunération de chacun, en termes de salaires et d'avantages connexes, est optimisée du point de vue fiscal : tickets restaurant, chèques vacances, plan de participation, plan d'épargne salariale sont mis en place pour permettre à chacun d'optimiser la rémunération perçue :

> « Bah nous, c'est on calcule, on calcule. C'est-à-dire que les tickets resto, on se les est accordés parce que ça rapporte… Ça faisait plus d'argent qui tombait dans la poche par rapport à ce que, à ce que la société dépensait. En fait, nous on fait tout en fait, on fait tous les avantages qu'on peut à partir du moment où c'est plus intéressant de verser ça en tant qu'avantage plutôt qu'en argent. Donc effectivement, on a les chèques vacances aussi parce que c'est plus intéressant parce que la boite sort N, et en ticket on obtient N+ je sais pas combien. Donc voilà, on fait tout. Donc pareil, plan de participation, plan d'épargne salariale, plan d'épargne retraite etcetera, mutuelle de retraite on a même étudié des trucs. On passe par tous les biais possibles pour sortir l'argent de notre société pour le donner aux travailleurs. Tous, tous les moyens sont intéressants, sauf bah on regarde ce que ça coûte. Par exemple, le salaire c'est pas intéressant, les primes sont pas intéressantes, parce que les primes je crois qu'il y 70 %, 70 %... C'est-à-dire pour 100 euros de primes sorties par DevLibre, il y a 30 euros qui vont tomber dans la poche de la personne et sur les 30 euros, ils sont comptés dans l'impôt sur le revenu donc il y a encore… il y a un risque de changer de tranche etcetera, donc on se dit que autant pas se verser de prime et on verse ça en participation, parce que sur la participation, on paye pas d'impôt sur le revenu, on paye pas de charges, peu de charges moins de charges. Voilà donc on calcule, optimisation fiscale. »[104]

Or, lui-même participe activement de ce « *jeu* » avec les droits visant à servir au mieux ses intérêts et, en particulier, ses intérêts économiques. Préoccupé par la stabilité de ses conditions d'existence, il profite de ces avantages pour constituer un plan épargne retraite. Plus largement, parallèlement à son activité de développeur, Benjamin mène une activité de veille plus ou moins régulière (il a lu la convention collective SYNTEC, se renseigne à propos du droit du travail en suivant l'actualité en la matière, sur internet notamment). Rien n'indique que ses collègues exercent une vigilance similaire, Benjamin s'amusant par exemple du fait qu'il est probablement le seul à avoir feuilleté la convention collective dans son entreprise :

> « Donc par contre, j'ai lu la convention collective, je dois être peut-être le seul (*rire*) mais effectivement, je me la suis tapée alors que ça fait bien plusieurs dizaines de pages, je me souviens plus combien mais c'est assez costaud comme document. »

On l'a vu, Benjamin fait part d'un passé militant lors des entretiens. Et lorsque je l'interroge sur d'hypothétiques formations sur le droit dans son cursus universitaire, il évoque ses liens avec des syndicalistes « *calés sur le sujet* » :

> « Moi je le connais, le droit que je connais c'est par rapport à l'actualité. Quand on parle de réformes des retraites, du droit… du travail le dimanche par exemple ces temps-ci ou ces

[104]Là encore, le « *on* » prévaut au détriment du « *je* », interrogeant sur la participation de Benjamin à la mise en place des différents avantages dont bénéficie chaque salarié. En fait, j'apprendrais dans le second entretien que ces différents avantages étaient déjà en place lors de son embauche il y a trois ans.

> choses-là, eh ben on est renseignés parce qu'on entend causer mais à part ça… Non et puis sinon, comme j'ai fait un peu… un peu de politique on va dire et donc oui, j'ai traîné avec des syndicalistes qui sont plus calés sur le sujet oui. Donc je connais peut-être plus de choses que le mec moyen, que le salarié moyen mais… mais ça m'intéresse pas plus que ça. C'est vrai que c'est un tel fouillis le droit du travail que c'est… Enfin faut vraiment avoir des gens qui connaissent. Enfin, les syndicalistes, ils sont assez branchés là-dessus mais ils y passent un temps fou et voilà quoi.

Dans cet extrait d'entretien, Benjamin décrit son intérêt pour le droit du travail comme relativement limité, notamment du fait de sa complexité. Reste que lui-même s'informe et use de ses connaissances à DevLibre. De fait, il est souvent, avec un de ses collègues (très « *calé* » sur les questions financières) préposé aux tâches regardant le droit et la finance. Il fait également partie de ceux qui se sont investis dans la gestion des tâches « *RH* » et en l'occurrence, des recrutements. Auparavant dévolus au gérant, la rencontre des candidats et les entretiens d'embauche ont progressivement été pris en main par quelques salariés, dont Benjamin, même si la décision finale de recrutement demeure invariablement collective. L'importance de l'investissement de Benjamin dans l'entreprise doit beaucoup à ses préoccupations pour l'avenir. Dès notre première rencontre, il explique avoir atteint le « *point culminant* » de sa carrière de développeur. En dépit des tâches de chefferie de projet qu'il peut parfois prendre en charge, il n'envisage pas d'obtenir un tel poste dans l'avenir. S'il estime un tel métier « *ingrat* » du fait de la place qu'y prennent les activités de gestion et les relations avec la clientèle, il avance également que son caractère « *introverti* » s'ajuste parfaitement au métier de développeur, sous-entendant, par là, qu'il n'en va pas ainsi de tous les postes qui s'offrent dans une carrière dans l'informatique :

> « Je peux pas avoir de meilleure place que celle que j'ai maintenant. Je pourrais jamais être mieux payé, je pourrais jamais… Je pense que c'est un travail qui me correspond plus psychologiquement. C'est un travail d'introverti et c'est vrai que je suis pas très… Enfin voilà, moi je suis plutôt un introverti, assez, assez carabiné. Euh donc ça me va assez bien mais… Non après, il y a plus les questions de développer une carrière mais… Parce que c'est vrai qu'on est développeurs, mais... Enfin là actuellement, je suis développeur, c'est un truc qu'on fait souvent en début de carrière, mais… en fait, euh c'est pas un métier dans lequel on dure, voilà. »

En usant de ses droits, il s'agit de tirer le maximum de sa position actuelle, dans un métier où les perspectives d'avenir apparaissent très incertaines. La suite de son parcours ne fera que confirmer cette inclination. Au cours de notre troisième rencontre, qui a eu lieu deux ans et demi après les premiers entretiens, Benjamin est toujours employé à DevLibre. Son investissement dans l'entreprise demeure important et son intérêt pour le « *juridique* », la

« *finance* » ainsi que les tâches « *RH* » s'inscrit pleinement dans une volonté d'assurer son avenir professionnel et, pourquoi pas, d'envisager une activité indépendante.

2.2.2_ La distance aux droits : mise en suspens de la dimension hiérarchique et don/contre-don

À l'inverse de Benjamin, Thibaud ne porte pas de discours critique sur le salariat, mais estime que le droit du travail ne doit intervenir dans les relations de travail qu'« *en cas de problème* ». Ce discours est en partie tributaire de son intégration dans une petite entreprise du « *libre* », où les relations tissées avec son employeur dépassent le seul cadre professionnel. Alain Vilbrod a montré combien, dans les années 1990, la pratique religieuse et l'engagement militant étaient courants parmi les parents d'éducateurs spécialisés[105]. De la famille s'opérait un « *transfert de militance* », les enfants investissant les sensibilités humanistes et la propension au dévouement dans le cadre de leur métier d'éducateur spécialisé. Bien qu'il n'ait pas poursuivi son parcours dans ce domaine, cette analyse s'avère pertinente dans le cas de Thibaud. Son inclination à l'altruisme et l'importance qu'il attache au « *relationnel* » constituent la base de la relation nouée avec son employeur à InfraTec, Laurent et ne manquent pas d'influer sur la manière dont il appréhende ses droits.

Encadré 2.7 : L'entreprise InfraTec[106]

InfraTec est une SARL créée en 2004, et spécialisée dans l'infrastructure réseau.

Son gérant, Laurent, a développé seul son activité. Bien qu'il ait déjà eu recours à des stagiaires, l'embauche de Thibaud, en janvier 2012, marque le passage d'entreprise individuelle à SARL, et son propre changement de statut, d'indépendant à employeur. Il embauche dans le même sa femme à mi-temps, en tant que comptable.

Membre d'Alliance Libre, de Cap Libre, l'entreprise promeut les logiciels libres auprès de ses clients et met en avant l'« *aide aux utilisateurs, newbie ou geeks.* »

À surplus, l'entreprise se présente comme au service « *des entreprises de petite et moyenne taille* », et développe tout un propos à ce sujet :

« *Expérience débutée au sein de gros comptes, tels France Télécom Mobile, Orange, Transpac (RIFT), Infonet, EDF. Nous retrouvons aujourd'hui un côté plus humain en côtoyons des contextes inter-personnel que ces grands groupes anonymes n'offrent pas. Nous tenons à connaître nos clients, à faire un bout d'histoire avec eux. Expertise autour d'Internet en général, des réseaux d'entreprise, des serveurs Linux. La démarche commerciale est virale, les clients contents en trouvant d'autres, conquis par avance. La devise : "mieux vaut 10 clients satisfaits que 100 clients mécontents."* »

[105]Alain VILBROD, *Devenir éducateur. Une affaire de famille*, Paris, L'harmattan, 1995

[106]Le nom de l'entreprise a été modifié, pour conserver l'anonymat des enquêtés.

Tout comme DevLibre, elle est implantée dans une commune limitrophe de Nantes, dans un bâtiment regroupant plusieurs entreprises d'Alliance Libre, et le gérant possède des parts dans la SCI montée en collaboration avec DevLibre et une troisième entreprise membre.

Une fois l'embauche à InfraTec effective, la connivence forgée lors d'expériences de dévouement se doublera très vite d'une commune vision des rapports de travail, s'exerçant autant que faire se peut en dehors de toute considération statutaire. Durant les entretiens, Thibaud ne se considère pas tant comme salarié que comme partenaire de son employeur et insiste surtout sur ce qu'ils partagent : leurs tâches sont identiques, ils bénéficient d'un niveau de revenu égal, la survie de l'entreprise importe à chacun, l'information ainsi que le pouvoir de décision concernant l'organisation du travail sont mutualisés. Il associe d'ailleurs le fonctionnement de l'entreprise et des relations de travail qui s'y nouent au « *libre* » :

> « En fait, c'est là aussi la différence dans le logiciel libre, je pense qu'on est des boites où on peut justement se permettre de d'arriver jusqu'à des liens de gérant ou patrons d'entreprise à salarié mais pas forcément hiérarchiques. D'accord, il peut rester une certaine hiérarchie par rapport aux risques qu'on prend, parce que le patron prend plus de risques que le salarié, mais c'est aussi au salarié de s'en rendre compte et puis voilà, de faire son boulot comme il faut et dire bah là quand ça va mal quoi.

On l'a vu, les liens créés entre Thibaud et son employeur, qu'il nomme par son prénom et tutoie depuis ses débuts, dépassent le cadre professionnel comme celui du « *libre* ». Et la personnalisation des relations, déjà effective entre eux, est également encouragée avec les clients. Tous deux partagent une même volonté de mettre en avant la dimension « *relationnelle* » du métier. Et c'est d'ailleurs ce qui a présidé, selon Thibaud, à son embauche :

> « Et puis voilà, en fait Laurent m'a embauché pas pour mon côté technique, il m'a embauché parce que justement le relationnel… Ses clients avaient dit que ce qu'ils aimaient chez Laurent, c'était son relationnel et qu'il était compétent, mais surtout son relationnel. Ce que les clients demandent, c'est pas des réponses immédiates, c'est qu'on ait entendu la demande, qu'on ait comprise la demande et qu'on puisse réfléchir là-dessus et leur donner une solution dès qu'on peut. C'est tout. »

L'intrication des dimensions professionnelle, familiale et religieuse est rendue particulièrement visible lorsque Thibaud relate la soirée organisée à l'occasion des dix ans de l'entreprise. Étaient invités, pour fêter l'évènement, non seulement les clients de l'entreprise, mais également leur famille :

> « Et dans le contexte de la boite, on est une boite un peu particulière au niveau famille, au niveau des relations avec les uns et les autres, on a ouvert ça aux clients, à leurs conjoints et à leurs enfants. Donc en gros, on a invité, du coup il y avait les enfants des clients qui étaient là, avec leurs femmes, leurs maris. »

Lors de cette soirée, les adultes participaient à un atelier œnologie, tandis que les enfants avaient le choix entre un atelier mosaïque, des jeux de sociétés ou des activités extérieures, tous organisés par les membres de l'association religieuse au sein de laquelle Thibaud a œuvré en tant que volontaire (et depuis son embauche à InfraTec, en tant que bénévole). Le décloisonnement professionnel-familial profite également de la participation d'amis, comme ce musicien invité par Laurent pour animer le buffet dinatoire faisant suite aux ateliers.

Le lien de subordination liant Thibaud et Laurent, sans toutefois disparaître, est donc réduit au maximum et, à certaines occasions, tourné en dérision. Ainsi, c'est au cours de ma visite des locaux en juillet 2013 que j'ai rencontré pour la première fois Thibaud, alors qu'il travaille dans un petit bureau qu'il partage avec Laurent, et la femme de ce dernier, Isabelle. Or, lors de cette première rencontre, Thibaud m'explique que Laurent est alors en congés, en ne manquant pas de me montrer du doigt, en riant, un dessin que ce dernier avait griffonné sur un tableau velléda pour l'occasion. Le dessin en question, est séparé en deux parties : l'une titrée « SALARIE », qui représente un homme travaillant sur son ordinateur, l'autre nommée « PATRON », avec pour illustration une plage et un parasol.

Une mise à distance de ses droits

Dans cette configuration, Thibaud tend à mettre à distance ses droits. À certains égards, la relation de confiance qu'il a construite avec son employeur et l'importance accordée au « *donnant-donnant* » ne va pas sans rappeler les propos de certains ouvriers du bâtiment. Ainsi, à propos du cas 9, Thibaud explique qu'il est favorable au type d'« *arrangements* » décrits et s'appuie sur sa propre expérience pour appuyer son propos : lui-même emprunte parfois du matériel de l'entreprise ou, à l'inverse, amène son ordinateur personnel à l'entreprise pour « *faire un coup de ménage dedans* ». Précision intéressante : tout comme Benoit (jeune maçon, voir chapitre 1, 1.1.1), il insiste sur le fait que la contrepartie ne doit pas être directe, mais découler d'une relation « *donnant-donnant* » plus implicite :

> « En fait, faut pas que ça soit voulu donnant-donnant directement, mais faut que si le salarié fait des heures sup' régulièrement, faut que l'entreprise soit souple quand le salarié a des demandes à faire si tu veux par exemple. Par exemple, si le salarié fait des heures sup', même s'il emprunte pas la voiture et tout ça, mais s'il demande par exemple : j'ai besoin de prendre mes vacances à ce moment-là, si on lui dit à chaque fois non, euh tu vois : « non tu les prendras comme tout le monde, c'est imposé à telle date », enfin voilà. Bah oui mais je fais quand même une heure d'heure sup' par jour non payée, je râle pas mais là j'ai besoin de ça. Enfin tu vois, c'est du donnant-donnant. »

Selon lui, la seule différence entre lui et son employeur réside dans le fait que ce dernier porte la responsabilité de l'entreprise et, dès lors, « *prend plus de risques* », notamment du point de vue de sa rémunération :

> C.T : « Et alors du coup l'ambiance, comment ça se passe ?
>
> Thibaud : Génial. Génial *(rire)*, enfin je sais pas rien à dire. Est-ce que t'as une boite où tu peux… Enfin dans quelle boite tu peux dire à ton patron que non t'es pas d'accord, tout le temps, dès que t'as envie, dès que t'as un truc etcetera. Dans quelle boite t'as… on a la proposition d'avoir un nouveau client, comment tu le sens, le patron te pose la question comment tu le sens quoi. Tu dis non, je le sens pas, il y va pas. Enfin tu vois, c'est… Enfin voilà c'est pas le patron, c'est pas moi le salarié, c'est on est en fait, j'ai pas de part dans la société mais c'est comme si on était associés en fait à part égale quoi. Au niveau décision, c'est pareil.
>
> C.T : Il y a aucun élément qui fait qu'il serait gérant et toi salarié…
>
> Thibaud : Bah à part le fait que si on a pas d'argent sur le compte, il se paye pas parce qu'il est gérant et qu'il est obligé de me payer, et que… non, il y a pas d'éléments. Même au niveau client, ils nous appellent lui ou moi à la même valeur. »

Soucieux, comme son employeur, de la pérennité de l'entreprise, Thibaud n'hésitera pas à refuser, par deux fois, une augmentation de salaire (nous reviendrons sur ce point dans le chapitre 4, 2.3.2). Il vante par ailleurs le fait de n'avoir signé un contrat de travail que très tardivement :

> « Ici le contrat de travail, je sais pas si je te l'avais dit, j'avais pas de contrat de travail au début (*rire*). Donc le contrat de travail de base s'applique quand t'as pas de contrat de travail, au bout de un mois je crois. Il s'applique de fait, voilà, et t'es embauché de fait en CDI si t'as pas de contrat de travail. Voilà, parce que c'est un travail basique, enfin on s'en fiche quoi, c'est juste histoire du salaire et basta. Et puis au fur et à mesure, ça s'est aménagé etcetera mais… »

En ne signant pas de contrat, Thibaud et son employeur ne contreviennent pas au Code du travail, qui n'impose effectivement aucun document écrit. L'enjeu consiste davantage, tout en s'appuyant sur l'absence d'obligation en la matière, à tenir le droit à distance. Cette posture se traduit en outre par une appréhension spécifique de son temps de travail. À l'inverse des développeurs, il n'est soumis ni aux « *rush* » liés à l'organisation par projet, ni à des dispositions juridiques spécifiques en termes de durée de travail. Toutefois, il n'en réalisera pas moins de nombreuses heures supplémentaires non rémunérées et ce, dès ses débuts dans l'entreprise. En effet, lors de son embauche, Laurent l'avait informé de son souhait de lui déléguer une partie de ses responsabilités, dans le but de passer plus de temps avec sa propre famille. Or, l'importance que Thibaud accorde lui-même à la famille le prédispose à accueillir avec bienveillance les requêtes de son employeur. Dans ce contexte, Thibaud s'investira afin

de pouvoir, selon les souhaits de Laurent, être « *opérationnel* » au bout de trois mois. À ce propos, il relate des débuts « *assez difficiles* » et prenants, loin de son quotidien lorsqu'il était en emploi en SSII :

> « Mais au début, c'est assez difficile, c'est les responsabilités, enfin c'est… comme tout chose enfin. C'est au début, quand je suis arrivé à InfraTec, les 6 premiers mois, un an on va dire, je me… Toutes les semaines je me disais au moins une fois : ah putain, pourquoi je reprendrais pas un boulot style dans une grosse boite, horaires 9h-17h. Après 17h, t'as fini, t'éteins ton PC et tu te casses. Voilà, c'est les horaires fixes, tu t'emmerdes pas, tu penses pas au boulot le soir ni le week-end etcetera. En fait, non, c'est pas possible. »

Pour autant, Thibaud ne retournerait pour rien au monde dans les emplois qu'il a pu connaître auparavant. Plus largement, il revendique une certaine liberté dans l'organisation de son activité, du point de vue des horaires et du temps de travail. En la matière, les règles restent souples dans son entreprise, en comparaison des emplois dans les grandes entreprises où les salariés sont selon Thibaud « *cloisonnés* » :

> « T'as euh et puis t'es vachement libre de toute contrainte de règlementation de la boite on va dire plus. Enfin, je peux venir plus tard le matin, ça c'est bien, je peux venir plus tôt le matin aussi, c'est bien aussi. Je peux… Tu vois là, 11h hop coupure, je fais une coupure, enfin voilà c'est pas gênant. J'ai des coups de fil à passer en perso, je le fais. J'ai des rendez-vous, j'ai été chez le dentiste lundi, enfin tu vois en plein milieu de l'après-midi. C'est pas gênant. Mais à côté de ça, j'ai la liberté aussi de prendre sur mon temps perso enfin de mon temps perso, j'ai la liberté de me dire bah normalement ça me fait chier de finir à cette heure-là mais bon, faut faire ça, bah je finis à 20h, hop vas-y on finit à 20h. mais bon, c'est pas c'était décidé, choisi quoi. »

Toutefois, il évoque dans le même temps les limites de cette liberté. Il doit compter ses heures et en rendre compte dans des fiches, au cas où l'entreprise serait contrôlée :

> « Parce que là actuellement, je suis obligé de compter les heures que je fais si tu veux, je suis obligé de signer des fiches d'heures : combien d'heures j'ai fait dans la semaine etcetera, par jour. C'est chiant, je pourrais mettre 7,7 partout, mais bon s'ils nous contrôlent derrière, c'est mort. Donc du coup c'est chiant »

L'éventuel contrôle dont il est question est celui qui peut être mené à bien par les contrôleurs du travail, que Thibaud évoque régulièrement lors des entretiens. Toujours à propos de son temps de travail, il précise à nouveau dans le second entretien :

> « En fait c'est juste pour se sécuriser s'il y a un contrôle de l'inspection du travail. Enfin parce que normalement, si ils arrivent l'inspection du travail et qu'ils contrôlent les heures des salariés, il faut qu'ils puissent … Il faut qu'il y ait quelque chose »

La crainte de certains inspecteurs, qui ne feraient que « *casser du patron* » est omniprésente dans son propos. Eux-mêmes n'ont jamais reçu la visite d'un contrôleur, mais à propos d'une

petite entreprise cliente, il illustre son discours sur la défiance que les patrons inspirent aux inspecteurs[107] :

> « L'anecdote c'était qu'il l'avait contrôlé, il était énervé direct, il est entré comme si le patron c'était vraiment un connard *(rire*). Et du coup, il cherchait tous les prétextes pour voilà, et puis qu'avait dit : « je vais faire un rapport » et qu'il allait faire un rapport enfin sur tous les détails et tout. Et en fait, il a appris le lendemain que bah en fait il a appris quelques semaines plus tard que le lendemain de la visite qu'il avait faite, il était décédé sur un accident de la route (*rire).* Le truc ! Ok, c'est pas moi ! Ça c'est une anecdote. »

Thibaud rend certes compte de son temps de travail et le limite, mais il ne note pas toutes les heures travaillées. Et contrairement à d'autres salariés qui pourraient se plaindre de cette situation (heures non rattrapées ou rémunérées) ou simplement s'y résigner, Thibaud participe de cette vision des heures comme ne devant pas être nécessairement payées ou rattrapées.

Notons toutefois que si cette configuration professionnelle encourage Thibaud à tenir à distance ses droits en termes de temps de travail, elle ne l'empêche aucunement de s'opposer à son employeur lorsqu'il estime sa prise de position légitime. Au contraire, l'importance qu'il accorde à la famille l'amène à fixer des limites, au regard de la mobilité notamment. Thibaud n'est pas soumis, à l'inverse des autres informaticiens, à une clause de mobilité et les déplacements qu'il effectue chez les clients sont toujours ponctuels. Cependant, en 2015, son employeur lui demande s'il serait d'accord, exceptionnellement, pour partir en mission à Strasbourg, ce que Thibaud refuse. En effet, il vient tout juste de se marier et accorde à cette union une importance toute particulière :

> « Mais… Par contre si je devais partir deux mois à Luxembourg non. Ça j'avais été catégorique. Là quand on en a parlé, il m'a demandé si je voulais y aller, j'ai dit non. Non, Je viens juste de me marier, je vais pas partir deux mois (*rires*) comme ça, à l'arrache au Luxembourg, surtout sur une mission où techniquement, on sait pas vers où on va. J'ai pas assez d'expérience pour me taper une mission comme ça à l'arrache. Voilà, hors de question. »

Pour cette même raison, il n'exclut pas de quitter un jour l'entreprise et de monter un projet associatif avec sa femme (voir chapitre 3, 2.2.1). Il apparaît donc que les relations que Thibaud tisse avec son employeur sont en grande partie liées à l'importance qu'il accorde à la famille et à la religion. Et si cela l'encourage à mettre à distance certains droits (au premier rang desquels ceux liés à la durée du travail et à la rémunération), nous verrons qu'il arrive, dans de rares cas, qu'il en plébiscite d'autres : en particulier, Thibaud est particulièrement attaché au repos dominical (voir chapitre 4, 1.4.2).

[107]Au cours des entretiens, Thibaud ne différencie pas les inspecteurs, chargés du contrôle dans les entreprises de plus de cinquante salariés, des contrôleurs, intervenant dans les entreprises de moins de cinquante salariés.

Les portraits de Benjamin et Thibaud permettent de rendre compte des spécificités liées à leur intégration dans de petites entreprises du « *libre* ». Mais cet univers, où la mise en suspens de la hiérarchie est régulièrement mise en avant, s'avère hétérogène et les enquêtés eux-mêmes rendent compte de pratiques différentes à l'égard de leurs droits. Tandis que le premier participe activement d'un « *jeu* » avec ses droits au sein d'une entreprise fonctionnant sur le mode de l'autogestion, le second tend plutôt à mettre certains droits à distance, au profit de relations de travail personnalisées dépassant le seul cadre de l'emploi salarié.

Conclusion

Dans l'ouvrage qu'il a consacré aux cadres au début des années 1980, Luc Boltanski a montré que les inégalités entre cadres, en fonction de l'origine sociale et du niveau de diplôme, produisaient surtout leurs effets dans la seconde partie de la vie professionnelle, particulièrement entre 35 et 40 ans[108]. Cela pose la question du devenir de nos enquêtés dont les parcours révèlent, déjà, des inégalités en matière de perspectives de carrière. Or, la question de la carrière est étroitement liée à celle des droits. Au sein des SSII, Pauline, Alexandre et Romain font montre d'une inégale propension à revendiquer des droits (en matière de salaire, de formation) et à réclamer l'assouplissement d'obligations contractuelles (telle la clause de mobilité). La gestion individualisée du personnel prévalant dans ces entreprises engendre des inégalités importantes entre nos enquêtés, qui se révèlent à la fois diversement « *armés* » pour se confronter à leur hiérarchie, et plus ou moins prompts à « *jouer le jeu* » du management participatif. Sans être absentes, les préoccupations relatives à la carrière s'agencent autrement chez Benjamin et Thibaud. Plus précisément, quand le premier s'est longtemps préoccupé de son insertion professionnelle et s'interroge aujourd'hui sur ses perspectives d'avenir dans les métiers de l'informatique, le second met davantage l'idée de carrière à distance (d'ailleurs, il n'utilise pas ce terme). Les parcours professionnels s'adossent chez ces jeunes employés dans le « *libre* », à des engagements politiques pour l'un, associatif et religieux pour l'autre. De ces engagements naissent des connivences en entreprise, qui encouragent le dépassement de relations basées uniquement sur le lien de

[108]Luc BOLTANSKI, *Les cadres. La formation d'un groupe social,* Paris, Éditions de Minuit, 1982

subordination et, par là, influent sur l'attention qu'ils accordent à la dimension proprement juridique de leur situation de salarié.

Partie 2_ Droits collectifs, droits individuels

Dans un contexte de désyndicalisation, de parcellisation des formes d'emploi et d'individualisation des relations salariales, Robert Castel s'était posé la question du devenir de la force d'action du droit :

> « Le droit, par définition ou par construction, impose des régulations générales et homogénéise des situations. Comment peut-il continuer à opérer dans un univers du travail éclaté où un principe d'individualisation tend à remplacer le principe de collectivisation comme schème organisationnel dominant ? »[109]

Dans cette partie, nous souhaiterions reprendre à notre compte son interrogation en focalisant plus spécialement notre attention sur les savoirs, les perceptions et les usages que déploient nos enquêtés en matière tant de droits dits collectifs (représentants du personnel, syndicats et grève) que de droits individuels et plus ou moins individualisés (salaire et temps de travail).

Etudier les rapports ordinaires aux droits collectifs revient à penser les droits comme autant de ressources[110] ou d'armes[111] qui, pour reprendre la formulation d'Alain Supiot, « *transforment des rapports de force en rapports de droits* » [112]. Sans toujours cumuler les conditions peu favorables à l'appropriation des droits dits collectifs, nous verrons que les enquêtés appartiennent à des secteurs, sont employés dans des entreprises et disposent de statuts d'emploi qui ne facilitent guère le contact avec des représentants du personnel ou des représentants syndicats et les inclinent encore moins à la grève. On ne saurait pour autant déduire trop vite de leur moindre propension à se saisir de ces droits leurs représentations du rapport salarial.

Dans un second temps, nous nous intéresserons aux registres qui constituent la base même de l'échange salarial : la rémunération d'une part, le temps de travail d'autre part. Discutés systématiquement par les enquêtés lors des entretiens, ils révèlent toute l'ambivalence du droit du travail, qui mêle règles qui protègent et règles qui obligent. En interrogeant les manières dont les enquêtés s'approprient ces règles, nous prendrons alors à nouveau la mesure de l'intrication des registres moraux et légaux.

---

[109]Robert CASTEL, « Droit du travail : redéploiement ou refondation ? », *Droit social*, n°5, mai 1999
[110]Jacques COMMAILLE, *A quoi nous sert le droit ?* Paris, Gallimard, 2015
[111]Liora ISRAEL, *L'arme du droit,* Paris, Presses de SciencesPo, 2009
[112]Alain SUPIOT, *Le droit du travail*, PUF, Paris, 2004, p.82

Chapitre 3_ Les « *voies du collectif* » : s'approprier les instances représentatives du personnel, les syndicats et la grève

Les relations collectives, en droit du travail, sont appréhendées par le biais de la représentation du personnel, des syndicats, des conflits collectifs et de la négociation collective. Mais qu'y a-t-il de collectif par exemple, dans le fait de se faire représenter par un délégué du personnel dans le cadre d'une procédure individuelle ? Les juristes le soulignent, dimensions individuelles et collectives sont imbriquées. En témoignent, en droit français, les droits individuels d'expression collective, dont la grève constitue une illustration éminente[1]. Cela amène même certains auteurs à remettre en cause la distinction opérée au sein du Code du travail – et reprise dans de nombreux manuels - entre relations collectives et relations individuelles de travail[2]. Qu'ils discutent ce découpage ou non, les juristes s'accordent sur le fait que le droit du travail ne prend de sens que dans l'articulation de ses dimensions collectives et individuelles. Jacques Le Goff note à ce propos :

> « Supposons, l'espace d'un instant, à la manière de la Parabole de Saint Simon, que « subitement » disparaissent toutes les conventions collectives et les 800000 représentants du personnel… Que resterait-il alors des garanties individuelles ? À l'inverse, sans le souci de donner consistance au statut proclamé de chaque salarié, que vaudrait le droit des relations collectives ? Il ne s'y réduit pas certes, mais comment nier qu'il y puise une part essentielle de son dynamisme. »[3]

Les droits collectifs ont donc pour objet d'équilibrer une relation de travail basée sur la subordination et de garantir les droits individuels. Plus que ces derniers, ce sont les droits collectifs qui, selon Alain Supiot, différencient l' « État-providence » des « États totalitaires » :

> « La supériorité de l'État-providence sur les États totalitaires n'a pas résidé dans l'octroi de protections sociales (généralement moins ambitieuses et plus précaires que celles des États fascistes ou communistes), mais dans la garantie de droits d'action collective, permettant aux dominés d'objecter aux dominants leur propre conception de la justice. La représentation collective, la grève, la négociation collective sont autant de pièces d'une machinerie industrielle qui transforme des rapports de force en rapports de droit. »[4]

---

[1]Voir notamment Alain SUPIOT, « Pourquoi un droit du travail ? », *Droit social*, n° 6, juin 1990 ; Jacques LE GOFF, *Droit du travail et société*, *Tome 1 - Les relations individuelles de travail,* Presses universitaires de Rennes, 2001

[2]Elsa PESKINE, Cyril WOLMARK, *Droit du travail*, édition Dalloz, 2013, p.6

[3]Jacques LE GOFF, *Droit du travail et société*, *Tome 2 – Les relations collectives du travail*, Presses universitaires de Rennes, 2001, p.11

[4]Alain SUPIOT, *Le droit du travail*, Paris, Presse universitaire de France, 2011 [1e éd. 2004], p.82

La représentation, la négociation et l'action collectives constituent les trois piliers des relations collectives, telles qu'elles sont définies juridiquement[5]. L'objectif de ce chapitre n'est pas de traiter exhaustivement de l'ensemble de ces dimensions, mais plutôt de caractériser le rapport des enquêtés aux droits dits collectifs en usant d'indices : la représentation des salariés d'une part (instances représentatives du personnel et syndicats) et la grève d'autre part. Il ne s'agira pas plus de rendre compte de l'ensemble des dimensions collectives de création et de mise en avant de mécontentements au travail. D'une part parce que d'un point de vue sociologique, la grève ne constitue qu'une forme d'action collective parmi d'autres :

> « Cette réduction du conflit à la grève, c'est-à-dire à l'une de ses formes, a contribué à laisser de côté « la poussière des petits conflits » selon la formule de Michelle Perrot. »[6]

D'autre parce que si ces droits sont définis comme collectifs, les usages auxquels ils donnent lieu peuvent très bien procéder d'initiatives individuelles : il en va ainsi, par exemple, du recours à un représentant du personnel dans le cadre d'un entretien préalable au licenciement. Faire grève, s'informer auprès de délégués du personnel, être accompagné par un représentant salarié lors d'une procédure de licenciement, c'est user de ses droits à des fins diverses : information, expression, réclamation, revendication. Plus que comme une référence, le droit est donc envisagé ici comme une ressource[7]. Les jeunes salariés se saisissent-ils de ces droits ? S'intègrent-ils dans des collectifs les mobilisant ?

Le peu de place accordé aux instances représentatives du personnel, des syndicats et de la grève dans les deux premiers chapitres de la thèse constituait déjà un indice de leur faible appropriation par les enquêtés. Ce chapitre ne viendra pas le démentir, les « *voies du collectif* »[8] restent peu explorées par les enquêtés, de par leur inscription dans des entreprises, des secteurs d'activité et/ou des statuts ne favorisant pas plus le recours aux instances représentatives du personnel et aux syndicats qu'incitant à faire grève. Mais il faut également compter avec les relations qu'ils nouent avec leur employeur et, plus largement, la manière dont ils envisagent les relations de travail. Selon Alain Supiot, l'institution prud'homale, les syndicats et les instances représentatives du personnel constituent les supports d'une « *identité collective* » des travailleurs, parce qu'en organisant tant la négociation que le conflit, ils

[5]Alain SUPIOT, « Revisiter les droits d'action collective », *Droit Social*, n°7-8, 2001
[6]Sophie BÉROUD, Jean-Michel DENIS, Guillaume DESAGE, Baptiste GIRAUD, Jérôme PELISSE, *La lutte continue ? Les conflits du travail dans la France contemporaine*, Paris, Éditions du croquant, 2008, p.12
[7]Jacques COMMAILLE, *A quoi nous sert le droit ?*, Paris, Gallimard, 2015
[8]Alain SUPIOT, *Critique du droit du travail*, Paris, Quadrige/PUF, 2002 [1e éd. 1994]

participent de la prise de conscience d'une opposition des intérêts entre salariés et employeurs :

> « Mais qu'il s'agisse de l'institution prud'homale, des syndicats professionnels, ou des institutions représentatives du personnel dans l'entreprise, il s'agit toujours de faire monter sur la scène juridique la collectivité des travailleurs, autrement insaisissable, pour la placer en face d'un interlocuteur patronal, et rendre ainsi possible la prévention, la négociation ou la résolution des litiges. Cette mise en scène convie les travailleurs à se reconnaître dans « leurs » organisations représentatives ; les leurs puisqu'elles sont juridiquement habilitées à défendre leurs intérêts communs face à ceux des employeurs. Les catégories du droit du travail contribuent ainsi à forger une identité collective principalement fondée sur l'opposition des intérêts des employeurs et des salariés, et à réunir ces derniers dans un sentiment d'appartenance à une même communauté des « travailleurs ». »[9]

Or, l'existence de cette identité collective n'a rien d'une évidence pour les enquêtés. Les chapitres 1 et 2 l'ont montré, en fonction de leurs socialisations familiales, scolaires, salariales, de leur trajectoire professionnelle et des configurations professionnelles dans lesquelles ils s'insèrent, les relations nouées avec leur employeur obéissent plus ou moins à cette logique d'opposition. Caractériser les représentations des enquêtés à l'égard des instances représentatives, des syndicats et de la grève nécessite donc de prendre en compte une multitude de facteurs. D'autant qu'au défaut d'usages de ces droits collectifs qui leur est commun, coïncident, pour chacun, des savoirs très variables et des représentations contrastées des IRP autant que de la grève. En quittant le seul registre des pratiques pour nous intéresser plus avant aux savoirs et aux perceptions de ces droits, nous verrons que les représentants syndicaux et la grève justifient un examen particulier, en raison des jugements qu'ils suscitent et qui procèdent de dispositions éthiques et politiques qui trouvent leur origine bien au-delà des seuls parcours et configurations professionnels. De ces jugements se dégagent, en effet, tout un ensemble de représentations de la conflictualité et de visions du monde[10].

---

[9]Alain SUPIOT, *ibid.*, p.87

[10]À cet égard, les matériaux recueillis dans le cadre des entretiens demeurent lacunaires. Je n'avais pas prévu, initialement, de questions interrogeant le rapport au politique des enquêtés. Si l'on trouve parfois, dans les entretiens, quelques indices du rapport au politique (en particulier lors des derniers entretiens, où j'ai tenté d'aborder plus directement cette thématique), des approfondissements seraient nécessaires. De la même façon, il conviendrait de questionner plus directement les outils informationnels dont se saisissent les enquêtés, au-delà des seules informations recueillies à l'égard des contrats de travail et des conventions collectives. Si le cas 3 devait permettre d'en savoir plus sur les pratiques de renseignements des enquêtés à l'égard de leurs droits, il s'avère insuffisant pour rendre compte de l'ensemble des pratiques de lecture, de suivi de l'actualité qui peuvent intervenir dans l'appréhension que les enquêtés se font de la conflictualité.

I_ Des instances représentatives du personnel aux représentants syndicaux

En France, on distingue plusieurs institutions œuvrant à la représentation du personnel en entreprise. Apparues à différentes époques, elles disposent chacune d'un rôle plus ou moins spécifié dans les textes. Tandis que le délégué du personnel (DP) contrôle le respect du droit du travail (code du travail, mais également convention collective) et porte les réclamations des salariés, le délégué syndical (DS) représente son syndicat (notamment en prenant part aux négociations collectives) et a une mission de revendication. Le CE dispose quant à lui d'une double attribution, économique et sociale : il doit être informé et consulté au sujet des décisions de gestion de l'entreprise, et détient une compétence exclusive sur la gestion des activités sociales et culturelles. Enfin, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) exerce une vigilance et mène des investigations en matière de santé et de sécurité au travail[11]. Néanmoins, comme le note Jacques Le Goff :

> « Telle est la théorie. La pratique ne lui correspond que d'assez loin. Elle laisse apparaître, en effet, de larges zones de superposition entre les champs respectifs de chaque institution au prix d'un fort brouillage. »[12]

Il règne effectivement un flou certain concernant les missions et pratiques de chaque instance, qui déboussole jusqu'aux juges chargés de trancher des litiges les concernant[13]. Par exemple, Thomas Amossé et Oliver Jacod montrent que les délégués du personnel et les délégués syndicaux évoquent les mêmes thèmes de revendication en réunion, comme auprès de la direction.[14] En outre, la confusion est entretenue par la tendance au cumul des mandats, les candidats à ces fonctions étant peu nombreux. Enfin, les évolutions législatives de la fin du vingtième siècle ne vont pas dans le sens d'une simplification de l'identification de ces acteurs, que l'on pense à la loi de décembre 1993 qui crée une délégation unique du personnel (DUP), ou à celle du 12 novembre 1996 (remobilisée au moment des lois Aubry), organisant le mandatement de salariés lors de négociations collectives. La tendance à la fusion des IRP s'est d'ailleurs accentuée ces dernières années, comme en témoigne, en 2015, l'élargissement de la DUP aux entreprises de moins de trois-cents salariés (contre deux-cents auparavant), et

[11]Elsa PESKINE, Cyril WOLMARK, *op.cit.*
[12]Jacques LE GOFF, *Droit du travail et société*, *Tome 2 – Les relations collectives du travail*, *op.cit.*, p.112
[13]Jacques Le Goff donne l'exemple d'une décision du tribunal d'instance de Béziers, le 24 février 1994 (DO, juin 1995) au sein de laquelle sont évoquées les « *revendications* » des DP, Jacques LE GOFF, *ibid.,* p.112
[14]Thomas AMOSSÉ, Olivier JACOD, « Salariés, représentants du personnel et directions : quelles interactions entre les acteurs des relations sociales en entreprise ? », in Thomas AMOSSÉ, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *Les relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes « relations professionnelles et négociations d'entreprise »*, Paris, La découverte, 2008

la prise en compte des CHSCT au sein de cette instance unique (quand elle ne comprenait que les DP et le CE antérieurement).[15] Eu égard à cette organisation complexe et multiforme, quelles chances ont les jeunes salariés de s'approprier de telles instances ? Connaissent-ils leurs représentants, et parviennent-ils, face à cette nébuleuse d'acteurs, à s'y retrouver ?
À la question des savoirs s'articulent celle des représentations : les représentants du personnel coopèrent-ils avec la direction ? Défendent-ils les intérêts des salariés en s'opposant, le cas échéant, à l'employeur ? Dans un ouvrage consacré à l'histoire du droit de la représentation du personnel, Jean-Pierre Le Crom rend compte des logiques qui départageaient délégués du personnel et comité d'entreprise à la Libération : les premiers étaient tenus d'exercer un « *contrôle* » des pratiques patronales et de faire suivre les réclamations des salariés, tandis que les seconds devaient « *coopérer* » avec les directions d'entreprise. Cette distinction contrôle/coopération a été déstabilisée depuis.[16] Aujourd'hui, qu'ils soient considérés comme des acteurs défendant les salariés ou œuvrant à la bonne marche de l'entreprise, les représentants du personnel tiennent une place importante dans l'organisation des relations sociales en entreprise, et font l'objet de discussions récurrentes aussi bien dans la doctrine juridique et les sciences sociales, que dans le débat public. En témoignent les débats répétés sur l'élévation des seuils de représentation, qui ont ressurgi en 2014 lors des négociations interprofessionnelles précédant le dépôt du projet de loi Rebsamen « *relatif au dialogue social et à l'emploi* ». Mais qu'en est-il du point de vue des jeunes salariés ? Comment perçoivent-ils ces acteurs, et les enjeux de missions et de seuils qui leur sont associés ?

Cela nous amène également à nous intéresser aux représentations du syndicalisme. Les syndicats ont leur place au sein des instances représentatives du personnel par l'intermédiaire des délégués syndicaux et sections syndicales. Les sections syndicales sont d'ailleurs emblématiques de la place du « fait syndical » dans les entreprises, en raison de leur « caractère hybride » : « *institution représentative du personnel en matière de négociation, mais organisme ne représentant que ses membres dans les autres domaines* »[17]. Dès lors, il s'agit de questionner les liens, fortuits ou plus durables, que peuvent tisser (ou non) les jeunes salariés avec les syndicats, entendus certes comme des institutions agissant au sein des

[15]Voir la loi n° 2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi, JORF n°0189 du 18 août 2015 (ou « *loi Rebsamen* »). Cette loi prévoit en outre, dans les entreprises d'au moins trois-cents salariés qui ne peuvent mettre en place une DUP, la possibilité de fusionner les instances représentatives du personnel (DP, CE et CHSCT) ou deux d'entre elles, par accord collectif.
[16]Jean-Pierre LE CROM, *L'introuvable démocratie salariale. Le droit de la représentation du personnel dans l'entreprise (1890-2002),* Paris, Syllepse, 2003
[17]Jean-Pierre LE CROM, *ibid.*, p.9

entreprises, mais également comme des acteurs ressources susceptibles d'être mobilisés en-dehors, lors de permanences syndicales par exemple. Ce questionnement doit bien sûr être replacé dans un contexte de désyndicalisation, ou pour être plus précis, de stabilisation de l'adhésion syndicale à un niveau très bas, après une phase de désyndicalisation qui s'étend de l'après-guerre à la fin des années 1990[18]. Aujourd'hui, le taux de syndicalisation gravite toujours autour de 5 % dans le secteur privé, et à environ 8 % si l'on inclut le secteur public[19]. Ce qui fait qu'il n'est pas rare, comme le soulignent Jean-Marie Pernot et Maria-Teresa Pignoni, de rencontrer des entreprises au sein desquelles les seuls syndiqués sont les délégués syndicaux.[20] Et puis, le processus historique de désyndicalisation ne consiste pas seulement en un affaiblissement de l'adhésion syndicale, mais comprend également une « *déformation sociologique (et démographique) de la représentation syndicale. Sont exclus du syndicalisme, les jeunes et les femmes, ainsi que « les travailleurs et les travailleuses dispersés des petites entreprises, souvent précaires ou isolés, et qui constituent aujourd'hui la majorité du salariat.* »[21] Or, non seulement aucun des enquêtés n'est syndiqué, mais leurs contacts avec les représentants syndicaux sont, au surplus, quasiment inexistants. Quant aux liens instaurés avec les représentants du personnel, ils demeurent – lorsqu'ils existent – particulièrement limités. Pour beaucoup, le recours à de tels acteurs ne fait pas partie de leurs droits concrets, parce qu'ils n'en ont pas ou peu connaissance et/ou parce que ces acteurs sont tout simplement inexistants dans leur entreprise. Pour d'autres, quand bien même les instances représentatives du personnel relèveraient bien de leurs droits concrets, ils sont maintenus à distance. Et puis, derrière la quasi-absence de recours aux IRP et aux syndicats, de multiples représentations de ces acteurs peuvent être déclinées, en lien avec leur perception de la conflictualité.

Parce qu'elle revêt une spécificité certaine étant donnée la constitution de la population d'enquête, nous partirons, pour développer notre propos, de la taille de l'entreprise. Rendre compte du rapport de ces jeunes salariés aux instances représentatives du personnel nécessite toutefois de regarder de près la socialisation salariale des jeunes rencontrés et les relations

[18]Thomas AMOSSÉ, Maria-Teresa PIGNONI, « La transformation du paysage syndical depuis 1945 », *Données sociales*, 2006

[19]Loup WOLFF, « Le paradoxe du syndicalisme français : un faible nombre d'adhérents, mais des syndicats bien implantés », *Premières synthèses*, n°16-1, Dares, 2008

[20]Jean-Marie PERNOT, Maria-Teresa PIGNONI, « Les salariés et les organisations syndicales de 1992 à 2004 : une longue saison de désamour », in Thomas AMOSSÉ, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *op.cit.*

[21]Jean-Marie PERNOT, « De quoi la désyndicalisation est-elle le nom ? », in Michel PIGENET, Danielle TARTAKOWSKY (dir.), *Histoire des mouvements sociaux en France*, Paris, La découverte, 2014, p.644

tissées avec l'employeur (ou la direction). Dès lors, considérer la taille des entreprises au sein desquelles les enquêtés sont employés est loin d'être suffisant. Évoluer dans tel ou tel secteur, être soumis à des conditions d'emploi spécifiques, le tout au sein d'un marché du travail perçu comme plus ou moins favorable n'est pas sans conséquence du point de vue des processus d'acquisition des savoirs juridiques comme des contacts pratiques avec les représentants des salariés. Nonobstant, bien évidemment, comme nous le verrons, l'influence des socialisations familiales et scolaires sur les modes de connaissance – personnalisés ou à distance – (ou la méconnaissance) des IRP.

1.1_ La diversité des rapports aux représentants du personnel dans les « *petites entreprises* »

D'un point de vue juridique, l'obligation de mettre en place des instances représentatives du personnel est fonction des effectifs de l'entreprise. Il existe ainsi des seuils : onze salariés pour les DP[22], cinquante salariés pour les CE[23], DS[24] et CHSCT[25]. Or, parmi les vingt-quatre enquêtés des trois secteurs d'activité (en comptant Manon et Sarah, coiffeuses rencontrées aux Prud'hommes), dix-huit sont employés dans des entreprises de moins de vingt salariés au moment des entretiens, et deux autres travaillent dans des entreprises comptant moins de cinquante salariés. Que penser des savoirs, usages et représentations qu'ils peuvent développer vis-à-vis des représentants du personnel ? Plusieurs auteurs se sont intéressés à cette dimension, en montrant d'une part que les représentants du personnel et les syndicats sont peu présents dans les petites entreprises[26], et en décrivant d'autre part les salariés y travaillant comme rétifs à l'intervention de représentants au sein de l'entreprise[27]. Si l'absence des représentants du personnel dans les entreprises des coiffeuses, des salariés du « *libre* » et d'une partie des ouvriers du bâtiment ne fait pas de doute, le regard que ces enquêtés portent sur ces acteurs comme leurs savoirs en la matière s'avèrent bien plus variés, et ne peuvent être résumés à un sentiment de défiance voire même de simple indifférence vis-à-vis des représentants du personnel.

---

[22]Articles L. 2312-1 et L. 2312-2 du Code du travail
[23]Articles L. 2322-1 et L. 2322-2 du Code du travail
[24]Article L. 2143-1 du Code du travail
[25]Article L. 4611-1 du Code du travail
[26]Nicolas FARVAQUE, Marion LEFEBVRE, « Les salariés de PME : d'une spécificité des relations sociales à un rapport particulier aux Prud'hommes ? », *La revue de l'Ires*, vol. 3, n° 66, 2010
[27]Benoit LEPLEY, « Les régulations sociales dans les petites entreprises », *La lettre du GIPMIS*, n° 7, décembre 2000 ; Benoit LEPLEY, « Gestion des conflits dans les petites entreprises », in Jean-Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine,* Paris, La dispute, 2005

1.1.1_ Les représentants du personnel en coiffure : des figures floues

Toutes les jeunes coiffeuses rencontrées travaillent dans des entreprises de moins de dix salariés, soit parce qu'elles sont embauchées dans de petits salons indépendants, soit parce qu'elles travaillent dans des salons franchisés appartenant au même employeur (David Brouet) qui constituent non pas des établissements d'une même entreprise, mais des entités juridiques séparées.

Encadré 3.1 : Jouer avec les seuils à Tif', la multiplication des SARL

Du fait de la constitution de ce réseau d'entreprise, David Brouet n'emploie jamais plus de dix salariés par entreprise (les salons comptent entre deux et six salariés), de sorte qu'il n'est soumis à aucune obligation de mise en place de représentants du personnel. En outre, la problématique des seuils dépasse la seule question des représentants du personnel. La multiplication des SARL a aussi permis à l'employeur de se soustraire à certaines obligations, comme celle du reclassement d'un salarié inapte. En effet, en pareille situation, l'employeur a pour obligation de rechercher des solutions de reclassement au sein de l'entreprise. Ce n'est qu'en cas d'impossibilité que le salarié peut être licencié pour inaptitude[28]. C'est ce qui est arrivé à Manon, jeune justiciable rencontrée aux Prud'hommes. Déclarée inapte au travail suite à des problèmes d'allergies, elle s'est vue notifier son licenciement pour inaptitude (dans des conditions particulières sur lesquelles nous reviendrons dans le chapitre 5). Par la suite, elle a saisi le Conseil des Prud'hommes pour que ce licenciement soit reconnu en maladie professionnelle. Sans revenir sur les tenants et les aboutissants de cette affaire (et notamment la demande de requalification) qui procèdent d'un autre questionnement, on peut ici souligner que lors de l'audience de conciliation, les opportunités de reclassement, au sein de l'entreprise, ont été évoquées. Alors que le défenseur syndical de Manon insistait sur la possession par l'employeur de « *plusieurs entités* » (et la possibilité de reclassement qui en découlait), l'employeur arguait en retour du fait que « *chaque société est indépendante* » :

La Présidente demande s'il y avait des postes administratifs disponibles. « *Non* », répond David Brouet, tout en indiquant qu'il a déjà une comptable. Son avocate précise alors qu'il n'y a « *qu'un seul poste administratif dans l'entreprise.* »

L'assesseur (conseiller prud'homme employeur) au délégué : « *Ils ne peuvent pas faire de miracle, vous êtes d'accord* »

Le délégué de répondre que le défendeur possède « *plusieurs entités* », et qu'il aurait donc pu chercher dans un autre salon, un poste de « *district manager* » notamment.

David Brouet réplique alors : « *chaque société est indépendante* ».

(Extrait d'observation réalisée en mai 2011, audience de conciliation)

Ainsi, les coiffeuses rencontrées, qu'elles travaillent au sein d'une chaîne de coiffure ou de salons indépendants, font partie d'entreprises qui ne comprennent ni DP, ni à fortiori DS, CE ou CHSCT. L'expérience concrète du travail n'offre guère plus d'occasions de confrontation directe que de chances de regretter leur absence. On pourrait par contre penser, aux vues de la dimension professionnelle de la formation, que la représentation du personnel a des chances

[28]Articles L. 1226-2 à 1226-4-2 du Code du travail

d'être abordée au cours du cursus scolaire.

Au niveau CAP, le cours de Vie Sociale et Professionnelle, qui n'est pas spécifique à la coiffure, mais fait l'objet d'un enseignement transversal à l'ensemble des CAP (y compris donc aux apprentis du bâtiment), aborde effectivement les représentants du personnel et les syndicats. Il a depuis 2009 été remplacé par le cours de Prévention Santé Environnement, et bien que l'intitulé du cours ne mentionne aucunement le travail, un des quatre modules reste entièrement consacré à « *L'individu et son environnement professionnel* ». Dans cette partie, deux chapitres intitulés « *Repérer les structures de défense, de protection et de contrôle* » (1 et 2) présentent brièvement les délégués du personnel, le CHSCT, la Halde et la discrimination d'une part ; les syndicats, les Conseils des Prud'hommes, l'inspection du travail et les services de santé au travail d'autre part.

Les cursus scolaires des jeunes coiffeuses et esthéticiennes ne s'arrêtent à la seule préparation du CAP. En l'occurrence, toutes les enquêtées ont obtenu un BP, en coiffure comme en esthétique. Or, l'étude des représentants du personnel, des syndicats, disparaît quasiment dans le programme de BP, tel qu'il est enseigné au Centre de formation des Apprentis (CFA), mais aussi dans l'école privée dans laquelle a été formée Lucie. En effet, les enseignants du cours de gestion-comptabilité du CFA et de cette école s'appuient sur un manuel laissant complètement dans l'ombre ce qui relève des relations collectives du travail, à l'exception notable de la convention collective (voir chapitre 4, encadré 4.6). Au surplus, les rares fois où l'ouvrage évoque les représentants du personnel ou les organisations syndicales, c'est pour souligner leur rôle dans un droit négocié et nullement en tant qu'acteurs œuvrant à la défense des intérêts des salariés (à l'inverse de ce que l'on trouve dans le programme du CAP).

Encadré 3.2 : le manuel de gestion-comptabilité en coiffure

David Meyer, Hervé Meyer, *Gestion et comptabilité d'un salon de coiffure*, GEP Editions, 2010

Les auteurs

Didier Meyer est enseignant en comptabilité-gestion au CFA de Belfort, tandis qu'Hervé Meyer enseigne au lycée professionnel Jules Ferry Delle. Ils ont publié plusieurs manuels aux éditions GEP (maison d'édition d'enseignants), à destination des enseignants et élèves de BP coiffure, esthétique, mais également de BP boulangerie.

Le manuel

Les auteurs ont rédigé ce manuel en s'appuyant directement sur l'expérience d'une gérante d'un salon de coiffure indépendant, installée à Montbéliard depuis 1999 :

« *Ce support repose sur des situations réelles issues d'un seul salon de coiffure, exploité tout au long du manuel. Cette démarche permet de globaliser l'environnement professionnel, un contexte concret éveillant davantage l'intérêt des élèves.* »

Ce manuel[29] comporte deux parties. La première, majoritaire, concerne *« les opérations comptables et administratives courantes »* (p.5-213), tandis que la seconde se focalise sur *« la gestion et le management du personnel »* (p.231-329).

Dans cette seconde partie, différents chapitres sont abordés : « *le recrutement du personnel* », « *la convention collective et le règlement intérieur* », « *le contrat de travail* », « *la rupture du contrat de travail* », « *la durée du temps de travail – les périodes de repos – les congés payés* », « *le salaire* », « *le Conseil des Prud'hommes* ».

Aucun chapitre ne porte donc spécifiquement sur les relations collectives de travail. Cependant, on trouve, à de rares occasions, la mention des délégués du personnel et des organisations syndicales.

C'est surtout dans le chapitre intitulé « *La convention collective et le règlement intérieur* » que ces acteurs sont cités. Dans la partie consacrée à la définition de la convention collective, le rôle des syndicats en la matière est rapidement évoqué :

« *Une convention collective est un accord écrit relatif aux conditions de travail et aux garanties sociales accordées aux salariés, conclu entre :*

_ *un ou plusieurs syndicats de salariés d'une part*

_ *un ou plusieurs syndicats d'employeurs d'autre part* » (p.256)

Dans la partie consacrée au règlement intérieur, celui-ci est défini en deux points : « *Contenu* » et « *Dépôt, publicité, contrôle* ». Or, dans ce deuxième point, le délégué du personnel est mentionné :

« *Le règlement intérieur doit être soumis pour avis aux représentants du personnel (délégués du personnel pour les salons de coiffure dont l'effectif est supérieur à dix salariés).* » (p.260)

Dans les autres chapitres du manuel, ces acteurs sont rendus complètement invisibles, tout comme le sont les conflits collectifs. À cet égard, la façon dont la procédure de licenciement est décrite (au sein du chapitre portant sur la rupture du contrat de travail) est révélatrice.

La procédure de licenciement est explicitée en trois temps : la « *convocation* », l'« *entretien* », et la « *notification du licenciement* ». Or, à propos de l'entretien, le manuel précise :

« *Entretien, au cours duquel l'employeur est tenu de préciser le ou les motifs du licenciement au salarié et recueillir les explications du salarié. Lors de cette audition, le salarié peut se faire assister par un membre du personnel de son choix, ou par un conseiller extérieur à l'entreprise, choisi sur une liste.* » (p.288)

Cette formulation ne fait que sous-entendre la possibilité pour un salarié d'être accompagné par un représentant du personnel, et passe sous silence le fait que les « *conseillers extérieurs à l'entreprise* » sont en fait des conseillers du salarié mandaté par les organisations syndicales.

De la même façon, lorsque dans le chapitre portant sur les Prud'hommes, les conseillers prud'homaux sont décrits, leur appartenance à une liste syndicale est éludée. On apprend simplement qu'ils sont des magistrats non professionnels élus, à parité employeurs et salariés, et « *tous issus du monde du travail* ».

[29]Il existe deux versions de ce manuel : l'une pour la coiffure et l'autre pour l'esthétique.

L'existence et le statut de référence d'un tel ouvrage ne sauraient évidemment suffire à préjuger les connaissances transmises par l'enseignant et la réception passive ou critique des élèves. L'entretien réalisé avec une professeure de CFA qui enseigne justement, au niveau BP, la gestion-comptabilité vient toutefois confirmer l'hypothèse d'un délaissement des instances représentatives du personnel :

> Professeure CFA : « Donc côté personnel, convention collective et règlement intérieur, le contrat de travail et la rupture, les congés payés, durée du temps de travail, les salaires et les prud'hommes. (…) Donc le droit du travail ça réside, pour elles en tout cas, dans ces chapitres-là (…)
>
> C.T : Est-ce que dans ce cours-là, vous parlez de tout ce qui est délégué du personnel… ?
>
> Professeure CFA : Ouais, mais alors ça, délégué du personnel, c'est sur le règlement intérieur et la convention collective euh, on en parle. Par contre effectivement, délégué du personnel dans leur structure, elles en ont pas, parce que c'est… On parle de ce que c'est parce qu'au CFA, on en a un délégué du personnel, donc moi je prends appui sur un exemple concret. Est-ce que vous savez parmi les profs qui est le délégué du personnel ? Oui, elles savent et puis on rebondit là-dessus, mais non dans leur structure elles ça leur parle pas… pas vraiment quoi. Dans la convention collective, on va parler de ça, convention collective, règlement intérieur… Je sais plus exactement où on en parle de ça… Non, je sais plus.
>
> C.T : Et les comités d'entreprises, vous en parlez ou pas ?
>
> Professeure CFA : Les comités d'entreprises, on va en parler aussi oui. Mais c'est vraiment un petit point. (…) On s'appuie vraiment sur le concret de leur métier et donc, beaucoup moins là-dessus. »

Puisque la représentation des salariés, selon cette enseignante, ne fait pas partie du « *concret de leur métier* », rien de plus logique à n'aborder ce chapitre que succinctement. En outre, lorsqu'elle énumère les sujets de préoccupations des apprenties coiffeuses et esthéticiennes, qui lui posent parfois des questions sur leurs droits durant le cours, les thématiques abordées relèvent principalement du temps de travail, des congés et du salaire. Rien n'est dit sur ce qui relève plus spécifiquement des relations collectives du travail :

> C.T : « Et ça va être sur quoi par exemple ?
>
> Professeure CFA : « « Madame tous les jours, je fais une demi-heure en plus parce que je fais du ménage ou je sais pas, je fais du ménage en plus une demi-heure, mais ils me le comptent pas dans mes congés, dans ma période de travail, est-ce que c'est légal ? » Que des choses comme ça : des heures sup' pas payées, des congés payés qu'elles posent pas quand elles veulent, elles ont jamais les dates qu'elles veulent, des choses comme ça. Mais ouais, ça les intéresse beaucoup, c'est concret.
>
> C.T : Et c'est beaucoup sur leur temps de travail et tout ça ?
>
> Professeure CFA : Oui, sur leur temps de travail et sur leur salaire. C'est ce qui les touche le plus. »

La seule expérience « *concrète* » donnant corps à la réalité des représentants des salariés tient à la présence, au CFA, d'un professeur de mathématique lui-même délégué du personnel, que Léa et Justine connaissent. Ainsi, Léa se souvient bien avoir discuté de ce professeur, qu'elle identifie comme délégué syndical même si elle en décrit le rôle de façon évasive : « *Non, je sais pas ça. Je sais qu'il règle les problèmes après, mais…* ». On ne peut attribuer cette méconnaissance à un rapport négatif que Léa entretiendrait à l'école, ou encore à un désintérêt portant sur le droit du travail en particulier. Car bien au contraire, les bulletins de notes et appréciations des enseignants, qu'elle a conservés dans un dossier chez elle, montrent qu'elle était considérée comme une bonne élève. Durant la première année de BP, les enseignants font presque tous part du « *bon travail* », voire du « *très bon travail* » accompli, avec une progression notable entre le premier et le second semestre. Quant au diplôme, elle l'a obtenu avec une moyenne générale de 13,58/20 et à l'épreuve intitulée à l'époque « *travaux de gestion et d'administration* », relative aux enseignements propres à la gestion et au droit du travail, elle a même obtenu 17/20. Les notes et les appréciations laissent soupçonner une bonne appropriation des connaissances enseignées, ce qui concorde avec le fait que durant l'entretien, Léa fait davantage référence à ces cours que les autres coiffeuses, notamment lorsque nous évoquons ses premiers salaires :

> C.T : « À chacun de tes contrats, avant de recevoir tout premier bulletin de salaire, est-ce que tu savais combien tu allais être payé ?
>
> Léa : Ouais, j'ai fait tout mon calcul. Bah oui parce que à l'école quand même, on avait vu que… C'est dommage que j'ai pas mes cours, ils sont chez mes parents. Mais en fait, on a une grille par exemple, si j'aurais été en CAP en apprentissage, j'aurais gagné 400 €. Mais par rapport à mon BP, j'aurais touché 900 au lieu de 500 parce que j'aurais fait mon CAP en apprentissage. Et du coup ouais, je m'étais renseignée, j'avais fait ça (*elle me montre le calcul qu'elle a fait sur un post-it*). J'avais fait le calcul. »

De plus, elle précise avoir apprécié le cours portant plus spécifiquement sur le droit du travail. Pourtant, deux ans après l'obtention de son diplôme, la représentation du personnel ne figure pas parmi les thèmes qu'elle se remémore :

> C.T : Et est-ce que t'avais des cours qui portaient un peu sur le droit du travail ?
>
> Léa : Ouais, j'avais 1h30 je crois. Si c'était bien, c'était surtout, il y avait les congés payés, il y avait le truc des prud'hommes, il y avait bah nos droits, nos devoirs. Euh je sais plus, il y avait plein de trucs. Il y avait les bulletins de salaire, on avait fait les détails. Euh (*elle réfléchit*), je me rappelle plus. »

Et si elle avance une courte explication du rôle des délégués syndicaux, en prenant appui sur son professeur de mathématiques, Léa apparaît désemparée lors de la passation du cas 10, relative aux délégués du personnel :

> C.T : « Et t'as déjà eu des contacts avec des délégués du personnel ou pas ?
>
> Léa : Non
>
> C.T : Tu connais un peu leur rôle dans une entreprise ?
>
> Léa : J'ai vu ça, mais je me rappelle plus trop.
>
> C.T : T'as vu ça en cours aussi ?
>
> Léa : Ouais, mais je me rappelle plus. »

Au cas de Léa s'ajoutent ceux d'autres jeunes coiffeuses qui se souviennent vaguement avoir évoqué les délégués du personnel ou les délégués syndicaux en cours, mais sans pouvoir en dire plus. Julianne, qui dispose pourtant d'une double formation (elle est titulaire d'un BP en esthétique d'une part, d'un CAP et d'une mention en coiffure d'autre part) ignore ce qu'est un délégué du personnel et méconnaissait l'existence des élections professionnelles :

> « À part le délégué de la classe c'est tout, c'est tout ce que je connais (*rires*). »

Certaines avancent tout de même quelques éléments de réponse quant au rôle des délégués du personnel. Ainsi, Lucie explique :

> « Oui c'est pour enfin si on a des choses à dire, le faire passer par le délégué du personnel. ».

Mais la confusion reste grande entre les représentants élus (DP) et désignés (DS). Même lorsqu'elles peuvent décrire avec plus de précision le rôle des délégués du personnel, les jeunes coiffeuses et esthéticienne ne les perçoivent qu'en tant que figures abstraites, lointaines et non accessibles : elles n'ont jamais eu de contact avec eux et ils ne sont pas davantage mentionnés dans les cas comme acteurs ressources.

<u>Les représentants des autres</u>

Selon Manon, les délégués du personnel interviennent au sein de l'entreprise et jouent le rôle de « *tampon* » entre salariés et employeurs. Plus encore, ils défendent les salariés, portent leurs réclamations :

> « Bah je savais que justement en cas de litige, on pouvait faire appel à eux, que pour toute réclamation ou quoi que ce soit, c'était un petit peu entre guillemets le représentant du personnel donc du coup, il joue un peu le rôle de tampon entre justement l'équipe et l'employeur. »

Lors de la soumission des cas, elle ne fait à aucun moment appel à eux. Son insistance à signaler à plusieurs reprises le peu de connaissances qu'elle a sur le sujet se justifie à ses yeux par le fait même de ne pas avoir été « *concernée* » par les délégués du personnel durant ses expériences salariées en coiffure :

> « Maintenant c'est vrai que moi dans la coiffure, j'ai pas vraiment été concernée par ce genre de services donc du coup, j'ai vraiment une connaissance très minime sur tout ce qui est délégué du personnel et tout ça. »

Pour elle (comme pour Chloé, jeune esthéticienne anciennement employée dans un institut comprenant dix-neuf salariées, dont dix apprenties), l'absence de tout représentant est liée à la petitesse des effectifs salariés. À propos des délégués du personnel, Manon souligne ainsi, sans préciser le seuil en question :

> « Nous, on en avait pas parce qu'on était une trop petite entreprise donc on avait pas de délégué du personnel. »

Quant au comité d'entreprise, il est très peu cité durant les entretiens. Seule Chloé mentionne d'elle-même cette instance, lors de l'exposé du cas 4 relatif aux avantages (tickets restaurant et réductions cinémas) octroyés ou non aux salariés en fonction de leur statut d'emploi (pour un point sur ce cas, voir chapitre 4, 2.4.2). Elle précise alors que cette instance est réservée aux entreprises de cinquante salariés et plus. Puis, elle établit une comparaison entre entreprises privées et publiques. Tandis que les droits accordés par le biais du CE sont multiples dans les secondes, ils sont beaucoup plus réduits – quand ils ne sont pas inexistants - dans les entreprises privées :

> « Mais ça à partir du moment où t'es dans une entreprise publique, t'as le droit à tout, mais dans une entreprise privée, t'as pas le droit à beaucoup de… Enfin, ça dépend de la structure, il faut déjà qu'elle soit assez grande pour entreprise pour avoir droit à quelque chose. »

Et lorsque je pose plus directement une question à propos de cette instance représentative à Manon, cette dernière ne peut m'expliquer leur rôle. Ce n'est qu'après une relance portant sur les réductions qu'ils peuvent octroyer (en matière d'activités sociales et culturelles) qu'elle fait référence à l'entreprise de son père, la SNCF. C'est d'ailleurs cette allusion qui, en creux, lui offre le prétexte à rappeler que le CE n'est pas une instance présente en coiffure :

> « Mais non, je sais que ça existe parce que voilà mon père travaillant à la SNCF, je sais que voilà comme tu dis, il a certaines réductions pour partir en vacances, des spectacles, des places de cinéma des choses comme ça. Mais moi dans la coiffure, j'ai jamais eu de CE donc c'est pas vraiment la chose qu'on connait dans le sens où on l'a pas avec notre milieu professionnel. »

On a vu dans le chapitre 1 que Manon est, depuis ses débuts en coiffure, attentive à ses droits et que la vigilance exercée par son père en la matière n'y est pas pour rien (chapitre 1.2.2 ; 2.2.2). Toutefois, les savoirs de Manon comme son intérêt décroissent à mesure que l'on s'éloigne de ce qui, à ses yeux, relève de ses droits concrets. Il en va ainsi des représentants du personnel. Nous verrons toutefois qu'elle appréhende davantage la représentation syndicale : tout en confondant délégué syndical et représentant extérieur, elle se fait une image de la défense syndicale, en lien avec les propos que porte son père à l'égard de la CGT. Nous verrons qu'en la matière, la socialisation familiale des coiffeuses apparaît déterminante (1.4.1).

1.1.2_ Les ouvriers du bâtiment : de l'absence à l'« *inutilité* » des délégués

Les jeunes coiffeuses, on vient de le voir, travaillent toutes dans de petites structures où l'existence de représentants du personnel ne constitue pas une obligation légale et encore moins une réalité. En revanche, le secteur du bâtiment s'avère de ce point de vue plus hétérogène. Parmi les jeunes ouvriers enquêtés, Benoit a travaillé exclusivement dans des entreprises de moins de dix salariés, Pierre et Thomas effectuent leur apprentissage dans une entreprise de moins de vingt salariés, tandis que Cédric a connu petites et grandes structures, et que Gaël a travaillé dans des entreprises dont les effectifs oscillaient entre dix et une trentaine de salariés. Or, quand certains, à l'instar des jeunes coiffeuses, ne voient en ces représentants que des figures floues qu'ils associent aux grandes entreprises, d'autres s'appuient sur un minimum de savoirs et arguent – pour des motifs différents - de l'inutilité de ces représentants. Dans tous les cas, leur appréhension des représentants du personnel est principalement tributaire de son vécu en entreprise et des relations tissées avec ses employeurs respectifs.

<u>Les délégués des « grosses boîtes »</u>

Pour une partie des ouvriers du bâtiment, les représentants du personnel sont des acteurs inconnus : ils n'ont pas (ou très peu) de savoirs en la matière, et s'en préoccupent peu.

Le parcours scolaire de Benoit (jeune maçon), qui s'est soldé par l'obtention d'un CAP, mais un échec aux épreuves de BP, ne lui aura pas laissé un souvenir vivace. Ainsi, lorsque je lui demande s'il a déjà eu des cours portant sur le droit du travail, il me répond : « *Pas du tout. J'ai pas le souvenir.* ». Bien qu'il ait bien suivi les enseignements de VSP (Vie Sociale et Professionnelle) en CAP, il précise à ce propos :

> « Les cours, on les a pas beaucoup écoutés en VSP. Et c'est vraiment le minimum hein, si t'as une heure par semaine, c'est énorme. Et puis vu qu'on a une semaine de cours par mois, ce qu'elle nous disait, c'était ressorti. »

Son rapport négatif à l'école, ainsi que les difficultés d'apprentissage éprouvées en BP, peuvent constituer un des éléments d'explication de l'absence ou de l'insignifiance des connaissances concernant les représentants du personnel. Mais il faut également compter avec la trajectoire de Benoit dans une entreprise artisanale - d'abord en tant qu'apprenti, puis en tant qu'ouvrier - au sein de laquelle toute référence à des représentants du personnel est absente. Quand j'évoque avec lui les délégués du personnel, Benoit indique : « *C'est celui qui s'occupe de tout le monde ? Non, je sais pas. ».* Lors du second entretien, réalisé quatre ans plus tard, Benoit travaille toujours dans la même entreprise, la seule qu'il ait connue dans son parcours professionnel et son discours reste constant : il n'a jamais eu de contacts avec un délégué, n'a jamais participé à des élections professionnelles, ne savait pas que ces élections existaient et imagine qu'elles ne sont organisées que dans les « *grosses boites* » de plus de cent salariés.

L'existence d'instances de représentation, passablement méconnue, est hors champ de l'expérience personnelle et ne concerne *à priori* que les grandes entreprises. Il en va ainsi pour Pierre, apprenti menuisier (rencontré dans le cadre de la post-enquête RÉPONSE), qui explique avoir vaguement entendu parler de délégués du personnel, avant d'ajouter : « *mais je sais pas trop ce que ça fait* », et de préciser : « *je sais pas si c'est quelqu'un à l'intérieur de l'entreprise ou si c'est…* ». De fait, il évolue dans une entreprise qui compte une quinzaine de salariés (voir chapitre 1, encadré 1.1). Récemment, le seuil obligatoire pour la mise en place d'un DP ayant été franchi, la fille du gérant, juriste de l'entreprise, a organisé des élections professionnelles. Néanmoins, faute de candidat, aucun représentant ne fut élu. Pierre, qui était pourtant déjà en apprentissage, ne semble pas avoir eu vent de cet épisode. À propos des élections professionnelles, il souligne d'ailleurs : « *Non bah je crois que c'est au-dessus de quarante salariés, quarante ou cinquante ?* ». Par ailleurs, son environnement familial (sa mère est assistante maternelle et son père vigneron) n'est pas propice au recueil de récits ou d'expériences professionnelles mettant en scène de tels représentants.

<u>De l'inutilité des représentants du personnel</u>

Si une partie des ouvriers insistent à la fois sur l'absence de connaissances qu'ils ont des instances représentatives du personnel et sur le fait que cela ne les concerne pas, d'autres

arguent de l'inutilité des représentants du personnel. Or, non seulement ces jugements ne revêtent pas un sens identique, mais ils sont également susceptibles d'évoluer dans le temps, en fonction des expériences professionnelles vécues.

La réaction de Gaël au cas 10, relatif à l'organisation d'élections professionnelles, permet d'avoir un premier aperçu du regard qu'il porte sur les représentants du personnel :

> Dans une entreprise de vingt salariés, l'employeur organise l'élection d'un délégué du personnel. Pour cela, il demande à un salarié qu'il juge sérieux et qu'il connaît de longue date, de se présenter. Il lui assure que cette fonction ne lui prendrait pas trop de temps, que ça lui permettrait de l'aider à gérer l'entreprise, et donc à développer des compétences qui pourraient par la suite l'amener à monter en grade. Le salarié accepte et se présente donc. L'employeur vante ses mérites aux autres salariés, les encourageant à voter pour lui, en expliquant notamment qu'il saurait mieux les écouter et qu'il n'essaierait pas de les embrigader puisqu'il n'est pas syndiqué.

À la lecture de ce cas, Gaël s'interroge avant tout sur l'objectif des élections professionnelles. De fait, j'apprendrai par la suite qu'il ne connaissait pas leur existence avant l'entretien[30]. Pour autant, cela ne l'empêche nullement de se prononcer sur la situation, soulignant d'une part que l'employeur n'a pas à s'immiscer dans l'organisation de ces élections et d'autre part que le salarié sollicité pour se présenter ne devrait pas accepter, sous peine de se « *faire acheter* ». L'existence d'un antagonisme des intérêts entre salarié et employeur est affirmée chez Gaël. Tout en déclarant ne pouvoir définir précisément le rôle d'un délégué du personnel, il lui apparaît en effet que ce dernier agit en faveur des salariés, et non de l'employeur :

> Gaël : « C'est pour être quoi ?
>
> C.T : Délégué du personnel.
>
> Gaël : « Bon bah le patron, il a pas grand-chose à avoir là-dedans à mon avis. Faut qu'il laisse faire ses ouvriers, ses salariés.
>
> C.T : Et pour toi, le salarié, il avait intérêt à accepter ou pas ?
>
> Gaël : Non, bah il aurait pas dû parler de ça avec son patron. (…) Il se fait un peu acheter là quand même. »

Tout comme Benoit, Gaël n'a pas de souvenirs de cours portant sur le droit du travail et souligne plus largement sur les cours : « *on y va une semaine par mois… quand on y va.* » De fait, il n'était pas rare qu'il sèche les cours, ce qui lui a valu des réprimandes par son employeur de l'époque. Pour autant, il ne fait pas état de difficultés scolaires particulières et

[30]La prudence est de mise dans l'interprétation car les enquêtés répondaient parfois à ce cas alors même qu'ils ne connaissent pas l'existence des élections professionnelles.

précise de lui-même avoir obtenu le CAP avec 16 de moyenne. Aucun apprentissage scolaire portant sur le droit du travail et plus spécifiquement sur les instances représentatives du personnel, n'émerge de son récit. Mais là encore, on se fourvoierait à limiter son rapport aux représentants du personnel à sa relative méconnaissance de leur rôle.

Au moment du premier entretien, l'entreprise d'une trentaine de salariés où Gaël est employé depuis un an et demi compte un délégué du personnel. Alors que je l'interroge à son sujet, Gaël se montre expéditif : « *il sert à rien en fait. De ce que j'entends oui, il sert à rien* ». Dans son entreprise, les confrontations entre ouvriers et patron se déroulent selon lui sans intermédiaires :

> « Bah j'ai jamais vu un papier, on a jamais eu de réunion. Je me rappelle même plus c'est qui. Je sais que ça fait pas si longtemps que ça qu'on en a parlé, je me rappelle même plus c'est qui. Dans notre boite, ça marche pas comme ça. Chacun va faire ses petites affaires avec le patron. »

Or, il s'agit là d'un mode de régulation sociale auquel il adhère largement. L'ensemble de son parcours le montre, Gaël est attaché à l'individualisation des relations de travail (voir chapitre 1, 2.1.2). Il considère ainsi que les salaires doivent dépendre du mérite de chacun, ce qui lui semble davantage probable dans les « *petites boîtes* » parce que le rapport de force y est, à ses yeux, plus aisément favorable à l'ouvrier :

> « Bah déjà, les grosses boîtes, c'est tout le monde gagne pareil. Je vois pas trop la différence entre untel ou tel ouvrier. C'est pas trop au mérite que ça se passe la paye. Les petites boîtes, c'est différent. On peut vite rendre le patron dépendant de nous dans une petite boîte. Si je lui fais gagner beaucoup d'argent, il y a un moment où il va me payer aussi. »

Au moment des deux premiers entretiens, Gaël insiste sur le fait qu'il ne reste dans son entreprise actuelle, qu'il qualifie de « *grosse boîte* », que pour « *terminer un bâtiment* ». Mais trois ans plus tard, il y travaille toujours et, fait notable, il évoque de lui-même l'organisation d'élections professionnelles (dont il ignorait l'existence lors des premiers entretiens) dans son entreprise. Au cours de cet entretien, Gaël maintient plus que jamais son adhésion aux confrontations directes entre ouvrier et patron et rejette toute intervention d'un représentant des salariés, qu'il s'agisse de délégué du personnel ou de délégué syndical :

> « Moi je vois plus les choses, je discute moi-même de mes droits avec mon patron. J'ai déjà dû te le dire je crois moi je crois pas en… Je veux pas que tout le monde soit pareil, représenté par une personne. C'est sans doute un bon dans la société, mais moi je m'en fiche de ça. Si mon patron me respecte pas, j'irais lui dire et je partirai. (…) Je vais pas passer par quelqu'un pour aller me défendre. »

Toutefois, dans le même temps que les relations qu'il entretient avec ses employeurs deviennent plus ambivalentes, son rapport aux instances représentatives du personnel évolue. On l'a vu, tout en se réjouissant des bons rapports qu'il entretient avec eux et des marques de reconnaissance que ces derniers lui témoignent, il condamne de plus en plus leur attitude vis-à-vis de ses collègues ouvriers (voir chapitre 1, 2.1.2). De sorte que durant l'entretien, il en vient à s'imaginer « *délégué* », principalement pour défendre des collègues (qu'il estime plus « *faibles* » que lui) contre des pratiques qu'il juge irrespectueuses (remarques blessantes, refus de de reconnaître un accident de travail intervenu en leur présence) :

> Gaël : « Ils me respectent je pense quand ils me parlent. Par contre, c'est pas le cas pour tout le monde. Après je me verrai bien être délégué. Mais je serais un peu trop hard je pense. Pour moi, il devrait même pas y avoir un mot en dessous de l'autre envers les ouvriers. Faut respecter les gens.
>
> C.T : Mais tu te verrais bien en tant que délégué dire « il faut respecter » …
>
> Gaël : Ouais, « fermez vos gueules » (*rires*), ah non je serais trop hard je pense.
>
> C.T : Respecter c'est plus dans le sens qu'ils arrêtent les remarques, les blagues…
>
> Gaël : Ouais les petites remarques de tous les matins, tout le temps aux mêmes. Et puis les gens sont de plus en plus faibles j'ai l'impression. Les gens font beaucoup les malins dans la rue, mais au boulot ils sont de plus en plus faibles je pense. Ils acceptent des choses… je sais pas comment ils font pour rentrer chez eux et aller bien. »

Progressivement, Gaël devient critique des inégalités de traitement existant entre lui-même et une partie de ses collègues (en particulier les plus jeunes d'entre eux), du point de vue du « *respect* » accordé à chacun, mais également du point de vue de salaire. En effet, dans le même temps qu'il prône l'individualisation de la rémunération de chaque ouvrier, il critique de plus en plus les inégalités auxquelles cela aboutit dans son entreprise. Gaël constate ainsi être le seul, parmi les jeunes ouvriers, à avoir à deux reprises réclamé et obtenu une augmentation de salaire, alors même qu'il a intégré l'entreprise plus tardivement que ses collègues. En la matière, il use efficacement d'une ressource que ses collègues peinent à mobiliser : la menace de la défection. Sa mobilité professionnelle passée lui donne une assurance dont ses collègues – formés et employés dans cette entreprise depuis leurs débuts - sont eux dépourvus : celle de trouver facilement un emploi (voir chapitre 1, 2.1.2). Finalement, tout en maintenant un discours remettant en cause l'existence même de ces représentants et la pertinence de leur intervention pour son propre compte, il pointe du doigt les limites de cette individualisation : des injustices peuvent voir le jour, tous les ouvriers ne disposant pas des mêmes ressources pour faire face au patron.

Les discours portant sur l'inutilité des représentants du personnel peuvent ainsi évoluer au fil des expériences professionnelles. Mais ils revêtent, au surplus, des significations variées. Ainsi, à l'instar de Gaël, Cédric (jeune charpentier) souligne également l'« *inutilité* » des représentants du personnel. Mais d'une part, sa critique s'adresse spécifiquement aux délégués syndicaux. D'autre part, loin d'être la résultante d'une préférence marquée pour les confrontations individuelles avec l'employeur, ses propos sont le fruit d'un fort attachement à l'« *idéologie de métier* » (voir chapitre 1, 1.1.1). Cédric se rappelle – contrairement à Benoit et Gaël – avoir eu des cours portant sur le droit du travail, notamment en Vie Sociale et Professionnelle (qu'il nommait par erreur « *SVT* » au début de l'entretien), au sein duquel étaient abordés les délégués du personnel :

> Cédric : « Bah justement je crois que c'est les cours de… C'est pas SVT, c'est…
>
> C.T : VSP ?
>
> Cédric : VSP. C'était les cours de VSP qui m'ont, qui m'ont peut-être pas mal aidé là-dessus, permis de comprendre le système délégué du personnel, enfin l'organigramme on va dire d'une entreprise, ça, ça aide beaucoup. »

Mais plus que lors des cours, c'est en discutant avec des collègues de travail qu'il a découvert, lorsqu'il était apprenti, qu'il y avait un délégué du personnel dans son entreprise (rappelons qu'il a réalisé ses quatre années d'apprentissage dans la même entreprise de menuiserie et de charpente, qui comptait vingt salariés). Dans l'entreprise de quatre-vingts personnes au sein de laquelle il a par la suite travaillé pendant quatre ans, il souligne la présence de quatre délégués du personnel, répartis dans les différents ateliers de l'entreprise (deux en charpente, et deux en menuiserie). Il peut également citer les actions menées par ces représentants : obtenir que la trente-sixième heure de travail soit payée 25 % de plus, refaire la cantine qui était délabrée, exercer une vigilance quant à la sécurité dans l'entreprise. Par contre, il ne peut dire s'il existe, au sein de cette entreprise, un comité d'entreprise ou des délégués syndicaux :

> « Non, tu vois tout ce qui est autour des syndicats, comité d'entreprise, tout ça, j'y connais pas beaucoup. »

Entre les cours suivis et ses propres expériences professionnelles, Cédric se fait une idée assez précise du rôle d'un délégué du personnel en entreprise. Ils interviennent selon lui dans les conflits opposant les ouvriers à leur employeur et défendent les intérêts des ouvriers. En outre, dans le cas particulier des métiers de la menuiserie et de la charpente, ils prêtent également attention aux conditions de travail et de sécurité des ouvriers qui ne doivent pas « *forcer* » ou « *se casser* » au travail :

> « Régler les problèmes, essayer d'arranger les conflits s'il y en a. Et puis autrement, c'est trouver des petites astuces qui feront que les ouvriers ne forceront pas, ne se casseront pas. Enfin, pour nous, pour nos métiers, c'est dire à un gars : « au lieu de porter ces bois-là, tu mets tous les bois sur un chariot et puis tu pousses le chariot ». C'est donner des petites astuces pour essayer de trouver. Et après, c'est aussi aller voir le patron au cas où il y aurait un…. Quand un ouvrier demande quelque chose et que le patron il est pas forcément d'accord, c'est au délégué du personnel de pousser le patron à faire ce que l'ouvrier veut. »

Lorsqu'il évoque le rôle des représentants du personnel, Cédric ne manque pas de souligner tout ce qui oppose les ouvriers au patron :

> « Ils sont là pour dire au patron les soucis qu'il peut y avoir et que le patron, il a peut-être vu, mais qu'il va pas se faire chier, qu'il va pas s'emmerder à changer. Tant qu'on demande pas, il va pas dépenser des sous. C'est ça un patron. »

Mais ses propos visent uniquement les relations de travail instaurées dans les « *grandes boîtes* », entreprises au sein desquelles il ne souhaite plus travailler. D'ailleurs, on a vu qu'après quatre ans au sein de cette entreprise, Cédric a démissionné, pour être embauché dans une petite entreprise de charpente davantage en adéquation avec son système de valeurs : la « *logique de métier* » y prévaut et Cédric aime à considérer son patron actuel comme un « *pote* » (voir chapitre 1, 1.1.1). Dans ce contexte, nul besoin de recourir à un représentant du personnel, à fortiori lorsqu'il s'agit d'un délégué syndical. Ainsi, lorsque je lui demande – en fin d'entretien - s'il connaît le rôle des délégués syndicaux, la première réaction de Cédric est éloquente : « *Il sert à rien* (*rire*) » me dit-il, avant de préciser que ces délégués sont, à ses yeux, les plus susceptibles de contrarier l'employeur (« *ceux qui font plus chier le patron* »).

La présence de syndicats en entreprise ne s'avère intéressante, selon Cédric, que dans les « *grandes boites* », au sein desquelles l'opposition entre ouvriers et patron est marquée, non seulement du point de vue du statut, mais également de l'appartenance de classe. Pour appuyer son propos, il compare les relations que les ouvriers avaient avec l'employeur – Monsieur Rolland – dans la grande entreprise de menuiserie-charpente et celles qu'il noue avec son patron actuel :

> Cédric : « Dans une petite, t'as pas forcément besoin de syndicat. S'il y a un problème avec le patron, tu le vois en face et puis tu parles avec lui. C'est différent que une grosse entreprise où le patron, tu le vois pratiquement jamais. Si t'as un problème, t'as intérêt à le choper le matin ou le soir parce que le reste de la journée, il est parti, ou il est au golf. Parce que Monsieur Rolland, tous les jeudis était au golf (*il appuie sur le terme golf, ironiquement*). Tous les jeudis, tu pouvais le chercher… Pendant que toi, tu es en train de trimer. Enfin… Non bah ouais, en gros le syndicat…
>
> C.T : Donc c'est dans les grandes entreprises que ça peut servir le plus ?

> Cédric : Bah je pense ouais parce que forcément, déjà, l'ouvrier va pas oser aller voir le patron. Alors que dans une petite boîte, tu sais moi mon patron, le matin je le vois, c'est : « salut Philippe ». »

Reste que, lorsqu'il était employé dans cette « *grande boîte* », il n'a jamais eu recours aux représentants du personnel, ni n'a développé de liens particuliers avec eux.

Finalement, outre la question des savoirs et de l'accès objectif aux représentants du personnel, il faut considérer la perception du rôle de ces derniers, au principe parfois de leur mise à distance. Si le recours à de tels représentants ne constitue pas, aux yeux de Gaël et Cédric, un droit concret qu'ils peuvent mobiliser, c'est aussi parce que, pour des raisons diverses, ils ne ressentent nullement le besoin de solliciter leur concours.

1.1.3_ De la remise en cause du lien de subordination et des mécanismes de représentation du personnel : le cas de Benjamin

A l'instar des jeunes coiffeuses et ouvriers du bâtiment, Benjamin et Thibaud sont employés dans de petites entreprises du « *libre* », qui ne comprennent pas de représentants du personnel. Tout ne se sentant pas directement concernés par ces acteurs, Benjamin développe un discours critique sur les délégués du personnel, les délégués syndicaux et les comités d'entreprises. Quant à Thibaud, nous verrons qu'il concentre davantage son propos sur les syndicats (voir 1.4.3).

On l'a vu, les dispositions du Code du Travail constituent selon Benjamin un ensemble de « *rustines* » visant à maintenir un système défaillant, système qu'ils tentent – avec ses collègues – de contourner un maximum (voir chapitre 2, 2.2.1). Or, parmi les exemples de « *court-circuitage* » du droit du travail qu'il évoque en entretien figurent les « *mécanismes de représentations du personnel* » :

> « On va avoir aussi beaucoup de problèmes avec tout ce qui est je sais pas les CE par exemple. Il y a tout un tas de mécanismes de représentation du personnel auprès du patronat, enfin de l'employeur on va dire, alors que nous on s'en fout puisque de toute façon on décide de tout. On a pas de… Enfin voilà, le droit de grève par exemple c'est la même chose. Je vois pas contre qui on se mettrait en grève puisqu'on va pas se mettre en grève contre nous tous, parce que de toute façon… je sais pas, tout est comme ça. »

Selon Benjamin, nul besoin de représentants du personnel et de syndicats - acteurs supposés défendre les intérêts des salariés en opposition à ceux des patrons - dès lors qu'il n'existe à ses yeux ni employeur ni salarié dans son entreprise et que chaque décision visant le fonctionnement de l'entreprise comme la gestion du personnel fait l'objet de réunions, de débats et *in fine*, de décision (par consensus ou vote) collectifs (voir chapitre 2, 2.2.1). Il

ajoute, à propos des délégués syndicaux, qu'il connaît leur existence mais ne voit pas pourquoi il échangerait avec eux, puisqu'il n'a personne « *contre qui* » se syndiquer :

> C.T : « Et t'as déjà eu l'occasion d'échanger avec des délégués syndicaux ?
>
> Benjamin : Non parce que nous on a pas de syndicat évidemment, vu qu'on décide de tout, donc on voit pas contre qui on pourrait se syndiquer. Mais non moi je connais ça parce que j'ai connu des gens de ce milieu-là donc je sais ce que c'est effectivement d'être des syndicalistes et d'avoir des…. Et d'avoir effectivement des permanences juridiques pour pouvoir aider untel parce qu'il se fait enfler par tel employeur etcetera. »

Dans le même temps qu'il rejette tout recours personnel à ces acteurs, il se prononce – à un autre niveau – sur le rôle de ces derniers, en s'appuyant sur sa vision de l'entreprise : les « *meilleurs* » délégués ne sont pas ceux qui agissent dans le « *conflit frontal* », mais ceux qui sont en capacité de comprendre à la fois les salariés et l'employeur, les attentes des premiers et les contraintes des seconds :

> « Après c'est pareil, je pense qu'il faut pas trop raisonner en termes de conflit frontal. Un délégué du personnel c'est quand même, même dans le syndicalisme, les meilleurs syndicalistes et les meilleurs délégués du personnel, c'est pas ceux qui sont dans le conflit frontal, c'est quand même des mecs qui sont capables de se comprendre avec la hiérarchie et d'arriver à faire des compromis et voilà. En général, le mec sort du lot parce qu'il est en général apprécié par le personnel mais aussi apprécié la hiérarchie, non pas parce que c'est un lèche-cul mais parce que c'est un mec qu'est pas demeuré et qu'est pas… Parce que malheureusement, dans beaucoup d'entreprises, le personnel moyen, ça l'intéresse pas d'être délégué. Il arrive le matin, il veut mettre les pieds sous la table et il veut partir le soir à 17h30 pour aller chercher Julien ou Ludo. Et effectivement, ils veulent pas se poser de questions, au-delà de l'entreprise ils s'en foutent de savoir si ça marche, ils s'en foutent de savoir s'ils manquent de ressource ou je sais pas quoi. Et donc délégué du personnel, on prend un mec en général qu'est un peu plus intéressé, qu'est un peu plus impliqué. Et en général, il sort du lot aussi bien au niveau de personnel qu'au niveau de la hiérarchie. Les personnels, ils aiment bien nommer un mec qui est effectivement un peu au courant de ce qu'il se passe, qui est là depuis un certain temps, qui connait plus les gens, qui s'entend bien avec le personnel. Et la hiérarchie en général, ça tombe sur le même mec. Ils ont pas envie de prendre un mec euh qu'est dans un placard qui s'en fout machin. Ils prennent plutôt ouais quelqu'un qui s'intéresse. »

De lui-même, Benjamin témoigne au cours du premier entretien de nombreuses pratiques de lectures liés à ses engagements militants précoces et son attrait pour l'auto-gestion :

> « J'ai eu des lectures par contre beaucoup plus vastes, parce que les gens d'extrême gauche lisent plutôt des trucs on va dire, ils lisent plutôt les gens qui sont d'accord avec eux. Alors que moi maintenant, je lis plutôt un peu tout, un peu tous les courants d'idées et je pioche, je suis plus libre d'esprit on va dire. »

Il restera toutefois évasif, et c'est surtout lors de nos derniers échanges que j'en apprendrai davantage à ce sujet. Outre l'attention portée aux logiciels libres et à l'*open source*, il fait part de lectures variées – regardant, entre autres, l'anarchisme et l'auto-gestion mais également la

justice pénale, la littérature regardant les « *serial killers* » et, plus récemment, la finance - et évoque son attrait particulier pour les travaux de Proudhon. Ses engagements militants passés, son activité de veille relative au droit du travail (voir chapitre 2, 2.2.1), ses pratiques intenses de lecture et d'échanges sur internet (il s'agit là des principaux éléments dont il rend compte à propos de ses activités hors-travail, soulignant par ailleurs passer du temps avec des amis et échanger sur internet) constituent autant de points d'appui qui l'encouragent à porter un jugement « *à distance* » de ces acteurs.

1.2_ Des savoirs aux usages : l'absence de recours aux IRP chez les jeunes informaticiens employés en SSII

À l'instar de Benjamin, les enquêtés employés en SSII ne se basent pas uniquement sur leur propre expérience salariée pour appréhender les représentants du personnel. Mais ils sont, en revanche, les seuls à articuler vécu en entreprise et regard plus large porté sur ces acteurs. Dans un rapport consacré aux informaticiens employés en SSII et aux conseillers en management, Yannick Fondeur et Catherine Sauviat rendent compte du caractère très individualisé des relations d'emploi dans les SSII. Pour expliquer l'absence de recours des salariés aux représentants du personnel, ils soulignent, d'une part, la culture de compétition qui prévaut dans cet univers et, d'autre part, l'absence de savoirs relatifs aux IRP, qu'ils rapportent à la jeunesse des salariés :

> « Le fait que les salariés des SSII sont en majorité des ingénieurs, habitués de par leur cursus scolaire à un univers très compétitif et individualiste, est un facteur explicatif probablement non négligeable. À cela s'ajoute leur jeunesse, qui non seulement fait de cette culture est encore très prégnante, mais également qu'il s'agit souvent de leur premier emploi. Ainsi, par manque d'expérience du monde du travail, les plus jeunes font souvent montre d'une grande méconnaissance des institutions représentatives du personnel. »[31]

Or, parmi les enquêtés, Pauline, Romain et Alexandre comptent parmi les mieux informés. Et, alors que l'organisation de leur travail et la gestion individualisée de leurs carrières limitent les chances de recourir au délégué du personnel et/ou au délégué syndical, qui constituent pourtant des droits concrets, Pauline et Romain livrent un plaidoyer en faveur du CE en raison des avantages offerts en termes d'accès privilégié à certains équipements et activités culturelles.

[31]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, « Normes d'emploi et marché du travail dans les métiers liés aux technologies de l'information », *Document d'étude Dares*, n°63, novembre 2002, p.53

1.2.1_ Délégués du personnel, délégués syndicaux, comité d'entreprise : des acteurs connus

Si l'on compare Pauline, Alexandre et Romain aux informaticiens du « *libre* » et surtout, aux coiffeuses et ouvriers du bâtiment, un constat s'impose : les manières de s'approprier les IRP et les syndicats varient. Qu'ils soient coiffeurs, ouvriers du bâtiment ou informaticiens du « *libre* », les jeunes salariés travaillant dans de petites entreprises ne voient pas dans les représentants du personnel des personnes ressources à qui l'on peut s'adresser en cas de question ou de problème, comme l'illustrent leurs réactions au cas n° 3.

> Un salarié, vendeur dans un petit magasin de prêt-à-porter depuis plus d'un an, travaille de plus en plus les dimanches et les jours fériés depuis que sa responsable est passée à mi-temps. Il souhaite donc obtenir des informations sur les règles entourant le travail les dimanches et jours fériés.

À la question : « *comment est-ce qu'il pourrait faire pour se renseigner ?* », ils n'évoquent en aucun cas les IRP. De fait, Romain et Alexandre sont les seuls, parmi les enquêtés, à souligner la possibilité d'avoir recours à des DP et des DS pour se renseigner sur leurs droits et obtenir des conseils. C'est même, dans le cas d'Alexandre, le premier recours envisagé. Indice d'une meilleure appréhension des représentants du personnel, ces jeunes informaticiens nomment davantage spontanément les DP (Alexandre, Romain), le CE (Alexandre, Romain, Pauline), et plus rarement les DS et le CHSCT (Romain) durant les entretiens. Or, il s'agit d'acteurs qu'ils ont découverts durant leur(s) première(s) expérience(s) de travail en SSII.

Pauline est employée dans une SSII comprenant environ huit cents salariés (dont cinq cents à Nantes et une cinquantaine présents dans le même bâtiment qu'elle). On l'a vu, cet emploi constitue une première puisqu'auparavant, elle exerçait en tant que professionnelle de la voile grâce à un contrat signé avec l'armée. À cette époque, elle n'avait donc pas la possibilité de se familiariser avec les instances représentatives du personnel. Quant à son cursus universitaire, on a vu qu'il ne comprenait aucun enseignement portant spécifiquement sur le droit du travail. De sorte que c'est une fois embauchée en SSII que Pauline a découvert les instances représentatives du personnel, principalement en discutant avec des collègues. Citant l'exemple des avantages qu'offre le CE de l'entreprise, elle valorise les informations glanées « *à la pause-café* », qui lui semblent plus facilement appréhendables que lorsqu'elles sont dispersées sur l'intranet de l'entreprise :

> Pauline : « Mais il y a pas mal de choses qu'on apprend plutôt en discutant par hasard (*rires*) que vraiment par, en étant informé par l'entreprise.
>
> C.T : Est-ce que t'as des exemples à l'esprit ?

> Pauline : Ouais bah il y a tout ce qui est lié aux comités d'entreprise aussi. Moi je vais plus appris en discutant avec des collègues que en ayant un communiqué dans l'entreprise par exemple. On a le droit à de la location de matériels, ou acheter des bons d'achat moins cher, etcetera. Et ça, c'est des trucs que j'ai appris un peu par hasard. Ensuite, sur l'intranet, il y a des informations là-dessus, mais il faut savoir quoi. »

Cette transmission de savoirs via l'intranet est d'autant plus problématique que son usage ne va pas de soi dans ces entreprises. En effet, si Pauline évoque l'intranet (dont elle remet en cause la clarté), c'est qu'elle travaille au forfait au moment des entretiens. Or, les salariés des SSII n'ont que peu accès à cet outil de communication lorsqu'ils travaillent en régie[32]. Et puis, consulter l'intranet peut être chronophage et ces salariés ne disposent pas toujours du temps nécessaire, surtout lorsqu'ils travaillent au forfait : les obligations de résultats et les délais très serrés les obligent à une grande concentration et la charge de travail à abattre fonctionne alors comme un frein à toute autre curiosité.

En tous les cas, les différents supports de socialisation salariale dans l'entreprise : discussions entre collègues en premier lieu, mais également lectures de documents mis à disposition par l'entreprise, réunions du personnel, élections professionnelles etc., expliquent pour partie les savoirs accumulés sur les instances représentatives du personnel. Durant les entretiens, Romain évoque de lui-même l'ensemble des acteurs cités ci-dessus (DP, CE, DS, CHSCT), décrit l'intervention des différents représentants du personnel lors des réunions organisées tous les trois mois dans l'entreprise et insiste sur la présentation de l'ensemble de ces acteurs lors de la phase d'intégration qui suit l'embauche. En outre, il a déjà participé à des élections professionnelles et lit régulièrement les ordres du jour des comptes-rendus CE et DP. S'ajoutent à cela des contacts épisodiques avec certains délégués du personnel lorsqu'il travaille en forfait (au sein de l'entreprise donc), mais dont il précise le caractère informel et hors de toute préoccupation relative à ses droits, ou même au droit du travail en général : les sujets de discussion entre collègues ont alors peu à voir avec des préoccupations d'ordre juridique. Et puis, contrairement à d'autres enquêtés, il distingue DP et DS et insiste sur le fait que les seconds représentent leur syndicat, ce que ne font pas les premiers, même s'ils peuvent eux-mêmes être affiliés (nous y reviendrons dans le 1.4). Il est en outre le seul enquêté à avoir évoqué de lui-même le CHSCT, même s'il ne s'étend pas dessus. Tous ces savoirs pratiques reposent sur un socle de connaissances scolaire. Romain est en effet le seul à avoir eu, durant sa formation en école d'ingénieur, un enseignement consacré au droit du travail. Au cours de son cursus, il a eu l'occasion de suivre un cours portant spécifiquement

[32]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, *ibid.*, p.54

sur le droit du travail et a pu confronter ses savoirs scolaires à son expérience professionnelle en SSII :

> « Ouais, et tout ça on nous l'apprend un peu en cours, on a vu ça vite fait. Genre au bout de cinquante personnes, il faut un CE. Des choses comme ça, on le sait. Après, ça devient plus vrai lorsque c'est le tien. »

D'autre part, Romain est attentif aux évolutions qui traversent le secteur de l'informatique[33] : il s'est notamment abonné à plusieurs flux RSS et est actif sur Twitter, ce qui peut, le cas échéant, nourrir ses connaissances en matière syndicale. Ainsi, lors de notre troisième rencontre, il rend compte d'un litige qui concerne directement les ingénieurs informaticiens : une vingtaine de salariés de la société Altran, défendus par la CGT, ont eu recours à la justice prud'homale pour réclamer le paiement d'heures supplémentaires. Or, l'affaire a été portée devant la Cour de cassation, qui a rendu un arrêt faisant date[34] (pour plus de détails, voir encadré 4.5). J'apprendrais par ailleurs, lors de notre dernière rencontre, que Romain lit assidument des journaux (Le Monde, Libération, Rue 89). Si ses savoirs en matière de représentation du personnel peuvent, le cas échéant, être nourris par ces lectures et les multiples suivis de flux RSS, ils demeurent en partie tributaires de son parcours professionnel et de son emploi dans une société qui organise régulièrement des réunions au cours desquelles les IRP sont présents. Or, toutes les SSII ne fonctionnent pas de la sorte. C'est d'ailleurs ce dont se plaint Alexandre, qui insiste dans l'entretien sur l'absence de communication de l'entreprise en général (il est employé dans une SSII comptant environ deux cents salariés, dont une cinquantaine travaille dans les locaux de l'entreprise) et sur les instances représentatives du personnel en particulier[35]. Il évoque de lui-même ces instances durant l'entretien, alors que je lui demande si l'entreprise dans laquelle il travaille fait partie d'un plus grand groupe :

> Alexandre : « Du coup, voilà on a… il y a pas de filiale, il y a un vrai CE, même si on entend jamais parler (*rire*). On sait pas si… on sait même pas qui sont les délégués du personnel, enfin si on sait qu'il y a un mec qui vient de temps en temps, on le connait pas. Il est là, il se met dans une salle tout seul, on sait pas ce qu'il fait, il communique pas avec nous. Donc voilà, on sait pas ce qu'il en est. Mais voilà (*rires*), il y a pas…
>
> C.T : Donc c'est pas un mec qui est à Nantes en fait…

[33]On a vu qu'il effectuait un travail de « *veille* » sur les emplois existants, mais il demeure également alerte vis-à-vis des évolutions des logiciels et des technologies « *porteuses* », avec lesquelles il peut être intéressant de travailler (voir chapitre 2, 1.1.2).

[34]Cass. Soc. 4 Nov. 2015, n° 14-25.745.

[35]Romain a eu l'occasion de travailler dans cette entreprise : lorsqu'Alexandre était au forfait, il s'est trouvé intégré au projet en tant que prestataire, en régie donc. Or, tout comme Alexandre, il reconnaît cette absence de communication dans cette SSII.

Alexandre : Bah il doit bosser dans une boite, dans une… enfin il doit être détaché chez un client, donc il doit rentrer de temps en temps, je sais pas trop pourquoi.

C.T : Et donc t'as jamais eu de contact avec lui directs ?

Alexandre : Non. C'est vraiment bizarre, enfin bizarre, je m'y attendais un peu, mais on a pas je sais pas de syndicats, on sait pas s'il y a des gens qui sont là pour te protéger en cas de conflit avec la boite. Et il y a aucune communication de l'entreprise à ce niveau-là. »

Ce jeune développeur a suivi comme Pauline un cursus universitaire et, tout comme elle, n'a jamais eu l'occasion d'en savoir plus sur les instances représentatives du personnel durant sa formation universitaire. Toutefois, cela ne l'a pas empêché d'assimiler un ensemble de savoirs sur ces instances : leur rôle, les seuils à partir desquels elles deviennent obligatoires ; et de s'appuyer sur ces savoirs pour développer une réflexion critique sur le fonctionnement des SSII. D'ailleurs, il évoque de lui-même le CE durant l'entretien, au moment où il revient sur sa toute première expérience en SSII, dans une entreprise qui était divisée en une société mère et un ensemble de filiales (disséminées dans différentes régions de France). En effet, selon lui, cette organisation permettait à l'entreprise de réduire les coûts (en termes d'indemnités de déplacement notamment) et de se soustraire à un certain nombre d'obligations légales, dont celle de créer un CE :

« Je pense que ça leur évite les frais de déplacement, ça leur permet de jamais avoir plus de cinquante salariés dans chaque branche pour pas avoir de CE. Ça leur permet plein de choses. »

Plus largement, l'absence de contacts effectifs avec les délégués du personnel et les délégués syndicaux ne l'empêchent nullement de discourir sur ces acteurs, en insistant sur le fait que leur rôle s'inscrit clairement dans un rapport de force entre salariés et employeur. Les savoirs dont ces représentants disposent, relatifs au droit du travail autant qu'à la situation de l'entreprise, doivent ainsi leur permettre de défendre et de négocier en faveur des salariés :

« Bah je pense que c'est quelqu'un qui doit, qui doit connaitre, enfin qui doit être à même de se renseigner sur le droit du travail, connaître le droit du travail mieux que toi, ça c'est sûr. Euh après, je pense que c'est déjà quelqu'un qui est utile pour ça. C'est quelqu'un qui doit négocier certains, certains plans de l'entreprise, qui doit essayer de tirer la couverture côté salarié, même avec plus ou moins de réussite en fonction des rapports de force. Que déjà, ils doivent avoir accès aux, à plus d'informations que toi juridiquement, sur l'état de santé de l'entreprise ou tous ces trucs-là. Enfin peut-être qu'il y a une différence entre délégué du personnel et délégué syndical je sais pas. Je vois pas exactement la différence. Mais ouais, c'est quelqu'un qui doit quand même défendre du mieux qui peut, être informé le plus possible de tout ce qu'il se passe légalement dans l'entreprise et sur les changements qui vont venir, comment ça va se passer. »

Il donne à nouveau à voir cette vision des représentants du personnel, lorsqu'il réagit à la première partie du cas 10. En effet, Alexandre s'amuse de ce qu'il pense être l'objectif du cas, à savoir « *faire dire* » aux enquêtés qu'il y a là un « *conflit d'intérêts* »[36] :

> « Bah il y a un petit peu conflit d'intérêts c'est ça que tu veux me faire dire (*rire*). Ouais bah c'est, si ça se trouve ça existe, c'est pas impossible. (…) Il faut quand même qu'il soit suffisamment indépendant sinon ça a pas de sens. Sans être forcément dans la confrontation, mais au moins avoir un regard et une communication, surtout en plus si il lui promet des contreparties, en plus non ça c'est pas possible. »

Si ces acteurs sont connus d'Alexandre et mobilisés à l'occasion des cas, il n'a lui-même jamais fait appel à eux, alors même qu'il a connu, on l'a vu, un conflit ayant abouti à la rupture de son contrat lors de sa première expérience en SSII (voir chapitre 2, 1.2.2).

1.2.2_ Les obstacles du travail en prestation et le primat des négociations individuelles

Différents obstacles viennent freiner les contacts effectifs de ces jeunes informaticiens avec les représentants du personnel, mais également leur propension à les mobiliser.

L'organisation du travail et l'individualisation des carrières : des obstacles aux contacts avec les représentants du personnel

Parmi ceux qui disposent de représentants du personnel et de syndicats dans leur entreprise, le développement de contacts peut rencontrer un certain nombre d'obstacles, dont celui de l'organisation du travail. L'alternance des missions au forfait et en régie, l'existence de périodes d'inter-contrats plus ou moins longues, ainsi que le turn-over important dans le secteur aboutissent à une grande dispersion des salariés qui n'encourage ni les échanges entre salariés, ni l'établissement de liens avec leurs représentants.

Romain et Alexandre ont certes évoqué les DP et DS comme interlocuteurs possibles dans le cas n° 3, mais ils n'ont nullement mis en pratique cette idée. Aucun d'entre eux ne s'est informé, insurgé, questionné ou n'a réclamé par le biais des délégués du personnel, ou des délégués syndicaux. Tous deux ont assisté à des élections professionnelles dans leur entreprise. Néanmoins, Alexandre n'a pas pris part au vote et l'explique par sa mission prolongée en régie, au sein d'une entreprise automobile :

[36]Alexandre prend parfois (et parfois seulement) l'exposé des cas comme un jeu dont l'objectif serait de trouver les « *bonnes* » réponses et, ici, il s'en amuse. On peut y voir le signe d'une aisance que tous les enquêtés n'ont pas vis-à-vis de cette partie spécifique de l'entretien.

> « Après moi je t'avouerais que le délégué du personnel, j'ai pas voté la dernière fois, je sais pas qui c'est, je m'y intéresse pas trop, parce que je suis loin et que je suis amené à bouger et puis que… »

Le travail chez un prestataire et la multiplication des missions, caractéristique des SSII, posent des défis aux représentants du personnel et aux syndicats, parce que les salariés ne sont pas présents en entreprise, mais aussi parce qu'eux-mêmes peuvent être amenés à travailler en régie quelque part, loin des collègues qu'ils doivent représenter[37]. Yannick Fondeur et Catherine Sauviat montrent ainsi comment les directions d'entreprise peuvent se servir de l'organisation du travail pour prévenir toute forme de « *contagion* »[38] du fait syndical. Dans un rapport de recherche portant sur le devenir de cadres informaticiens, Denis Duplan, Anne-Marie Guillemard, Constance Perrin-Joly et Marielle Poussou-Plesse parviennent à la même conclusion, et illustrent les obstacles rencontrés par un délégué syndical pour entrer en contact avec les salariés :

> « Ainsi, un délégué Fse-Cgt nous explique qu'il ne détient que 30 adresses sur celles des 600 salariés, la direction de son entreprise se retranchant derrière le secret commercial pour ne pas divulguer les sites où les consultants sont missionnés. La seule occasion qu'il rapporte d'un contact est le moment où la direction a décidé de faire venir au siège les salariés en intercontrat pour s'assurer de leur présence : l'initiative s'est d'une certaine façon retournée contre elle puisque ces salariés ont pu faire connaissance du délégué Fse-Cgt, qui a entrepris de les mobiliser. Pour finir, la direction a renvoyé les salariés dans leurs foyers « parce que ça discutait trop ».[39]

Quant à Romain, il insiste sur le fait que s'il n'avait pas été présent dans les locaux de l'entreprise ce jour-là, il n'aurait pas voté :

> C.T : « Est-ce que t'as déjà voté ?
>
> Romain : Oui, mais après c'était parce que j'étais à l'agence ce jour-là quoi (*rire*), je me bougerai pas pour ça, pour l'instant.
>
> C.T : Si t'avais été dans la boite d'Alexandre *(il y était en prestation à l'époque),* tu serais pas allé voter…
>
> Romain : Oui, oui, c'est pas… C'est important, mais bon, c'est contraignant, faut venir là-bas, à des heures précises faut faire ça donc c'est pas… C'est pas intéressant, d'autant plus que du

[37]Cette problématique peut être étendue à d'autres métiers ou secteurs d'activité au sein desquels les salariés sont amenés à travailler chez un prestataire, plus ou moins isolément. C'est ce que montre Jean-Michel Denis à propos des salariés du nettoyage : voir Jean-Michel DENIS, « " Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! ". Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel », *Politix*, vol. 1, n° 85, 2009. Nous verrons également dans le chapitre 5 que Maxime, jeune agent de sécurité rencontré aux Prud'hommes, est confronté à des obstacles similaires : son travail solitaire, qui plus est de nuit, réduit ses possibilités de créer des liens avec les représentants salariés (voir chapitre 5, 1.1.2).

[38]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, *op.cit.*, p.54

[39]Denis DUPLAN, Anne-Marie GUILLEMARD, Constance PERRIN-JOLY, Marielle POUSSOU-PLESSE, *Durer au travail dans les métiers de l'informatique : quelles conditions de possibilité ? Etude sociologique des devenirs de cadres informaticiens*, Rapport Dares, novembre 2008, p.62

coup les gars qui se présentent, il y en a pas des masses non plus. Je crois qu'ils sont plus ou moins au même nombre de DP qu'il faut élire, de gens élus qu'il faut élire.

C.T : Et toi tu les connaissais ou pas ceux qui s'étaient présentés ?

Romain : Pas tous, il y en, il y en a oui parce qu'il y a des gens de l'agence qui se proposent. Donc du coup eux on les connaît, on les connait ces gens-là parce que du coup, chaque fois qu'on y va, on les croise. Mais après il y en a d'autres qui sont en presta ici et là… Même s'ils sont DP ou je sais pas quoi. Si, ils se présentent en général je crois aux réunions d'agence, et à l'arrivée, enfin quand il y a une arrivée massive par exemple. Une séance, après les recrutements, d'intégration. Ils se présentent, on présente un petit peu ce qu'ils font. Mais je les connais pas, pas tous.

C.T : Et celui pour qui t'as voté, tu le connaissais ? *(moue septique de Romain)* Non ?

Romain : Bah si, c'était un gars de l'agence donc du coup, j'ai voté pour lui parce que je voyais qui il était, mais… je le connais pas pour autant. Je sais pas ce qu'il défendait. Il m'avait l'air sympa (*rire*), il avait pas l'air fourbe, donc il peut pas me faire de mal. »

De fait, Romain témoigne de sa première participation à une élection professionnelle avec détachement : il y a autant de candidats que de mandats, lui-même ne connaissait pas ou peu ceux qui se présentaient, hormis peut-être un, qui « *avait l'air sympa (rire)* ». Certes, son rire en forme d'autodérision témoigne du sentiment d'illégitimité que ce détachement cause chez lui face à l'enquêtrice. Mais lorsque nous abordons à nouveau le sujet deux ans plus tard, Romain maintient toujours la même distance vis-à-vis de ces représentants. Il a de nouveau participé à des élections professionnelles, mais n'a pas pris part à l'ensemble des votes, et explique peu s'y intéresser :

C.T : « Et du coup t'as voté toi ou pas ?

Romain : Ouais je crois (*rires*). Je sais plus. Je crois qu'il y en a une que j'ai ratée parce que c'est chiant.

C.T: Ça t'intéresse pas spécialement…

Romain : Non, non pas…C'est pas ce qui révolutionne mon quotidien on va dire. Et comme la boîte va bien… (…) C'est vrai on s'en fout. Enfin c'est pas on s'en fout, mais ouais, effectivement. »

Par contre, depuis l'organisation de ces élections, trois collègues avec qui il nouait des liens privilégiés sont devenus représentants du personnel (l'un est délégué du personnel, deux autres sont membres du CE). De sorte que Romain est de mieux en mieux informé des échanges des représentants du personnel avec la direction. « *Au détour d'une conversation* » précise-t-il, il en apprend davantage sur les thématiques qui sont discutées : le montant global des augmentations de salaire, les heures de travail sur un projet, le futur déménagement de l'entreprise. Récemment, les délégués ont fait part de la réclamation d'un salarié qui

souhaitait que l'entreprise fournisse aux salariés du produit désinfectant pour les mains, requête qui amuse beaucoup Romain[40]. Ces échanges sont, au surplus, favorisés par la présence prolongée de Romain dans les locaux de l'entreprise : depuis les derniers entretiens, il s'est vu proposer deux longues missions au forfait. Des contacts épisodiques avec les délégués du personnel (avec qui il discutait uniquement « *entre collègues* ») aux liens privilégiés qu'il noue désormais avec un délégué et deux membres du CE, sa relation aux IRP présentes dans l'entreprise a bien évolué. Toutefois, Romain exclut toujours tout recours aux représentants du personnel pour réclamer ou revendiquer.

On l'a vu, lorsqu'ils souhaitent s'informer ou formuler une réclamation, Romain, Alexandre et Pauline s'adressent directement aux RH ou aux supérieurs hiérarchiques de leurs entreprises respectives. Outre les effets de l'organisation du travail, cette priorité accordée au rapport direct avec la hiérarchie est encouragée par une gestion individualisée des carrières et des rémunérations dans ces entreprises. Qu'ils souhaitent changer de mission, travailler sur telle ou telle technologie, limiter la mobilité géographique ou réclamer une augmentation de salaire, les jeunes salariés travaillant en SSII se tournent vers leurs supérieurs hiérarchiques. À ce propos, Yannick Fondeur et Catherine Sauviat notent que :

> « Les carrières étant individualisées à l'extrême, autant en fonction des performances réelles que de la capacité de chacun à revendiquer son "dû", les salariés ne voient généralement pas l'intérêt qu'ils pourraient avoir à passer par un syndicat pour exprimer leurs revendications. »[41]

De lui-même, Romain décrit l'absence de mise en commun des réclamations et des revendications dans l'entreprise, qu'il associe aux SSII :

> « Bah en fait, c'est… dans la SSII, il y a pas de… il y a des représentants syndicaux et tout ça, mais je veux dire, ça existe pas trop encore. On va pas se regrouper pour demander ça ou je sais pas quoi. Ça va être en entretien annuel individuel du coup, chacun va défendre son petit bout de gras quoi. »

Et lors du troisième entretien (réalisé deux ans plus tard), il réaffirme le primat des négociations individuelles avec les supérieurs hiérarchiques – mode de gestion auquel il adhère largement - en s'appuyant cette fois sur un contre-exemple. Ainsi, il relate l'initiative

[40]Cela pose plus largement la question de l'appropriation du registre de l'hygiène-sécurité par les enquêtés de ce secteur. Durant les entretiens réalisés avec les informaticiens, la thématique de l'hygiène-sécurité n'a jamais été abordée par eux, tandis qu'elle apparaissait parfois avant même l'exposé des cas dans les entretiens réalisés auprès des coiffeuses et ouvriers du bâtiment (à des degrés très divers toutefois). Les protections, règles et problèmes relatifs à l'hygiène-sécurité paraissent constituer un registre invisibilisé : la littérature regardant les métiers d'informaticiens et l'emploi en SSII n'en fait jamais mention, et j'ai moi-même omis de préparer un cas spécifique aux informaticiens vis-à-vis de l'hygiène-sécurité.

[41]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, *ibid*., p.52

de quelques collègues qui passent par le délégué du personnel pour réclamer une prime lorsque leur investissement dans un projet est important et qu'ils multiplient les heures de travail. Or, ils n'obtiennent jamais satisfaction selon Romain qui, lorsque je lui demande s'il a déjà recouru à un tel mode opératoire, ironise :

> Romain : « Souvent c'est quand il y a un projet qui a été dans la merde on va dire ça comme ça, pendant un bon bout de temps et qu'on a demandé un effort supplémentaire à certains collaborateurs, bah du coup ils discutent d'éventuelles primes. Ça passe pas hein, c'est juste que les gens demandent, posent des questions au DP et au CE, et du coup eux vont relayer… ils font le relais quoi. »
>
> C.T : Toi t'as jamais rien demandé ?
>
> Romain : Non (*rire*), c'est pas le canal privilégié pour faire ça. Pas que pour moi, pour tout le monde je crois. »

Quant à Alexandre et Pauline, les différentes réclamations qu'ils évoquent durant les entretiens ont à chaque fois été réglées individuellement.

1.2.3_ Bénéficier d'avantages versus s'opposer à la direction : les rôles différenciés des IRP

Si les instances représentatives du personnel forment un tout, leurs rôles sont bien différenciés et les jeunes informaticiens employés en SSII ne côtoient pas et ne mobilisent pas les unes et les autres de façon égale. Pour reprendre le cas de Pauline, elle sait qu'il existe des délégués syndicaux dans son entreprise, mais s'intéresse peu à leurs actions et ne les a jamais rencontrés, parce qu'elle n'a jamais eu de « *problème* » dans l'entreprise :

> C.T : « Et toi, t'as déjà rencontré des délégués syndicaux ?
>
> Pauline : Non pas du tout, moi je suis pas syndiquée et je sais même pas ce qu'il se passe dans mon entreprise. Je suis ça de très loin.
>
> C.T : Tu vois un peu leur rôle dans l'entreprise ?
>
> Pauline : Euh pas trop. Bah ils essayent de poser des questions, de faire l'intermédiaire entre la direction et nous quoi. En gros, quand il y a des… on a des documents de temps en temps, ils posent certaines questions à la direction, ils demandent à ce que certaines choses soient améliorées. Mais moi je vois pas l'impact que ça a, je vois pas le pouvoir qu'ils ont. Je m'intéresse que de loin. Ensuite c'est toujours pareil, moi j'ai pas de problème dans l'entreprise donc je m'investis pas trop dans ces trucs-là même si c'est vrai que c'est bien de s'investir tout le temps, mais… (*rire*). »

Comme le suggère l'usage du terme « *problème* », le recours à de tels représentants est associé à une confrontation avec l'employeur et c'est pour cette raison que Pauline n'a jamais eu recours à eux. La réaction de Romain au cas 3 rend également visible ce rôle d'opposition attribué aux délégués : pour satisfaire son envie de s'informer, il conseille au salarié de se

reporter à sa convention collective, de s'informer sur internet, ou de consulter « *la RH* ». Par contre, s'il veut « *faire quelque chose derrière* », autrement dit s'il escompte que les informations recueillies vont lui permettre de contester le fait de travailler le dimanche, il recommande alors de se tourner vers un délégué du personnel ou un délégué syndical[42] :

> « Il travaille dans le prêt-à-porter, c'est ça ? Sa convention collective doit bien parler de ce genre de choses j'imagine. Et après, il y a le droit du travail, moi je prends sur internet ou sur autre chose. Il y a les forums aussi, pour avoir des renseignements par rapport à ça. Mais après ça dépend de sa volonté d'avoir l'information. En gros, est-ce que… Est-ce qu'il va faire quelque chose derrière et là, à ce moment-là, il faut aller voir les DP ou un délégué syndical, souvent ils sont là ces mecs-là. Et après, s'il veut juste avoir entre guillemets, s'il veut juste s'informer sur le truc, moi j'irais voir la RH ou je sais pas s'il y a, la structure au-dessus. »

Nous verrons en outre que Romain différencie les délégués syndicaux des délégués du personnel, les premiers étant porteurs de « *grandes luttes* » à ses yeux, bien davantage que les seconds (1.4.3).

S'ils demeurent à distance des délégués du personnel et délégués syndicaux, ces deux informaticiens profitent par contre occasionnellement des avantages offerts par le CE, dont l'information circule relativement bien entre collègues. Romain cite ainsi les sorties kayak auxquels il a pu participer et Pauline insiste sur les tickets restaurant et les chèques vacances qu'elle cumule chaque mois. C'est qu'à l'inverse des délégués du personnel et des délégués syndicaux, le CE n'est pas pensé comme une instance visant à défendre les salariés. Il est avant tout perçu comme un organe permettant d'accéder à des activités sociales et culturelles intéressantes et il n'est d'ailleurs pas anodin qu'aucun des jeunes salariés (dans ce secteur comme dans les autres) ne cite les attributions économiques du CE à l'égard de la gestion de l'entreprise. De sorte qu'il s'agit bien là d'un droit concret que Romain et Pauline peuvent mobiliser sans remettre en cause leurs manières d'envisager leur relation à la direction. Le dernier entretien réalisé avec Romain (deux ans après) ne fera que confirmer la distinction qu'il fait entre le CE d'une part et les DP d'autre part. Tandis que le premier est « *organisateur d'évènements* », le second intervient lorsqu'un salarié rencontre un problème, notamment en termes de mobilité[43] :

[42]Ici, Romain appréhende indistinctement les délégués du personnel et les délégués syndicaux. Toutefois, nous verrons qu'il n'attribue pas toujours le même rôle à ces deux acteurs : à ses yeux, le délégué syndical s'engage davantage dans de « *grandes luttes* », et représente une confédération syndicale dans l'entreprise (voir 1.4.2).
[43]Le fait que Romain s'appuie sur un problème lié à la mobilité pour illustrer le rôle des délégués du personnel et délégués syndicaux illustre à nouveau l'importance de cette thématique pour les jeunes informaticiens employés en SSII.

> « Le CE c'est un rôle un peu à part parce que du coup, ils font des activités. Donc eux, ils sont organisateurs d'évènements on va dire. Et après les DP, c'est si t'as un souci particulier, je sais pas enfin on t'a envoyé à Niort imaginons et on t'a laissé pourrir là-bas alors qu'au départ c'était un truc de deux mois. Donc (…) bah tu peux passer par les DP pour poser la question. J'ai entendu ça, mais moi j'ai jamais eu besoin de… »

Seul Alexandre néglige les éventuelles activités sociales et culturelles proposées par le CE. Il faut dire qu'il estime ne disposer d'aucune information sur les instances représentatives du personnel dans son entreprise. Et puis, la longue mission qu'il effectue en régie le maintient (davantage que Romain et Pauline) à l'écart de l'ensemble des représentants du personnel (voir 1.2.1), quel que soit le rôle qu'il attribue à chacun.

1.3_ Le statut d'intérimaire : un frein à la création de liens avec les représentants salariés

On l'a vu, le travail en prestation, parce qu'il isole les salariés des SSII les uns des autres sur des périodes parfois longues, n'encourage pas les contacts et la mobilisation des délégués censés les représenter. Mais une autre forme de relation triangulaire de travail peut être interrogée, celle du travail intérimaire. Dans notre enquête, c'est d'abord la faiblesse des liens existants entre Sébastien, plombier intérimaire depuis plus de huit ans, et les représentants des salariés présents dans les entreprises utilisatrices qui ressort. Sébastien n'a jamais eu de contacts avec des délégués syndicaux et insiste sur le fait qu'en tant qu'intérimaire, il concentre son attention sur le travail à réaliser, sans se préoccuper des relations sociales qui ont cours dans les multiples entreprises utilisatrices au sein desquelles il intervient :

> « Après nous l'intérim c'est différent. Enfin, c'est rare que tu fasses grève ou que…Tu fais pas forcément partie de l'entreprise donc, toi t'es là, tu fais ta tâche et une fois que t'as terminé, tac terminé. Moi c'est ça, et je t'avoue j'ai pas envie de m'investir plus dans une entreprise parce qu'elles ont chacune leur fonctionnement, donc il y a des trucs qui vont te convenir comme il y en a d'autres qui vont pas te convenir. Après voilà, moi je fais avec je m'en fous, je sais que je suis là pour gratter. Moi tout ce que je vois, c'est mon salaire à la fin du mois, je vais pas m'investir dans l'entreprise. Sauf si bien sûr je me sens vraiment bien dans l'entreprise et que je me sens bien avec les gars, bon là, il y a des trucs, je peux en parler, mais je vais pas chercher à aller plus loin. »

Son statut d'intérimaire conforte ainsi un rapport au travail sur lequel il revient à de nombreuses reprises durant les entretiens : il s'agit avant tout de « *gratter* » pour obtenir un salaire à la fin du mois. En tous les cas, cet extrait d'entretien témoigne de la distance qui peut exister entre les intérimaires et les délégués des entreprises utilisatrices qui, potentiellement, pourraient aller à leur rencontre. À ce sujet, Nicolas Jounin précise (dans une note

d'observation) n'avoir jamais assisté à des échanges entre intérimaires et représentants salariés, bien que des dispositions juridiques existent en la matière :

> « Dans les faits, je n'ai vu aucun délégué intervenir en faveur de sous-traitants ou d'intérimaires. De même, je n'ai vu aucun salarié sous-traitant ou intérimaire recourir à un délégué d'entreprise générale pour faire valoir des revendications, ou croire qu'un tel recours puisse être efficace. Au contraire, beaucoup signalent le désintérêt des délégués pour les travailleurs externes. Et même, ils se méfient parfois de ce que peut demander et obtenir un délégué qui ne représente les intérêts que des salariés de l'entreprise générale. Ainsi un chef d'équipe ferrailleur (intérimaire), lors du refus collectif de travailler sur le chantier B2, dit du délégué : « Leur délégué ce n'est pas pour nous, on n'a rien à voir avec B. Si les B ne travaillent pas, ils seront payés, mais nous on va être niqués » (constat réaliste, on le verra au chapitre 7). »[44]

Il souligne par ailleurs que les représentants syndicaux se trouvent démunis face au développement de la sous-traitance et de l'intérim dans le bâtiment. Dès lors, leur action consiste davantage en une tentative de limitation de cette externalisation qu'en la défense des intérêts des salariés intérimaires (et des salariés employés dans des entreprises sous-traitantes).[45] Les délégués ne sont pas pensés comme des acteurs susceptibles d'intervenir auprès des intérimaires et il n'en va pas autrement du CE. Ainsi, en réaction au cas 4, Sébastien réserve l'octroi d'avantages tels les réductions cinéma aux « *embauchés* », estimant qu'il ne dispose d'aucun avantage en tant qu'intérimaire :

> « Ouais, mais après, ça c'est les avantages d'être embauché aussi. C'est enfin t'as, c'est par rapport au CE tout ça. Nous on a pas, en tout cas intérim. »

Par ailleurs, s'il cite de lui-même le CE en entretien, Sébastien ne se réfère aux délégués du personnel que vaguement lors du cas 10, en les décrivant comme « *les gens qu'il y a au-dessus* ». Les représentants du personnel ne sont pourtant pas des acteurs complètement inconnus de Sébastien : on l'a vu, son père (peintre aéronautique) est lui-même délégué du personnel et syndiqué à la CFDT depuis une dizaine d'années. Sa conjointe, qui est chargée de clientèle dans une entreprise de gestion immobilière (en CDI), fait facilement allusion aux instances représentatives du personnel (notamment durant les deux entretiens) ainsi qu'à sa mère, elle-même DP. Comment expliquer, sur ce point, la faiblesse des connaissances de Sébastien alors que celui-ci évolue dans un environnement familial et conjugal censé en avoir favorisé l'acquisition ? S'il insiste avant tout sur le fait que son père est syndiqué, j'apprendrais par sa conjointe, et non par lui, qu'il est aussi délégué du personnel. Car de son

[44]Nicolas JOUNIN, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université Paris 7 Denis Diderot, 2006, p.123

[45]Nicolas JOUNIN, « L'illégalité sous-traitée ? Les conséquences du recours à des employeurs intermédiaires dans le secteur du bâtiment », *Droit social*, n° 1, janvier 2007

côté, Sébastien insiste avant tout sur le fait que son père est syndiqué. Ainsi, lorsque Sébastien fait allusion à son père, qu'il érige en modèle, c'est essentiellement pour relater ses luttes de militant syndical en conflit avec sa direction plutôt que le délégué du personnel qu'il est (voir 1.4.3).

Tout en changeant de missions très régulièrement, Sébastien est resté au sein des mêmes entreprises de travail temporaire durant de longues périodes (il cite deux boites intérim sur ses huit ans d'expérience professionnelle). Cette relative ancienneté pourrait laisser soupçonner des opportunités de contact avec des représentants salariés des entreprises de travail temporaire. Or, il n'évoque nullement de tels représentants dans les premier et deuxième entretiens et, lorsque je le relance à ce sujet durant le troisième (réalisé un an et demi plus tard), il m'explique n'avoir jamais eu de contact avec des délégués du personnel et délégués syndicaux et ne sait dire s'il en existe dans l'entreprise de travail temporaire qui l'emploie :

> C.T : « Est-ce que dans les boites intérim il y a des délégués syndicaux, des délégués du personnel des trucs comme ça ?
>
> Sébastien : Euh… je sais pas du tout, mais après bien souvent de toute façon t'as directeur d'agence, t'as dessous secrétaire et puis terminé. Parce que les agences sont petites. Les gens qu'il y a au-dessus… Je pense que de toute façon, ils ont du monde au-dessus, mais… ça je sais pas, je connais pas après. »

Il existe pourtant, dans la première entreprise de travail temporaire qu'il a connue, des délégués du personnel, des délégués syndicaux et un comité d'entreprise. De ce point de vue, Sébastien ne s'écarte pas de l'idéal-type de l'intérimaire du bâtiment ethnographié par Nicolas Jounin, distant des délégués qui représentent davantage les « *personnels permanents* » des entreprises de travail intérimaire que les ouvriers qu'elles sont amenées à placer sur différents chantiers[46].

1.4_ Les jeunes salariés et les représentants syndicaux : la conflictualité en question

Jusqu'ici, les instances représentatives du personnel ont été appréhendées dans leur ensemble. Mais tous les représentants salariés ne disposent pas du même rôle et ne sont pas nécessairement perçus uniformément par les enquêtés. D'où l'importance, dans cette partie de se focaliser sur les représentants syndicaux.

[46]Nicolas JOUNIN, *ibid.*, p.367

En premier lieu, notons que les enquêtés cumulent des caractéristiques professionnelles agissant comme des freins à la syndicalisation : ils sont jeunes, travaillent le plus souvent dans de petites structures, dans des secteurs privés marqués par une faible implantation syndicale. Ainsi, les recherches menées sur les relations sociales en entreprise montrent que le bâtiment comme le secteur des services aux particuliers (dont la coiffure et l'esthétique font partie) se distinguent par leur faible taux de syndicalisation et une présence réduite des syndicats en entreprise[47]. Dans le bâtiment, l'absence de tradition de lutte et l'hostilité de son patronat à l'implantation syndicale se cumulent pour entraver les contacts des ouvriers avec les syndicats (lorsque ceux-ci sont effectivement présents sur les chantiers). Au milieu des années 1980, Michèle Tallard décrivait ainsi le BTP comme la « *lanterne rouge du syndicalisme* », les syndicats étant très peu présents au sein des entreprises, leur rôle se concentrant davantage au niveau des organismes paritaires.[48] Les données statistiques plus récentes ne viennent pas démentir cet état de fait, le secteur de la construction étant même qualifié de « *désert syndical* »[49]. Dans ce secteur, le fait d'être employé en intérim - comme l'est Sébastien - constitue un frein supplémentaire. Mais nous verrons que cet effet de statut s'étend bien au-delà du bâtiment, puisqu'il affecte aussi des salariés travaillant dans des secteurs à forte tradition militante. En attestent nos portraits de jeunes peintres aéronautiques rencontrés en master. Par ailleurs, la faible syndicalisation est également un fait souligné à propos de l'informatique, et plus particulièrement des SSII[50]. On ne s'étonnera donc pas qu'aucun de nos enquêtés ne soit syndiqué. Quant à leurs contacts avec des représentants syndicaux, ils sont la plupart du temps très limités, quand ils ne sont pas inexistants. Tandis que certains enquêtés, comme nous le verrons, repèrent en eux des acteurs susceptibles de venir en aide aux salariés individuellement, d'autres les associent davantage aux luttes collectives, au même titre que la grève. Quoi qu'il en soit de l'échelle de mobilisation syndicale, individuelle ou collective, celle-ci ne saurait s'appréhender en dehors d'un contexte de conflictualité dans le travail.

[47]Jean-Marie PERNOT, Maria-Teresa PIGNONI, *op.cit.*, p.46-47
[48]Michèle TALLARD, *Le statut des salariés du BTP. Enjeux et stratégies*, Paris : PCA, novembre 1986, p.16
[49]Thomas AMOSSÉ, Maria-Teresa PIGNONI, *op.cit.*
[50]Michel LALLEMENT, Steven LEHNDORFF, Dorothea VOSS-DAHM, « Temps de travail et statut des salariés hautement qualifiés des sociétés de service informatique : une comparaison France-Allemagne », in Rachel BEAUJOLIN-BELLET (dir.), *Flexibilités et performances*, Paris, La découverte, 2004

1.4.1_ La référence au délégué syndical chez les coiffeuses, fruit de socialisations familiales spécifiques

Parmi les jeunes coiffeuses enquêtées, aucune ne dispose dans son entourage familial de représentants du personnel, de militants syndicaux ou simplement d'adhérents à une organisation syndicale. Par ailleurs, avoir un parent travaillant dans une grande entreprise, publique ou privée, au sein de laquelle il existe une tradition revendicative ancienne, ne garantit pas l'appropriation de savoirs regardant les syndicats. Encore faut-il qu'il y ait eu des échanges familiaux récurrents à ce propos. Ainsi, Lucie - dont le père, aujourd'hui retraité, a travaillé comme ajusteur dans une grande entreprise aéronautique durant quarante ans et la mère exerce en tant que comptable au sein d'une grande entreprise mutuelle – n'évoque pas l'existence de syndicats d'elle-même au cours de nos entretiens. En outre, son propos sur les délégués syndicaux, à l'occasion du cas 7, sera bref et évasif :

> C.T : « Est-ce que tu connais un peu leur rôle dans une entreprise ?
>
> Lucie : Bah plus ou moins, qu'ils sont là pour établir les règles quoi. Mais après exactement, je peux pas te dire. »

Or, au cours des entretiens, Lucie insiste sur le fait que le travail des parents n'est pas (ou plutôt n'était pas) un sujet de conversation fréquemment abordé à la maison. Les rares anecdotes de travail relatées par son père concernent bien davantage la sociabilité ouvrière que la conflictualité dans l'entreprise :

> Lucie : Bah c'est vrai qu'il parle pas trop en général. Quand il parle de son boulot, c'est des conneries qu'il fait avec ses collègues, mais c'est tout. Il parle jamais vraiment du métier en lui-même…
>
> C.T : Et t'as jamais entendu parler de conflits qu'il y aurait pu y avoir là-bas, de mouvements de grèves ?
>
> Lucie : Peut-être de grève parce que je sais qu'il avait été manifester, mais alors ça, j'étais toute jeune donc je m'en rappelle plus. Mais oui, je sais qu'il a déjà manifesté oui. Mais après, des conflits, des choses comme ça, je pense pas.
>
> C.T : Et ta mère pareil qu'est-ce que tu sais de son travail ?
>
> Lucie : C'est pareil, elle ne parle pas trop non plus. Je pense qu'une fois qu'ils rentrent du boulot, ils veulent pas trop en parler je pense (*rire*). »

Tout juste apprendra-t-elle qu'il a déjà pris part à des manifestations, sans s'en rappeler les motifs. Il convient, à cet égard, d'étudier de plus près la configuration familiale dans laquelle a grandi Lucie. Au cours de nos derniers échanges, elle souligne avoir passé beaucoup de temps chez sa grande sœur, assistante maternelle, au point de dire qu'elle a été, pendant un

temps, en quelque sorte « *élevée* » par cette dernière. Je n'en apprendrais pas plus à ce sujet, mais le cas de Lucie plaide pour une analyse fine des processus de socialisation, en lien avec les relations familiales établies, au-delà de la seule « *variable* »[51] que constitue la profession des parents.

Si la socialisation familiale n'a pas été propice, dans le cas de Lucie, à la découverte des acteurs syndicaux, il en va autrement de Chloé et de Manon. Parmi les jeunes coiffeuses, elles sont les seules à s'approprier l'existence des délégués syndicaux : elles s'en font une image, font référence à eux lors de l'exposé des cas et se positionnent même vis-à-vis d'un recours individuel à ces acteurs (recours envisagé dans un cas, effectif dans l'autre), même si, ce faisant, elles confondent délégué syndical et représentant extérieur à l'entreprise lorsqu'arrive le cas 7 :

> Un salarié a un problème avec son supérieur hiérarchique. Il lui fait sans cesse des remarques sur son travail, lui refuse souvent les dates auxquelles il veut poser ses RTT, et lui transmet toujours avec retard ses bulletins de salaire. Au bout de quelques mois, le salarié va voir un délégué syndical et lui explique la situation. Ce dernier refuse de s'occuper de son problème parce que le salarié n'est pas syndiqué.

Si Chloé n'évoque pas spontanément les délégués syndicaux avant que je ne lui expose les cas, elle y fait référence à plusieurs reprises durant les entretiens, notamment à l'invocation du cas 5, relatif à la mise à l'écart d'une salariée revenant de congé maternité :

> C.T : « Toi tu ferais quoi à la place de la salariée ?
>
> Chloé : Bah j'irais peut-être voir… Effectivement, je prendrais un rendez-vous avec le patron. Je pense que t'as des délégués syndicaux qui doivent pouvoir t'aider dans certaines démarches et venir avec toi, parce que tu connais pas tout ».

Cette référence aux délégués syndicaux, loin d'être anodine (Chloé est la seule à faire référence à un représentant syndical en réponse à ce cas), est le résultat d'une socialisation familiale puis conjugale toute particulière. On l'a vu, son père est un documentaliste spécialisé dans le domaine juridique. Son conjoint, entrepreneur, a par le passé eu recours aux Prud'hommes (en tant que salarié) et depuis lors, son avocat est devenu un « *ami de la famille* ». Et surtout, il est arrivé à sa mère de négocier une rupture conventionnelle en la

[51]On fait ici référence à l'analyse de Yasmine Siblot qui recommande, dans l'ouvrage qu'elle a consacré aux rapports aux services publics dans les milieux populaires, « *d'être attentifs à la complexité des situations plutôt que les réduire à des facteurs simples, que ce soit le revenu ou le diplôme, la nationalité, le genre ou la génération* », pour rendre compte des processus de socialisation administrative et de penser en termes de « *combinaisons* » plutôt qu'en termes de « *variables* ». Yasmine SIBLOT, *Faire valoir ses droits au quotidien : les services publics dans les quartiers populaires,* Paris, Presses de Sciences Po, 2006, p.63.

présence d'un représentant syndical. Or, c'est précisément sur cette expérience que Chloé s'appuie pour répondre au cas 7 :

> « Euh voilà, le fait d'aller voir un délégué syndical, est-ce qu'il faut être syndiqué, je suis pas sûre, je sais pas. Moi je crois que ma mère est allée voir un délégué syndical quand elle a demandé sa rupture conventionnelle et elle était pas syndiquée. »

Confrontée à une situation analogue, c'est effectivement par mimétisme qu'elle envisage un temps de faire appel à un représentant syndical pour l'accompagner aux entretiens prévus avec son employeure, dans le cadre d'une rupture conventionnelle. La présence d'un tel représentant lui aurait permis de contrecarrer la peur qu'elle ressentait face à cette patronne charismatique (voir chapitre 1, 2.2.3) :

> « Enfin moi je… d'ailleurs j'y ai pensé à cette chose-là, en me disant je peux pas aller aux entretiens toute seule. Parce que si jamais… Je suis quelqu'un en plus qu'est trop gentille, qu'est toujours arrangeante et tout ça. Au moins bah là elle va avoir les questions. Des fois t'as peur de ton employeur et t'as peur de lui demander telle et telle chose parce que t'as peur qu'il t'en mette encore plus plein la tête. »

On a vu que la rupture conventionnelle n'a finalement pas abouti et que Chloé s'est ensuite tournée vers la médecine du travail pour être reconnue inapte, en raison de sa maladie (la mucoviscidose). Mais le simple fait d'avoir envisagé le recours à un représentant syndical est notable : aucune autre coiffeuse ou esthéticienne ne fait part d'une telle possibilité, hormis Manon qui a, de son côté, engagé une procédure prud'homale. En tous les cas, les savoirs de Chloé en matière de représentation syndicale sont principalement tributaires de l'expérience vécue par sa mère. De sorte qu'à ses yeux, le rôle d'un délégué syndical se résume à informer et accompagner les salariés en cas de face-à-face avec l'employeur :

> « Bah je vois à peu près leur rôle : de t'aider dans le travail, dans les questions que tu peux avoir et de venir avec toi devant l'employeur s'il y a besoin de demander quelque chose. »

Plus encore, elle définit le délégué syndical comme un représentant extérieur à l'entreprise. Elle le confirmera lorsqu'elle reviendra sur la possibilité de se présenter accompagnée aux entretiens face à sa patronne : pour avoir plus de poids, Chloé souhaitait *« prendre quelqu'un de l'extérieur qu'elle* (sa patronne) *connaissait pas* ». En l'occurrence, elle n'aurait pu faire appel à un délégué syndical, inexistant dans l'institut. Mais en l'absence de tout représentant du personnel dans l'entreprise, elle aurait par contre pu bénéficier de la présence d'un conseiller du salarié.

Encadré 3.3 : Les conseillers du salarié

Ces représentants, désignés par le préfet pour un mandat de trois ans, interviennent à la demande des salariés, dans un cadre bien précis : ils sont chargés d'assister les salariés lors des entretiens préalables au licenciement (article L. 1232-7 du Code du Travail) et lors des entretiens préparatoires à la rupture conventionnelle « article L. 1237-12 du Code du Travail). Ils n'interviennent qu'en l'absence d'instance représentative du personnel au sein de l'entreprise (et non de l'établissement), et ce, au niveau départemental.[52]

Ces conseillers sont bénévoles et n'appartiennent pas nécessairement à une organisation syndicale. Ils sont choisis « *en fonction de leur expérience des relations professionnelles et de leurs connaissances du droit social* » (article D. 1232-4 du Code du Travail).

Toutefois, en pratique, la majorité des conseillers du salarié sont affiliés à un syndicat. Sur la liste des conseillers du salarié en Loire-Atlantique en vigueur à compter du 5 janvier 2015, c'est le cas de cent-quarante conseillers sur cent-quarante-quatre.

D'autre part, il n'est pas rare qu'à côté de ce rôle bien spécifique, ces représentants disposent d'autres mandats. Il en va ainsi, par exemple, d'un défenseur prud'homal CGT rencontré à l'occasion de l'enquête réalisée au Conseil des Prud'hommes de Nantes, et plus précisément lors des affaires de Lucas et d'Isabelle (voir chapitre 5). Or, outre son mandat de défenseur prud'homal, il est conseiller du salarié, mais également délégué du personnel et élu CHSCT dans l'entreprise d'assurance au sein de laquelle il est employé.

Le vécu des parents peut donc directement intervenir dans la manière dont les jeunes coiffeuses et esthéticiennes appréhendent les représentants syndicaux, dans et en-dehors de l'entreprise. Ainsi, c'est parce que la CGT était décrite positivement par son père que Manon s'est dirigée vers ce syndicat au moment de saisir le Conseil des Prud'hommes :

> « Pourquoi la CGT ? Tout simplement parce que mon père travaille à la SNCF et que forcément, quand on travaille à la SNCF, la CGT c'est le premier syndicat auquel on pense. »

Nous reviendrons sur la procédure prud'homale en question dans le chapitre 5, mais il est utile de souligner ici le poids du conseil de son père, dont on sait par ailleurs qu'il a eu une grande influence sur la manière dont Manon appréhende la relation de travail (voir chapitre 1, 1.2.2). Sans être lui-même adhérent à la CGT, il regarde avec bienveillance les actions que celle-ci mène à la SNCF, d'où l'encouragement prodigué à sa fille de faire appel à ce syndicat :

> « Mais bon, il connaît quand même pas mal de monde, souvent à la SNCF, ils se connaissent tous plus ou moins, et donc du coup mon père m'a conseillé la CGT donc j'ai été là-bas et je regrette pas du tout parce que j'ai été quand même bien représentée puisqu'à la finale, quand on fait le calcul, s'il m'avait donné ce qu'il me devait tout de suite, ça s'élevait autour des trois mille sept cent euros et à la finale je me retrouve avec un chèque de cinq mille donc. »

[52]Le rôle de ces conseillers est en outre précisé dans deux circulaires : la circulaire ministérielle n° 91-16 du 5 septembre 1991 et la circulaire DGT n° 2009-04 du 17 mars 2009

Or, c'est en s'appuyant sur le rôle qu'a joué le défenseur syndical CGT dans le litige qui l'a opposé à David Brouet que Manon appréhende la représentation syndicale. D'ailleurs, à l'instar de Chloé, elle confond délégué syndical et représentant syndical extérieur à l'entreprise. Plus précisément, lorsque j'évoque avec elle le rôle des délégués syndicaux lors du second entretien, elle associe immédiatement cet acteur au défenseur syndical qui l'a assisté aux Prud'hommes :

> « Bah le délégué syndical, de toute façon délégué syndical c'est les gens qui travaillent à la CGT donc… Je connaissais leur existence. Maintenant, comme c'est pas un sujet qui me passionne ou que j'ai pu étudier le long de mes études, je savais vraiment le strict minimum. Qu'ils étaient là justement quand il y avait des gros soucis avec ses employeurs, si jamais il y avait un gros litige et qu'il fallait faire appel aux Prud'hommes, je savais qu'il fallait faire appel soit à eux, soit à un avocat. »

En définitive, c'est principalement par le biais de socialisations familiales spécifiques que Manon et Chloé s'approprient la figure du représentant syndical.

1.4.2_ Le recours à un représentant syndical : le cas de Gaël

En l'absence de représentant du personnel et de syndicat en entreprise, les salariés peuvent avoir recours à des représentants syndicaux extérieurs. A cet égard, on peut interroger le droit comme un outil[53], un instrument[54] ou une arme[55] à la disposition des salariés qui souhaiteraient en user pour réclamer, revendiquer. Analogiquement, les analyses du concept de « *répertoire d'action* », créé par Charles Tilly[56], permettent de penser à la fois les apports et les limites d'une telle conception du droit. Ce concept suppose une mise à plat des différents moyens de protester et d'agir collectivement très utile pour appréhender les formes d'actions collectives, en tant qu'elles constituent des « *objectivations des expériences passées des groupes, des mouvements sociaux et des sociétés, objectivations dotées d'une inertie particulière et, surtout, objectivations contraignant les calculs, définitions de situations et anticipations des protagonistes des actions collectives.* »[57] Toutefois, bien qu'utile d'un point

[53]Isabelle SAYN, « Jeux de rôle dans l'élaboration et la mise en œuvre du droit. L'exemple des caisses d'allocations familiales », in Liora ISRAEL, Guillaume SACRISTE, Antoine VAUCHEZ, Laurent WILLEMEZ (dir.), *Sur la portée sociale du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 2004

[54]Calliope SPANOU, « Le droit instrument de la contestation sociale ? Les nouveaux mouvements sociaux face au droit », in CURAPP (collectif), *Les usages sociaux du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 1989

[55]Liora ISRAEL, *L'arme du droit,* Paris, Presses de SciencesPo, 2009

[56]Charles TILLY, « Les origines du répertoire d'action collective contemporaine en France et en Grande-Bretagne », *Vingtième siècle*, n° 4, 1984

[57]Michel DOBRY, « Calcul, concurrence et gestion du sens. Quelques réflexions à propos des manifestations étudiantes de novembre-décembre 1986 », in Pierre FAVRE (dir.), *La manifestation*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 1990, p.363

de vue intellectuel, ce concept passe sous silence les « *dilemmes pratiques* »[58] que rencontrent les acteurs dans le cours de l'action. Et surtout, il peut laisser croire qu'une connaissance de ces répertoires est nécessaire à la survenue de l'action, que le savoir précède toujours la pratique en quelque sorte, ce qui n'est pourtant pas systématique. En analysant les droits comme autant d'outils ou d'armes, on encourt un risque similaire. L'association d'un savoir à une pratique ne doit pas être pensée de façon systématique, non seulement parce qu'un savoir ne garantit en rien un usage, mais également parce que l'usage peut intervenir alors qu'il n'existe pas de savoir préalable. Nous aurons l'occasion d'approfondir ce point dans le chapitre 5, relatif au contentieux prud'homal. Mais, d'ores et déjà, on peut revenir sur le cas de Gaël. À l'instar de Manon et de Chloé, il confond délégué syndical et représentant syndical intervenant en dehors de l'entreprise et c'est à l'occasion du cas 7 que j'ai découvert son recours à un défenseur syndical. Sa rencontre avec le syndicat - dont il semble avoir des difficultés à se rappeler le nom - intervient dans un contexte bien spécifique de rupture de contrat de travail à l'initiative de son employeur.

On a décrit dans le chapitre 1 l'altercation qui a opposé, le temps d'un week-end, Gaël à un ami et collègue qui n'est autre que le fils de son employeur (chapitre 1, 2.1.1). Gaël avait obtenu son CAP quelques mois auparavant et avait été embauché en CDI dans la même petite entreprise d'électricité où il avait effectué son apprentissage. Les relations étaient au beau fixe dans l'entreprise, jusqu'à cet incident. En effet, suite à cette altercation, son employeur a multiplié les pressions, les menaces, avant de licencier Gaël pour faute grave quelques mois plus tard. C'est alors qu'à l'initiative de sa mère, Gaël rencontre un représentant syndical, au téléphone d'abord, et au siège de l'organisation ensuite. L'intervention de sa mère, loin d'être anodine, s'inscrit plus largement dans un rôle de protection, de conseil et de prise en charge des problématiques liées au travail que l'on retrouve chez des familles populaires appartenant aux fractions les plus stabilisées socialement, dans les premières années de travail. On l'a vu pour Sébastien (voir chapitre 1, 2.1.3), il n'en va pas autrement pour Gaël[59]. De son recrutement en tant qu'apprenti à la gestion de ce conflit, en passant par les démarches à faire en cas d'arrêts maladie, sa mère a chaperonné ses débuts professionnels, jusqu'à ce qu'il quitte le domicile parental. Et lorsqu'il lui raconte l'altercation qui l'a opposé à son ami, le week-end même où elle s'est produite, sa mère le met immédiatement en garde : si son patron

[58]Michel DOBRY, *ibid.,* p.362

[59]On mesurera à nouveau l'ampleur de la prise en charge parentale dans le chapitre 5, lorsque l'on retracera les litiges de Lucas et Arthur, respectivement apprenti serveur et apprenti carrossier.

venait à lui demander de quitter l'entreprise sur-le-champ, il devrait rester. Les craintes de sa mère se sont avérées fondées et, Gaël, suivant ses conseils, n'a pas quitté l'entreprise ce jour-là (il ne sera licencié que plusieurs mois après). C'est d'ailleurs en vivant cette épreuve que Gaël apprend qu'il existe une procédure de licenciement, ce qui l'amène à propos du cas 6 à réagir en évoquant la nécessité d'une « *lettre* » :

> « Il a pas le droit. Je crois qu'il faut recevoir chez soi une lettre d'avertissement, comme quoi on est licencié comme ça quand on arrive au boulot, bah on sait que faut partir. » [60]

Quoi qu'il en soit, sitôt son licenciement, sa rencontre avec le représentant syndical ne débouche ni sur une confrontation ni sur une remise en cause du licenciement. Gaël insiste ainsi sur le fait que le « *délégué syndical* » l'a « *démotivé* » :

> « Donc j'avais été voir un délégué syndical, mais il m'avait dit que ce serait trop compliqué, et pour pas gagner grand-chose. »

Engagée par sa mère, la démarche de contestation n'aboutit finalement à rien. Gaël tourne la page et, très rapidement, trouve un autre emploi avec l'aide de sa mère. On ne s'étonnera donc pas que cette épreuve n'ait laissé de souvenir heureux propice à façonner une image valorisante, offensive ou défensive, du syndicat. La réponse que lui inspire le cas 7 (*« il faut vite qu'il parte ! Tu peux pas forcer le patron à t'aimer, et ça marchera jamais* ») et que traduit bien son inclinaison au fatalisme peut aussi s'interpréter comme le signe d'une totale perte de confiance dans le renfort syndical.

1.4.3_ Les jeunes intérimaires et le syndicalisme en entreprise : des positionnements variés

L'organisation du travail et la gestion du personnel qui prévalent en entreprise se rappellent vite aux enquêtés dès lors qu'ils réfléchissent aux pratiques envisageables ou au contraire impensables en matière de recours aux représentants syndicaux. Qu'en est-il, dès lors, chez les jeunes intérimaires ?

Les salariés intérimaires se distinguent par leur faible propension à la syndicalisation, comme à la participation à des actions collectives (nous reviendrons sur ce point dans la partie suivante). Thomas Amossé et Maria-Teresa PIGNONI notaient ainsi en 2006 que travailler dans des formes flexibles d'emploi (ce qui est le cas du quart des moins de 30 ans) est un obstacle à la syndicalisation : seuls 2,5 % des salariés en CDD ou en intérim sont syndiqués,

[60]Cela dit, on voit ici que la procédure de licenciement n'est pas entièrement connue de Gaël, qui ne revient pas par exemple sur la nécessité d'organiser un entretien préalable au licenciement.

6 % pour les salariés à temps partiel.[61] Mais quel regard ces salariés portent-ils sur le syndicalisme, les syndicats ? Pour répondre à cette question, nous nous appuierons sur le cas de Sébastien. Néanmoins, parce qu'il existe diverses manières de s'approprier le statut d'intérimaire[62] et que cela ne va pas sans infléchir l'appréhension des syndicats, nous dresserons également le portrait de deux jeunes peintres aéronautiques rencontrés au tout début de notre recherche (voir annexe 1.1).

Parce qu'il est « *intérimaire professionnel* »[63] ou « *de profession* »[64], Sébastien crée peu de liens avec les entreprises utilisatrices. De sorte qu'il n'a jamais eu de contact avec un délégué syndical et estime, en tant qu'intérimaire, ne pas être concerné par les représentants syndicaux issus des entreprises utilisatrices. Il arrive par contre, à de rares occasions, qu'il rencontre des salariés intérimaires syndiqués, vis-à-vis desquels il peut se montrer très critique. Ainsi, à propos d'une mission de rénovation pour le compte d'une entreprise artisanale - que Sébastien a quitté une semaine seulement après son début parce qu'il y effectuait des heures supplémentaires non rémunérées - il fustige l'attitude apathique de ce collègue syndiqué, qui effectuait ces heures sans rechigner, et ne s'insurgeait pas de l'illégalité de la situation :

> C.T : « Il y a beaucoup d'intérimaires syndiqués ou pas ?
>
> Sébastien : Bah j'en ai déjà vu quelques-uns, mais pas, pas des masses.
>
> C.T : Ouais c'est pas un truc qui est hyper répandu…
>
> Sébastien : Non, et puis syndiqué c'est un bien grand mot parce que… Quand il m'avait dit ça et puis quand tu le vois après parler et puis même au chef d'agence, j'étais là en gros ouais ok mais tu t'écrases quand même. Il fermait un peu sa gueule par rapport à certaines choses et puis après il se dit syndiqué, bah… Comme le coup des trente-neuf heures, tu vois, ça c'était pas normal, mais c'est pas pour autant qu'il a cherché à savoir plus. Je sais pas, normalement, c'est son rôle. Après là le patron était pas réglo donc… »

De fait, Sébastien confond adhésion syndicale et mandat de représentant du personnel : à ses yeux, se syndiquer revient à prendre en charge la défense des intérêts des salariés. D'ailleurs, on a vu que lorsqu'il fait référence à son père, Sébastien met avant tout en avant le fait qu'il s'est syndiqué. C'est en faisant référence à son adhésion syndicale qu'il relate les injustices et atteintes aux droits des salariés que son père dénonce et contre lesquelles il se bat dans son

[61]Thomas AMOSSÉ, Maria-Teresa PIGNONI, *op.cit.*
[62]Catherine FAURE-GUICHARD, « Les salariés intérimaires, trajectoires et identité », *Travail et emploi*, n°78, janvier 1999 ; Catherine FAURE-GUICHARD, *L'emploi intérimaire. Trajectoires et identités*, Rennes, Presse universitaire de Rennes, 2000
[63]Chantal NICOLE-DRANCOURT, « L'idée de précarité revisitée », *Travail et emploi,* n°52, février 1992
[64]Catherine FAURE-GUICHARD, « Les salariés intérimaires, trajectoires et identité », *op.cit.* ; Catherine FAURE-GUICHARD, *L'emploi intérimaire. Trajectoires et identités, op.cit.*

entreprise. « *C'est un révolté* » me dit-il en riant, non sans fierté. De ses échanges père-fils ressort une opposition marquée entre ouvrier et patron, mais aussi travail en atelier et travail de bureau :

> C.T : « Quels problèmes il a pu évoquer dans son travail ?
>
> Sébastien : Bah… bah par rapport aux heures de boulot, qu'est-ce qu'il y a eu d'autre ? Il y a eu aussi ils voulaient imposer de venir travailler le samedi alors que leur semaine était faite en cinq jours et puis bon, c'est pareil, ils ont pas non plus à imposer comme ça une journée. Qu'est-ce qu'il y avait d'autre ? Il y avait aussi un… Attends que je retrouve, parce qu'il m'en a quand même sorti pas mal. Parce que là dernièrement, il a eu une réunion avec comment dire, avec les grands patrons et d'autres embauchés qui étaient là, et en fait, les patrons se plaignaient plus ou moins en disant qu'ils trouvaient qu'il y avait pas de motivation, et qu'il fallait que les gens soient plus motivés à venir travailler. Mais bon c'est toujours pareil, pour motiver quelqu'un il faut automatiquement le salaire déjà d'une, et puis il faut donner l'envie aussi aux gars de bosser. Parce que c'est un peu facile aussi de dire ça serait bien de se motiver, mais en même temps, quand tu sais que la personne touche déjà allez on va dire dix mille euros par mois et puis qu'il est derrière son bureau, c'est sûr que d'un côté, elle peut se permettre de te dire ça, sachant que toi tu touches allez peut-être mille deux cents, mille trois cents et que toi tu vas faire des heures à gogo alors qu'à côté de ça, tu verras pas d'augmentations ou quoi que ce soit. Mais bon, il y a pas que dans l'entreprise de mon père. Dans d'autres entreprises, c'est pareil aussi. »

En outre, en prenant appui sur les récits de son père, Sébastien envisage l'action syndicale dans sa dimension collective, loin des préoccupations individuelles de chaque salarié. Ainsi, lors de la passation du cas 7, il précise :

> « Et normalement son collègue syndiqué, bon après c'est vrai que quand t'es syndiqué, tu parles des problèmes globals on va dire, pas… Enfin tu passes pas par, enfin c'est pas des problèmes de chacun. »

En définitive, le syndicalisme ne constitue pas, pour Sébastien, un droit concret qu'il peut mobiliser pour soi, principalement du fait de son statut d'intérimaire. Mais cela ne l'empêche pas de s'en faire une image, qui entre en résonance avec ses propres pratiques. Car, au fil de son parcours, Sébastien a développé une propension à « *ne pas se laisser bouffer* » (voir chapitre 1, 2.1.3), ainsi qu'un goût pour la lutte qui se traduira par la participation à des grèves pour contester la réforme des retraites, en 2010 (voir 2.1.1).

Le statut est donc loin d'être le seul déterminant du rapport au syndicalisme. Si être intérimaire freine les possibilités d'entretenir des relations avec des représentants syndicaux, cela n'induit en rien un positionnement unique – positif ou négatif – envers ces acteurs. Outre les spécificités liées aux socialisations familiales et scolaires, il faut compter avec les diverses manières de vivre le statut d'intérimaire. Entre Sébastien, qui multiplie les missions sur des chantiers tenus par des entreprises diverses, et deux jeunes ouvriers travaillant durablement à

Airbus, des différences non négligeables peuvent voir le jour. On passe ici de « *l'intérim de profession* » à « *l'intérim de transition* »[65].

Lorsque je demande à Matthieu, jeune peintre aéronautique qui travaille dans cette entreprise depuis quatre ans, s'il a déjà discuté avec les délégués syndicaux, il pointe du doigt le fossé qui le sépare des salariés embauchés. Les délégués ne s'intéressent pas aux intérimaires selon lui :

> « Bah non parce qu'ils vont dire : « t'es qui toi ? ». Pour eux, je suis rien en fait. Donc il peut m'arriver n'importe quoi, bah : « dommage pour toi ». C'est ça le souci en fait. »

En cas de problème, il faudrait, précise-t-il, qu'il voit cela avec sa boite intérim. Néanmoins, il ne s'est jamais renseigné sur les syndicats existants dans celle-ci, et m'explique :

> « Non, je compte pas rester intérimaire toute ma vie donc bon... Pour moi, je voulais juste aller en intérim pour trouver la boîte qui me corresponde, là où je m'entends bien avec tout le monde, le boulot m'intéresse donc une fois que je l'avais trouvée, moi je partais et puis voilà terminé. »

S'il s'intéresse peu aux syndicats liés à l'entreprise de travail temporaire, Matthieu se renseigne par contre sur les syndicats existants dans l'entreprise utilisatrice, dans la perspective d'une embauche future. Ainsi, il lit les panneaux syndicaux et est attentif aux messages délivrés par chaque organisation syndicale. Il pense d'ailleurs, en cas d'embauche, se syndiquer à la CFTC :

> « Eux, ce sont ceux qui justement, quand il y a des conflits, ils cherchent plutôt à faire les négociations avec les chefs, les patrons tout ça et… Au lieu de directement faire un gros mouvement de grève et mettre le bazar partout, ils vont plus être là à discuter, à essayer d'améliorer en discutant au lieu de faire n'importe quoi. Il y a que comme ça qu'on règle les choses. »

Ce faisant, il laisse entrevoir une certaine défiance vis-à-vis des formes d'actions collectives comme la grève, qu'il associe implicitement aux syndicats hors CFTC, ainsi qu'une préférence marquée pour la négociation et la discussion. Quoi qu'il en soit, se syndiquer est la norme une fois embauché et Matthieu ne souhaite pas y déroger. Il y voit au contraire une manière d'être « *couvert* », d'avoir un appui en cas de conflit avec la direction. Après plusieurs années passées dans cette entreprise, le fait syndical ne lui est plus inconnu et l'adhésion syndicale constituerait pour lui un marqueur du passage du statut d'intérimaire à

[65]Catherine FAURE-GUICHARD, *L'emploi intérimaire. Trajectoires et identités, ibid.*

celui d'embauché[66]. Rien ne le prédisposait pourtant, si l'on regarde de plus près son origine sociale et sa trajectoire socio-professionnelle, au développement d'un tel intérêt pour les syndicats. Fils d'un père transporteur routier indépendant et d'une mère vendeuse en magasin qui ne sont ni l'un ni l'autre syndiqué, Matthieu a réalisé un apprentissage en BEP carrosserie, puis une mention complémentaire en peinture (sous la forme d'un CAP) dans un petit garage ne comprenant aucun représentant du personnel. Insatisfait de cette première expérience professionnelle (et notamment du fait que les apprentis étaient systématiquement préposés au nettoyage du garage), il a poursuivi son parcours en intérim dans différentes entreprises durant quatre ans, avant d'arriver dans cette entreprise aéronautique à l'âge de 21 ans. De fait, le portrait de Matthieu rend visible la nécessité de ne pas considérer le statut d'emploi isolément du secteur d'activité au sein duquel les jeunes salariés évoluent et de l'entreprise au sein de laquelle ils sont employés. Car malgré l'obstacle que constitue son statut d'emploi, Matthieu a bénéficié d'une intégration durable à Airbus où la tradition militante est ancrée et organise puissamment les rapports sociaux. Le fait qu'il souhaite y être embauché le pousse d'autant plus à s'intéresser au syndicalisme et à envisager une future adhésion. Bien qu'étant pour le moment exclu de toute relation aux délégués syndicaux du fait de son statut, Matthieu n'imagine pas, en même temps que son avenir professionnel en tant qu'embauché, ne pas adhérer à un syndicat pour ménager ses arrières en cas de conflit avec l'employeur. Toutefois, cette socialisation n'a fonctionné ainsi que parce qu'il souhaite être embauché et a ses chances (il a déjà eu une proposition deux ans auparavant, mais a décliné l'offre, préférant rester en intérim). Il est probable que les jeunes intérimaires qui ne parviennent pas (ou ne souhaitent pas) « *s'inscrire dans la file d'attente* »[67] menant à l'embauche, ne développent pas un tel intérêt pour des syndicats qui ne font que peu de cas de leur vécu au travail. C'est en tout cas ce que laisse à penser le discours de François en la matière, pour qui les embauchés et les syndicats constituent au moment de l'entretien des figures repoussoirs.

[66]Paul Bouffartigue identifie un processus similaire chez les postiers, dans un secteur au sein duquel l'implantation syndicale ancienne, les actions mises en place pour contenir la précarisation, et la proximité sociale liant les différentes générations de postiers créent un contexte favorable à l'adhésion syndicale une fois le CDI obtenu. Voir Paul BOUFFARTIGUE (responsable scientifique), Jean-René PENDARIES, Frédéric PEROUMAL, Evelyne PERRIN, *Enquête sur trois secteurs : La Poste, sous-traitance pétrochimique et restauration rapide. Le syndicalisme face aux différentes formes de flexibilité,* Document d'études Dares, n°143, août 2008, Paul BOUFFARTIGUE, « Précarités professionnelles et action collective. La forme syndicale à l'épreuve », *Travail et emploi*, n°116, octobre-décembre 2008

[67]Paul BOUFFARTIGUE, « Précarités professionnelles et action collective. La forme syndicale à l'épreuve », *ibid.*, p.38

En effet, à l'inverse de Matthieu, qui perçoit une éventuelle adhésion comme une opportunité à saisir, François, autre jeune peintre aéronautique en contrat depuis dix-huit mois[68], la voit comme une contrainte, une obligation :

> « Et après, quand t'es embauché, t'as pas le choix, t'es obligé de prendre un syndicat. »

Évoluer dans une grande entreprise à quasi-statut n'implique donc pas automatiquement que l'on adhère aux pratiques syndicales et collectives. Au contraire, il a souvent été montré que la multiplication des statuts vient fragiliser les collectifs de travail et créer des clivages générationnels[69]. De nombreux travaux ont porté leur attention sur les conséquences du développement du recours à l'intérim dans les entreprises. Ce statut d'emploi particulier crée des barrières entre salariés travaillant sur un même site, d'autant que souvent, la césure entre embauchés et intérimaires se double d'une différenciation entre « *jeunes* » et « *anciens* ». C'est ce qu'ont montré les recherches portant sur les grands bastions industriels, qu'il s'agisse d'automobile[70], de chantier naval[71], ou d'usines agroalimentaires[72]. On soulignera l'impact du statut d'emploi sur la participation à un mouvement de grève (voir 2.1.2). Mais la fragmentation des collectifs ne s'arrête évidemment pas à ces mobilisations. Elle est rendue visible au quotidien dans le travail, dans les relations entre collègues et dans le rapport à ses droits.

C'est d'autant plus vrai que les jeunes salariés n'arrivent pas vierges de toute représentation des relations sociales en entreprise lorsqu'ils sont embauchés en tant qu'intérimaires à Airbus. Le syndicalisme n'est pas toujours bien perçu par ces salariés qui, comme François, ont été formés et ont pris leurs marques dans de petites entreprises artisanales. Son cas est d'ailleurs encore plus spécifique puisque, outre le fait qu'il a longtemps travaillé dans de petits garages automobiles, François a été assistant-chef d'atelier dans une carrosserie (comptant vingt-cinq salariés) durant un an, avant de démissionner pour devenir lui-même patron d'un garage avec un ami. Cette expérience, même éphémère (ils n'auront dirigé ensemble ce garage que quelques mois, avant qu'une mésentente entre eux ne mette fin à leur association), procède

---

[68]François est employé au sein de la même entreprise, mais sur un site différent.
[69]Marie CARTIER, Jean-Noël RETIERE, Yasmine SIBLOT (dir.), *Le salariat à statut, genèses et cultures*, Rennes, Presse Universitaire de Rennes, 2010, p.21
[70]Stéphane BEAUD, Michel PIALOUX, *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, Fayard, 1999
[71]Nicolas ROINSARD, « Entrer aux chantiers. Les transformations de la socialisation professionnelle et des rapports intergénérationnels aux Chantiers de l'Atlantique (1950-2005) », *Sociologie du travail*, n° 54, 2012
[72]Christian PAPINOT, « Jeunes intérimaires et ouvriers permanents en France : quelle solidarité au travail ? », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 64, n° 3, 2009

d'une disposition entrepreneuriale qui n'est pas sans lien avec une socialisation familiale spécifique. Contrairement à Matthieu, il est davantage issu des classes supérieures que des milieux populaires. Son père possède deux entreprises (qu'il a créées un an et demi avant notre entretien) et sa mère est femme au foyer, position domestique que François analyse comme la résultante des « *revenus confortables* » dont a toujours disposé son père. Avant de développer ces entreprises, ce dernier était « *directeur commercial puis directeur général d'une grosse boite qui faisait de la formation de pompiers* ». Quant à la création de ces deux entreprises, elles relèvent de « *tout ce qui tourne autour de la lutte contre l'incendie ».* François connait en détail le parcours professionnel de son père, avec qui il discute beaucoup. Il sait tout de son ancien travail, de son licenciement et de la procédure aux Prud'hommes qui a suivi, de la création de ses deux entreprises avec les indemnités de licenciement qu'il a perçues, et enfin de son nouvel emploi salarié chez un concurrent. Lorsque François a lui-même décidé de reprendre la gestion d'un garage avec un ami, son père lui a d'ailleurs été d'une aide précieuse. Le soutien familial, qui a joué au moment de créer l'entreprise, a sans doute été aussi précieux pour l'inciter à poursuivre sa formation professionnelle : en plus d'un BEP carrosserie et d'un CAP peinture, il a obtenu un brevet de maîtrise peinture. Durant son cursus, il a été formé à la création et la gestion d'entreprise. Cela le pousse à se distinguer des ouvriers s'accommodant de la seule détention d'un CAP qu'il qualifie de « *voie de garage* ». D'ailleurs, il insiste durant l'entretien sur la sélection existante à l'entrée du brevet de maîtrise et sur l'attitude des élèves intégrant finalement cette formation : il s'agit selon lui de « *gens motivés* », ayant un objectif commun, celui de travailler et d'obtenir le diplôme :

> C.T : « Ça s'est bien passé la formation ?
>
> François : Ouais, on était bien. Ce qui était bien, c'est que là c'était plus comme le CAP. C'est plus : on a une formation où bah C'est un peu la voie de garage, je fais ça parce que je peux plus continuer à l'école, je fais ça parce que… Là c'était une sélection sur dossier déjà, donc il fallait déjà avoir un niveau scolaire qui était bien pour pouvoir rentrer. Et en plus, c'était que des gens motivés par la formation donc automatiquement, il y avait pas de problèmes en cours, il y avait pas de bordel. Pendant les cours, pendant les examens, c'était mieux. »

Finalement, l'ensemble de ces ressources scolaires, sociales, et familiales ont un impact fort sur sa manière de considérer les relations au travail : François se met davantage « à la place » de l'employeur. D'ailleurs, à propos de son embauche à Airbus, il souligne :

> « Le fait que j'ai eu une boite avant, ça les intéressait aussi du fait que j'avais pas le même regard vis-à-vis des chefs. Parce que beaucoup, pour les trois quarts, les chefs c'est tous des cons dans l'atelier. Donc comme moi, j'avais déjà été assistant-chef d'atelier, ils savaient bien

> que j'allais pas avoir le même regard sur les chefs. On en a discuté pendant un moment au niveau de l'entretien. »

Et, à l'inverse de Matthieu, un emploi durable dans cette entreprise aéronautique ne constitue pas le seul horizon envisageable. Au moment de l'entretien, son père lui propose de prendre un poste de commercial dans l'une de ses entreprises. Même s'il hésite, doutant d'avoir assez de d'aptitude et de maturité pour traiter avec « *des gens très haut placés* », et qu'il envisage à court terme de poursuivre les missions dans l'entreprise aéronautique, il n'écarte pas cette éventualité. Du fait de son origine sociale comme de son parcours professionnel au sein de petits garages (comme salarié, puis comme gérant), on ne s'étonnera pas que François porte sur le syndicalisme à Airbus un autre regard que Matthieu, plus critique. Son attachement aux relations directes entre patron et salariés, comme sa propension à se mettre à la place des « *chefs* », le prédisposent à critiquer sévèrement l'action des syndicats qui selon lui, « *foutent le bordel* » et multiplient les conflits internes entre organisations syndicales :

> « On a des représentants des syndicats qui viennent nous voir tous les jours dans l'atelier : « ça va les gars, il y a un problème ? » ; ils essayent de te faire prendre la carte du syndicat automatiquement. C'est vraiment tenu par les syndicats et c'est vrai que ça fausse un peu le jeu parce qu'on va dire qu'un chef, il peut pas faire ce qu'il devrait faire parce qu'il sait très bien que s'il met une sanction ou un truc comme ça, il y aura le syndicat derrière qui va se mettre en route. Tout ça, ça fait un truc auquel on est pas habitué dans les garages. Et c'est vrai que quand tu entends les gars qui t'expliquent tout de suite : « oui, s'il y a ça, il faut que t'ailles voir ton syndicat », tu dis : « non, s'il y a un problème, je vais voir directement mon chef ». Il m'a dit : « non, non, non, tu vas voir le syndicat », en gros tu fous le bordel. Donc non, il y a souvent des grèves, des… on a des… Je sais pas comment ça s'appelle, des représentants syndicaux, c'est des gars de l'atelier qui sont dans un syndicat, qui nous distribuent des tracts. Tous les jours, tous les jours on a des tracts à la sortie avec FO, CFDT, CFTC et compagnie, avec les trucs : « oui, ne nous laissons pas faire », enfin des choses que moi je trouve un peu ridicules des fois. Ça fout plus le bordel dans l'entreprise qu'autre chose en fait. Ils se battent tellement entre eux qu'à la finale, il y a plus de… Et puis en plus, les gars sont rivaux de syndicats aussi. C'est-à-dire que untel de chez FO, il va souvent se prendre la tête avec untel qui est à la CFTC parce que c'est un autre syndicat qui est concurrent. Alors, dès qu'il y en a un qui dit : « FO, c'est ceci », l'autre : « ouais, bah si t'étais à la CFTC… » et puis ça part après, c'est le bordel. »

D'ailleurs, lorsque certaines organisations syndicales sont venues lui proposer une adhésion, il a refusé, autant parce qu'il ne se retrouve pas dans leurs discours que par peur des représailles :

> « On a plutôt pas intérêt… Tu peux être syndiqué en tant qu'intérimaire parce que moi, ils sont venus me demander : « ça pourrait te servir ». Moi, j'ai dit non. Déjà si je fais grève, faut pas rêver le lendemain, c'est même pas la peine que je revienne au boulot. Donc après en tant qu'intérimaire, tu peux pas vraiment… T'as juste à faire ton boulot et à essayer de pas trop te faire remarquer. De toute façon, ils me l'ont déjà dit. Quand je suis rentré, ils m'ont dit : « de toute façon, on te le dit tout de suite, t'as pas intérêt à picoler, t'as pas intérêt à faire des

> conneries come tes collègues parce que toi, t'es intérimaire, on aura pas de mal à te foutre dehors ». Déjà, quand on te dit ça dès le début, tu te dis : « on va filer droit ». »

François décrit les relations professionnelles établies entre salariés dans l'entreprise aéronautique, en insistant sur le clivage entre les « *embauchés* » et les intérimaires et les sous-traitants (dont il précise qu'ils sont souvent eux-mêmes intérimaires). Dans cette entreprise, il découvre les différences de traitement des salariés qui, pour un même travail, ne perçoivent pas la même paye et ne disposent pas des mêmes protections. Il en vient également à critiquer les embauchés qui « *se plaignent à longueur de journée* » et « *se baladent* » dans l'entreprise :

> « Bah tu peux rigoler, avec les embauchés si tu t'entends bien, tu passes des bons moments. Mais ce qui te met la distance, c'est les payes. C'est que toi tu te rends compte qu'en tant qu'intérimaire, tu vas carrément plus te casser le cul parce que tu vas bosser plus parce que justement toi derrière il faut que t'es du résultat sinon c'est la porte. Et tu vois des embauchés qui branlent rien, mais quand je te dis vraiment rien, ils y en a ils font rien. Ils se baladent, pendant 8h, ils sont en train de se promener. Et puis, ils touchent le double de ta paye. (…) Donc automatiquement ça sépare, ce qui est un peu dommage. »

Rien de nouveau dans ces critiques, qui continuent de structurer les rapports entre embauchés et intérimaires dans les grandes entreprises industrielles[73]. Elle s'accompagne d'un rejet plus large de la culture d'atelier, tels que le décrivaient Michel Pialoux et Stéphane Beaud :

> « Ce qu'ils découvrent à l'usine, le long des chaînes de montage, les indigne : des vieux OS qui passent leur temps à « rouspéter, qui « picolent », qui s'amusent à jouer à la guéguerre avec des « chefs » ou, pire encore, qui sabotent le travail. Ce type d'attitudes, ce qui reste de la culture d'atelier des années 1970, leur apparaît comme un luxe de « privilégiés ». »[74]

Le regard que François porte sur les syndicats dans l'entreprise et sur les mouvements sociaux qui y ont court se nourrit ainsi concrètement de la teneur des relations nouées avec ses collègues « *embauchés* ».

Finalement, le détour par ces enquêtés permet de compléter le propos portant sur les liens existant entre statut d'emploi et rapport au syndicalisme. Car entre Sébastien, dont le travail en intérim est durable et Matthieu, qui ne travaille en intérim que pour trouver une « *bonne entreprise* » dans laquelle se stabiliser, un fort décalage existe, redoublé ici par des socialisations familiales différenciées et l'évolution dans des secteurs - l'industrie

---

[73]« *La précarité (de droit ou de fait) de l'emploi empêche l'insertion dans des collectifs de travail stables. La prise de conscience des conditions de travail en est entravée. Par exemple les intérimaires sur les chaînes de montage de l'automobile peuvent juger acceptables, voire normaux, des rythmes de travail très élevés, et même accuser leurs collègues titulaires d'un emploi stable de paresse, parce qu'ils ne partagent pas une culture ouvrière qui a construit une conception des rythmes de travail plus ou moins «* normaux *».* », Michel GOLLAC, Serge VOLKOFF, « La santé au travail et ses masques », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 3, n° 163, 2006, p.11

[74]Stéphane BEAUD, Michel PIALOUX, *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard, op.cit.*, p.356

aéronautique d'un côté et le bâtiment de l'autre - forts différents du point de vue de l'implantation et de la tradition syndicale. Et puis, au sein d'une même entreprise, en fonction des socialisations familiales, des parcours scolaires et professionnels et des aspirations des jeunes salariés, des différences voient également le jour, comme le montrent les cas de François et Matthieu. Reste que, en l'état actuel des choses, tous trois demeurent à l'écart des délégués syndicaux et, dans les cas de François et de Matthieu, de toute action collective (voir II, 2.1.2).

1.4.4_ Les syndicats, le conflit et la lutte

Pour terminer le tour d'horizon du rapport des enquêtés aux représentants syndicaux, attardons-nous sur deux des informaticiens qui, à l'occasion de l'exposé des cas, ont mis en avant la spécificité des syndicats vis-à-vis des représentants du personnel. Il en va ainsi de Thibaud d'une part et de Romain d'autre part. Tous deux associent les représentants syndicaux à des « *ordres d'activité distincts* »[75]. Mais, pour autant, tous deux ne portent pas le même regard sur cette politisation.

Les syndicats ou le risque d'« *envenimer* » la relation de travail

Dans un article consacré aux modes de régulations sociales propres aux petites entreprises, Benoit Lepley souligne la méfiance que suscitent les représentants du personnel, à l'opposé des acteurs intervenant en dehors de l'entreprise :

> « Même si certains d'entre eux voient dans les organisations représentatives une utilité sociale, elle demeure extérieure à la petite entreprise (défense prud'homale, négociation de branche, gestion des organismes paritaires). En interne, elle reste synonyme à priori de perturbation des relations sociales existantes : elle provoquerait une méfiance, une « politisation » des relations humaines »[76]

Or, dans notre enquête, le risque de « *politisation* » est discriminé et davantage associé aux syndicats - qu'ils soient ou non présents dans l'entreprise - qu'aux représentants faisant partie des effectifs salariés. En particulier, Thibaud fait part d'une défiance à l'égard des syndicats, dès lors qu'il s'agit de les faire intervenir (hypothétiquement) dans le cadre d'une dispute avec l'employeur. En réaction au cas 3, relatif au travail le dimanche et les jours fériés, Thibaud envisage la maison de syndicats comme lieu où les salariés peuvent s'adresser lorsqu'ils recherchent des informations juridiques. Mais lorsqu'il réfléchit à ce qu'il ferait

[75] Jacques LAGROYE, « Les processus de politisation », in Jacques LAGROYE (dir.), *La politisation*, Paris, Belin, 2003, p.363
[76]Benoit LEPLEY, « Les régulations sociales dans les petites entreprises », *op.cit.*, p.2

dans une telle situation, il insiste avant tout sur le fait de discuter de la situation avec le responsable. Ce n'est qu'après une relance qu'il revient sur la possibilité de se renseigner sur ses droits sur internet, auprès de la maison des syndicats, ainsi qu'auprès d'un entourage avisé :

> C.T : « Du coup, comment est-ce qu'il peut faire ?
>
> Thibaud : Via internet (*rire*), ou aller voir les syndicats, la maison des syndicats, tout bête. Si t'es de Nantes, tu vas à la maison des syndicats de Nantes, tu leur demandes, je suis sûr qu'ils te répondront joyeusement à ce qu'il y a comme droit.
>
> C.T : Et toi qu'est-ce que tu ferais si t'étais dans cette situation ?
>
> Thibaud : Bah si c'est pas choisi euh, j'en parlerais à ma responsable déjà et puis si ça change pas et que je veux rester dans cette boîte-là, euh bah je sais pas (*rires*). J'irais voir plus haut. Non je sais pas, enfin.
>
> C.T : Et pour te renseigner… ?
>
> Thibaud : Bah maison des syndicats, ou sur internet. D'abord sur internet et après si je trouve rien, maison des syndicats ou dans les relations si tu connais quelqu'un qui fait du droit, enfin qui est en droit du travail, tu demandes. »

Le syndicat comme guichet n'est pas le syndicat comme recours. Or, Thibaud conçoit l'intervention d'un responsable syndical comme l'ultime recours, lorsque tout espoir de dialogue entre l'employeur et le salarié est rompu. Selon lui, le fait de s'adresser à un responsable syndical équivaudrait à prendre le risque du durcissement de l'échange. Lors du cas 7, il associe directement l'intervention d'un représentant syndical à la saisine des Prud'hommes :

> « Moi si j'avais cette situation, j'essaierais déjà d'en parler avec le responsable en question, euh même si je m'entends mal avec lui parce que simplement, en allant voir un tiers ça peut qu'empirer. Ça peut qu'empirer enfin ça peut bien se passer si la discussion est bien amenée par le tiers etcetera mais aller voir le responsable syndical pour directement pour aller chez les prud'hommes, c'est déjà mal parti. Donc il vaut mieux aller discuter avec le responsable et lui dire clairement qu'il y a un problème et qu'il faut qu'on discute. Et s'il refuse la discussion, bah là tu vas voir le responsable syndical puis après les prud'hommes s'il veut pas. Ou s'il veut bien discuter bah on discute et puis voilà on essaye de s'entendre. »

Thibaud a eu l'occasion, alors qu'il était employé par une SSII, de rencontrer un délégué syndical. Mais il ne l'a jamais contacté de sa propre initiative et analyse même cela comme un indice du bon déroulé de son travail :

> « Bah au début, il me demandait comment ça se passait (*rires*), voilà. Il faisait bien son boulot parce qu'il me demandait quand même comment ça se passait à chacun en fait. À chaque nouvel arrivant, au bout de deux-trois mois, il demandait comment ça se passait, et puis voilà. Et puis il disait qu'il était disponible au besoin et puis… Donc ouais non ça s'est bien passé. Après les autres, j'ai jamais eu… J'ai jamais eu à le solliciter donc (*rires*), donc ça va. »

Pourtant, les parents de Thibaud, aujourd'hui retraités, ont été investis à des degrés divers dans des syndicats durant leur parcours professionnel (voir chapitre 2, 2.1.2). Il faut mesurer le poids de cet héritage en considérant le fait que Thibaud souhaite – au moins dans le discours - se démarquer de ses parents sur plusieurs points. Leurs parcours d'emploi dissemblables (lui-même a connu de nombreux CDD et est aujourd'hui en CDI dans une TPE, quand ses deux parents sont fonctionnaires), tout comme leurs différents rapports au travail (l'important lui apparaît avoir été, pour ses parents, de pouvoir en vivre, tandis que la notion d'épanouissement personnel intervient davantage dans le vocabulaire de Thibaud) font d'ailleurs l'objet de nombreuses discussions familiales. Les échanges semblent particulièrement se concentrer autour du statut de fonctionnaire du père, qui a travaillé pendant plus de quarante ans chez France Telecom (devenu Orange) :

> « Mon père, là il est à la retraite, il était fonctionnaire chez Orange (*rire*) et ma mère était instit', elle est à la retraite aussi. (…) Du coup, c'est intéressant avec mes parents et même avec mon frère de discuter de boulot parce que du coup, mon père qui avait son esprit de… enfin il a toujours bossé chez France Télécom donc il a cet esprit-là aussi. Et puis moi du coup, ça me permet quand même de rester ouvert sur le boulot de fonctionnaire et aussi, de dire aussi si bah oui quand même… Ouais on a des bonnes discussions. »

D'autant que Thibaud a eu l'occasion d'y travailler en prestation pendant un temps et s'est montré critique vis-à-vis de l'organisation et des horaires de travail, symptomatiques de ce qu'il appelle un « *esprit de fonctionnaire* » :

> « Là si tu veux c'était très intéressant au niveau technique, au niveau ambiance de travail c'était très pourri (*rire*). Ambiance où il fallait pas trop travailler. Comme on était intervenants extérieurs, on était prestataires, donc on était un plateau où on était mixtes. Donc il y avait les prestataires et il y avait les employés Orange qui étaient pour la plupart des reconversions de missions sur le terrain ou de tel truc etcetera, et donc qui n'y connaissaient pas forcément grand-chose etcetera. Euh le truc c'est que simplement, on avait un flux d'appel, on faisait le support pour ceux qui travaillent chez Orange, pas le client extérieur. Et quand il y avait des appels, on répondait et fallait pas faire trop d'appels dans la journée sinon tu étais très mal vu par tous ceux qui étaient employés chez Orange, par rapport à toi en tant que prestataire qui avalait alors que tu venais juste d'arriver trois fois plus d'appels qu'eux. »

Les discussions familiales ont, selon Thibaud, permis à chaque membre de comprendre le vécu des autres. En particulier, il détaille le parcours de son père qui, sans diplôme, a été embauché à France Télécom et a progressivement grimpé les échelons. Il relate également, pour nuancer ses propos précédents sur le peu de travail fourni par les salariés d'Orange, les explications de son père sur la mobilité (entre services) et les missions imposées aux fonctionnaires, qui viennent neutraliser toute « *motivation* » ou « *envie* » de travailler. Toutefois, le rire qui suit l'annonce, durant l'entretien, du statut de son père (voir extrait

d'entretien ci-dessus) révèle le malaise qui subsiste de la confrontation entre ces « *deux mondes différents* », le sien et celui de ses parents. Et le statut de fonctionnaire demeure, malgré tout, une figure repoussoir pour Thibaud. Quant à l'investissement de ses parents dans le syndicalisme, il n'a été que peu discuté en famille et n'est pas présenté par Thibaud comme un modèle que lui-même souhaiterait reproduire dans le travail. À titre de comparaison, l'engagement familial dans le domaine religieux l'est bien plus :

> C.T : « Est-ce c'était quelque chose que vous discutiez un peu en famille l'engagement syndical ?
>
> Thibaud : Pff non pas du tout, c'était comme si c'était du boulot en fait. Tu vois c'était un engagement, mais… Bah c'est comme le boulot, on en parlait pas. Tu vois enfin on en parlait pas et de toute façon, moi ça m'intéressait pas, mon frère ça l'intéressait pas, ma sœur ça l'intéressait pas. Enfin tu vois, on était pas… Et puis mes parents je pense qu'ils en avaient marre, en rentrant à la maison ils voulaient pas parler du boulot (rire), tu vois c'est un peu… Donc non, non. On parlait plus d'engagement associatif ou paroissial que de l'engagement syndical en fait. »

A une socialisation de renforcement au niveau religieux s'articule ainsi une socialisation salariale qui, à bien des égards, relève de la transformation[77] : du point de vue du syndicalisme, mais aussi plus largement des manières d'envisager l'emploi et le travail, ses propres expériences professionnelles l'amènent à revisiter en profondeur les apports de la socialisation familiale.

Les « *grandes luttes* » versus la « *bonne poignée de main* »

Le regard que porte Romain sur les syndicats s'avère à la fois moins tranché et plus axé sur les luttes portées par les syndicats dans son entreprise, qui dépassent ses intérêts particuliers. En témoigne son enthousiasme à l'évocation de la résistance des syndicats à certains projets de la direction. Il en va ainsi des « *RTT flottantes* » que l'employeur voulait substituer aux onze RTT auxquelles ont droit les salariés chaque année. Si ces RTT flottantes venaient à être mises en place, les salariés auraient de huit à douze RTT par an, en fonction des résultats de l'entreprise. Dès l'annonce de ce projet, les syndicats ont fait bloc pour refuser leur mise en place et Romain soutient qu'« *ils ne vont pas lâcher* ». Il s'agit selon lui d'un exemple de « *grande lutte* » qu'il soutient, tout en n'y prenant pas part lui-même. Par contre, dès lors qu'il s'agit de réfléchir à sa réaction potentielle en cas de problème, il insiste sur le fait que

[77]Nous nous référons à la typologie établie par Muriel Darmon qui distingue les socialisations de renforcement, de conversion et de transformation. L'auteure précise notamment : « *on peut ainsi qualifier de « socialisation de transformation » les processus qui impliquent, à un degré ou à un autre, une transformation de l'individu, sur un plan ou sur un autre, cette dernière étant par définition limitée au regard de ce qu'impliquerait un processus de conversion* », voir Muriel DARMON, *La socialisation*, Paris, Armand Colin, 2010 [1e éd. 2006], p.119

s'adresser aux représentants syndicaux lui semble inapproprié. Ainsi, alors que nous discutons du cas 7, il insiste sur le fait qu'il préfèrerait, dans le cas où il devrait faire appel à un représentant du personnel, s'adresser à un délégué du personnel plutôt qu'à un délégué syndical, car ces derniers s'occupent surtout de « *grandes luttes* » selon lui, et sont parfois loin des préoccupations quotidiennes des salariés, alors que le DP se préoccupe de ce qu'il se passe *« dans l'entreprise* ».

> Romain : « Ouais enfin les gens ils sont plus accessibles, ils vont moins faire… Enfin je trouve qu'ils sont plus arrangeants que les délégués syndicaux. Enfin après c'est mon expérience personnelle, j'ai pas… si ça se trouve un jour j'aurais besoin d'un délégué syndical et puis voilà. Mais c'est, les DP c'est des gens comme moi entre guillemets qui travaillent, qui font juste un truc à côté.
>
> C.T : Ils sont plus éloignés de votre réalité les délégués syndicaux ?
>
> Romain : Bah ils sont pas éloignés parce qu'ils connaissent le travail, parce qu'ils sont aussi travailleurs dans le même truc que nous. Mais du coup par contre eux, enfin ils représentent des confédérations, des gros trucs, je veux dire ils portent les combats de ces mecs-là qui n'ont rien à voir avec nous. Si on a un petit problème, on va dire d'ordre qui peut être réglé rapidement avec une bonne poignée de main, bah je pense que… (…) Et des fois, t'as un problème, les gens sont prêts à le régler, bah on le règle et on en parle plus. »

Selon lui, la remontée du problème et sa collectivisation apparaissent inutiles, dès lors que le recours au délégué du personnel peut mettre fin au différend. Mais surtout, l'évocation de la « *bonne poignée de main* » rappelle la prégnance des négociations individuelles en SSII, négociations auxquelles lui-même s'adonne volontiers (voir 1.2.2 ; et chapitre 2, I).

Dans une enquête portant sur les jeunes et le syndicalisme, Sophie Béroud partait d'un constat : le décalage existant entre l'absence d'engagement militant des jeunes salariés et leurs opinions favorables vis-à-vis des syndicats (mesurées par les sondages d'opinion)[78]. Effectivement, un tel hiatus peut exister. Opinions et pratiques ne se superposent pas nécessairement, d'autant plus lorsque, comme ici, entre en jeu l'insertion professionnelle de ces jeunes dans des statuts, des métiers et des entreprises qui les ont habitués à certaines formes de régulation sociale dont il est difficile – voire coûteux pour la teneur des relations avec les collègues et l'employeur - de s'extraire. Mais il ne faudrait pas en conclure que l'évitement de l'engagement, quelle qu'en soit par ailleurs la raison, ne puisse en aucun cas procéder de représentations négatives du syndicalisme et, ici, des représentants syndicaux.

[78]Sophie BÉROUD, *Adhérer, participer, militer : les jeunes salariés face au syndicalisme et à d'autres formes d'engagements collectifs*, Rapport CGT – Agence d'objectif Ires, Montreuil, 2004, p.7

Les cas décrits ci-dessus plaident plutôt en la faveur d'opinions nuancées et variables de ces acteurs chez les jeunes salariés, qui dépendent en grande partie des relations nouées en entreprise et des socialisations familiales chez les ouvriers du bâtiment et les coiffeuses. Sans être absentes, ces dimensions de l'appropriation du fait syndical s'articulent, chez certains informaticiens, à un jugement « à distance ». Par contre, dans le cadre de cette thèse, ce qui réunit largement nos enquêtés est bien l'absence d'investissement dans le syndicalisme et même l'absence de contacts avec les représentants syndicaux. L'exemple de Gaël le montre, un défenseur syndical n'a été mobilisé par lui, en dehors de l'entreprise, que dans le cadre de la rupture de son contrat de travail. Dès lors, que penser de leur propension à participer à un conflit collectif et quel regard portent-ils sur la grève ?

II_ Les jeunes salariés et la grève : de l'absence de pratiques à des représentations contrastées

En France, le droit de grève est particulier à plus d'un titre. Il s'agit d'abord un droit individuel, qui n'est pas attaché à l'existence d'un syndicat dans l'entreprise, contrairement à ce qui peut exister dans d'autres pays européens. Mais pour autant, il ne s'exerce que collectivement[79]. Il fait ainsi partie, avec le droit syndical et le droit à la négociation collective, de ces droits individuels d'expression collective, qui constituent selon Alain Supiot « *l'une des notions les plus originales du droit du travail* »[80].

Ce droit n'a été reconnu que tardivement. Il trouve son origine dans la suppression du délit de coalition (prévu par la loi Le Chapelier), en 1864. Mais la suppression d'un délit n'équivaut pas à la reconnaissance d'un nouveau droit : la participation à une grève n'est certes plus poursuivie pénalement, mais elle entraîne la rupture du contrat de louage, devenu par la suite contrat de travail. Il faudra attendre son inscription dans le préambule de la Constitution en 1946 pour voir reconnaître le droit de grève, et la loi du 11 février 1950 pour écarter la rupture du contrat de travail (sauf faute lourde) en cas de grève[81]. Pour caractériser la grève dans le contexte de la « *société salariale* » d'après-guerre, Laurent Willemez souligne :

[79]Jean-Emmanuel RAY, « De la grève à l'action collective », in Jean-Michel DENIS (dir.), *op.cit.*
[80]Alain SUPIOT, « Pourquoi un droit du travail ? », *op.cit.,* p.488
[81]Loi n° 50-205 du 11 février 1950 relative aux conventions collectives et aux procédures de règlement des conflits collectifs de travail, JORF du 12 février 1950

> « Quoi qu'il en soit et malgré les résistances patronales, la grève apparaît au début des années soixante-dix comme un mode parmi d'autres de gestion des rapports sociaux au sein de l'entreprise. »[82]

Qu'en est-il aujourd'hui ? Si la grève, définie par la jurisprudence comme une « *cessation collective et concertée de travail en vue d'appuyer des revendications professionnelles* »[83], semble *a priori* en recul, la prudence est de mise au regard des statistiques peu fiables des JINT (journées individuelles non travaillées), qui sous-estiment largement le phénomène, en écartant (depuis 2003) le secteur public du calcul[84] d'une part et en ne comptabilisant pas les arrêts de travail de moins de huit heures (débrayages) d'autre part[85]. Les auteurs de l'ouvrage *La lutte continue* soulignent, en outre, que le mode de recueil des JINT pose question, les signalements effectués par les services de l'inspection du travail n'étant soumis à aucun acte administratif obligatoire. Plutôt que d'appuyer la thèse d'un déclin de la conflictualité, ils proposent donc de s'en tenir au constat d'une « *évolution en dents de scie* »[86] et, surtout, de ne pas limiter l'analyse de la conflictualité aux seules cessations concertées de travail. Parce que notre questionnement est relatif au rapport au droit, nous nous bornerons pourtant, dans ce chapitre, à l'analyse des modes d'appropriation de la grève, sans considérer, bien évidemment, qu'il s'agit là de l'unique forme collective de conflictualité[87].

La question des statistiques administratives le montre, la reconnaissance de la grève constitue un enjeu de luttes politiques, qui s'inscrit plus largement dans le regard porté sur le conflit social. Selon Jean-Michel Denis, on assisterait à une dévalorisation du conflit au profit de la négociation et du dialogue social :

> « Sans réduire celui-ci à une seule voix, on peut néanmoins constater l'extrême difficulté du discours politique, notamment lorsqu'il émane de paroles gouvernementales et de partis de gouvernement, à penser le conflit social autrement que comme une source de déstabilisation. »[88]

---

[82]Laurent WILLEMEZ, *Le droit du travail en danger : une ressource collective pour des combats individuels*, Broissieux, Éditions du Croquant, 2006, p.19-20

[83]C'est ainsi que la Cour de cassation a défini la grève dans plusieurs arrêts : Cass. Soc. 18 Janv. 1995, n° 91-10.476, Bull. V, n° 27 ; Cass. Soc. 13 Nov. 1996, n °93-42.247, Bull. V, n° 379.Voir Elsa PESKINE, Cyril WOLMARK, *op.cit.*, 2013

[84]Jean-Michel DENIS, « Le conflit en grève ? (Quelques éléments de synthèse) », *op.cit.*

[85]Sophie BÉROUD, Jean-Michel DENIS, Guillaume DESAGE, Baptiste GIRAUD, Jérôme PELISSE, *op.cit.*

[86]Sophie BÉROUD, Jean-Michel DENIS, Guillaume DESAGE, Baptiste GIRAUD, Jérôme PELISSE, *ibid.*, p.24

[87] De fait, bien d'autres formes de conflictualité au travail sont approchées au fil des chapitres, qui permettent de questionner leur dimension plus ou moins individuelle : échanges d'information et de conseils, concertations, confrontations à l'employeur, formes larvées de résistance (dont les pratiques de freinage), recours à la justice prud'homale etc.

[88]Jean-Michel DENIS, « Le conflit en grève ? (Quelques éléments de synthèse) », in Jean-Michel DENIS (dir.), *op.cit.*, p.299

Les écrits officiels vulgarisant le droit du travail illustrent cette manière d'envisager la grève comme un trouble à l'ordre social. Par exemple, dans le *Guide pratique du droit du travail* publié par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé[89], aucun chapitre n'évoque directement le conflit et la grève n'est même pas mentionnée, ni dans les titres, ni dans l'index de fin de manuel. Cette absence est loin d'être anodine, lorsque l'on sait par ailleurs que la grève constitue un élément incontournable des manuels universitaires de droit du travail, quel que soit le positionnement théorique des auteurs en la matière[90]. Autre exemple, la description pour le moins orientée du droit de grève sur le site internet *viepublique.* Il y est en effet dépeint comme « *un droit controversé* » difficile à « *canaliser juridiquement* », générant des perturbations dépassant les acteurs du conflit (notamment les usagers des transports publics), « *faisant subir* (aux entreprises privées ou à l'État) *un manque à gagner économique ou un préjudice en lien avec sa mission* », mais (fort heureusement ?), en perte de vitesse[91]. Ainsi, on assisterait depuis quelques années à un discrédit de la grève. Mais qu'en est-il de la perception qu'en ont nos enquêtés ? Ont-ils déjà eu recours à la grève ?

Nous verrons dans un premier temps que la participation à des grèves relève de l'exception, seul Sébastien, jeune plombier intérimaire, ayant fait cessé le travail deux demi-journées pour manifester contre la réforme des retraites. Puis, nous nous intéresserons aux représentations contrastées de la grève, en nous appuyant sur les réponses des enquêtés au cas 1.

2.1_ De rares pratiques….

En termes d'expérience effective de la grève comme des représentations qui y sont associées, l'inscription de nombreux enquêtés dans de petites voire très petites entreprises n'est pas sans incidence. À cet égard, Thomas Amossé relève que :

> « Si les petites entreprises sont moins souvent en grève, c'est principalement parce que les conditions d'expression collective des problèmes individuels n'y sont que rarement réunies : dans l'enquête REPONSE, la présence de représentants du personnel apparaît pratiquement comme une condition nécessaire à l'émergence de conflits collectifs ; et elle est beaucoup plus rare dans les petites entreprises. »[92]

---

[89]Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité, *Guide pratique du droit du travail*, La Documentation française, 10ème édition, 2010

[90]Voir les manuels universitaires de droit du travail, et notamment les collections Précis et HyperCours des éditions Dalloz. Mais on peut également citer des manuels destinés à un public plus large, dont Jean-Emmanuel RAY, *Droit du travail. Droit vivant 2012/2013*, Éditions Liaisons, 2011 ; ou plus anciennement Jacques LE GOFF, *Droit du travail et société*, *Tome 2 – Les relations collectives du travail*, *op.cit.*

[91]http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/citoyen/approfondissements/droit-greve.html, consulté le 20 mars 2015

[92]Thomas AMOSSÉ, « Institutions représentatives et petites entreprises : Les enseignements de l'enquête

On l'a vu, la présence de représentants du personnel est fortement limitée dans les entreprises au sein desquelles travaillent ces jeunes salariés. Mais, plus encore, lorsque de tels représentants existent, les liens que les enquêtés développent avec eux demeurent restreints. La seule présence de ces représentants ne garantit pas, dans le cas des jeunes salariés, la participation à un conflit collectif. L'appartenance à des secteurs d'activité spécifiques joue également. À partir d'une analyse statistique de l'enquête RÉPONSE, Delphine Brochard indique à cet égard :

> « Le modèle économétrique mis en place nous permet néanmoins de constater que le secteur d'activité joue sur la conflictualité des établissements au-delà des effets liés à la taille, à l'âge, à l'appartenance au secteur public, à la performance économique ou encore à la représentation syndicale. Plus précisément, les secteurs qui introduisent le plus de différenciation sont ceux de la construction, du commerce et dans une moindre mesure des services aux particuliers, qui apparaissent comme défavorisant significativement la survenue de conflits (« toutes choses égales par ailleurs »). Ces secteurs sont marqués, du point de vue de la conflictualité, par une absence de traditions revendicatives. On peut penser que cette absence constitue un obstacle à la mobilisation des salariés. À l'inverse, on peut concevoir l'existence d'une tradition revendicative propre à certains secteurs comme un phénomène autorenforçant parce que favorisant l'émergence et la pérennité de collectifs de travail autonome, dont la présence syndicale est le plus clair symptôme. »[93]

Ainsi, les secteurs de la construction et dans une moindre mesure, des services aux particuliers, sont régulièrement mis en avant pour la faiblesse des conflits collectifs y ayant court. Selon Delphine Brochard, l'absence de traditions revendicatives constitue un des éléments d'explications de cette relative absence de mobilisation. Les conclusions de Nicolas Jounin, à propos de la conflictualité dans le bâtiment, vont également dans ce sens. Il insiste dans sa thèse sur le fait que l'expression du mécontentement prend des formes plus souvent individuelles que collectives[94]. Dans le secteur de l'informatique, c'est surtout dans les SSII que des spécificités se donnent à voir : l'organisation de l'activité et les difficultés rencontrées par les représentants syndicaux pour mobiliser les salariés font que la grève y constitue un évènement rare. Il en va ainsi des grèves d'octobre-novembre 1999 qui se sont déroulées dans le cadre de la mise en œuvre de la réduction du temps de travail, un an après le passage de la première loi Aubry. Les travaux de Michel Lallement, Steven Lehndorff et Dorothea Voss-Dahm comme ceux de Yannick Fondeur et Catherine Sauviat invitent à considérer les actions

---

Relations "professionnelles et négociations d'entreprise" », *Dossier du participant du colloque du 30 juin 2006, « Le dialogue social dans les petites entreprises »*, Paris, 2006, p.4-5. Précisons que dans ce cas précis, Thomas Amossé définit les petites entreprises comme des entreprises dont les effectifs n'atteignent pas cinquante salariés.

[93]Delphine BROCHARD, « Conflits du travail : une analyse statistique », in Jean-Michel DENIS (dir.), *op.cit.*, p.107

[94]Nicolas JOUNIN, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité, op.cit.*, p.350-351

menées et leur ampleur à l'aune du caractère très exceptionnel de l'action collective dans le secteur[95]. De la même manière, Yannick Fondeur et Catherine Sauviat soulignent :

> « Les mouvements sociaux sont donc extrêmement rares dans les SSII. Ainsi, il est significatif que la demi-journée de grève qu'ont connu les SSII à l'occasion de la négociation des 35h soit présentée comme une véritable victoire par les syndicats. Ce qui pour d'autres secteurs peut apparaître comme une mobilisation minimum est dans les services informatiques aux entreprises un événement tout à fait exceptionnel. »[96]

De fait, si l'on reprend les déterminants structurels mis en évidence par Delphine Brochard pour mesurer la plus ou moins grande importance prise par le conflit collectif dans une entreprise, on se rend compte que les jeunes salariés rencontrés évoluent dans des configurations professionnelles peu favorables : ils sont employés dans des secteurs d'activité traditionnellement peu revendicatifs, le plus souvent dans des entreprises de petite taille où les représentants syndicaux sont peu présents. À cela s'ajoute enfin la féminisation importante du secteur de la coiffure, le fort recours à la sous-traitance et à l'intérim dans le BTP[97] et, dans le cas des jeunes informaticiens employés en SSII, l'injonction à la mobilité professionnelle. L'ensemble de ces éléments ne joue pas en faveur d'une participation à un conflit collectif, et en l'occurrence, à une grève qui, de fait, est presque inexistante chez nos enquêtés. Seul Sébastien fait part d'une telle expérience, dans un contexte particulier.

2.1.1_ Manifester contre la réforme des retraites : le cas de Sébastien

Parmi les enquêtés, seul Sébastien (plombier intérimaire) a déjà participé à deux grèves d'une demi-journée, au moment de la réforme des retraites[98]. La grève constituait ici « *un début et non un aboutissement* »[99], puisqu'il s'agissait pour lui et une partie de ses collègues – embauchés comme intérimaires - d'aller manifester dans les rues de Nantes aux côtés de tous les autres salariés mobilisés ces jours-là. Lors de la première demi-journée, il s'est rendu en ville avec deux collègues intérimaires et y a retrouvé son meilleur ami, salarié syndiqué d'une usine de traitement des déchets. Lors de la seconde, qu'il détaille davantage et qui a été globalement plus mobilisatrice, il a quitté le travail le midi, est allé manifester avec ses parents et a retrouvé sur place plusieurs collègues.

---

[95]Michel LALLEMENT, Steven LEHNDORFF, Dorothea VOSS-DAHM, *op.cit.*
[96]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, *op.cit.*, p.55
[97]Delphine BROCHARD, *op.cit.*
[98]Voir la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites, JORF n° 0261 du 10 novembre 2010 ; loi qui a repoussé l'âge légal de la retraite à 62 ans, l'âge de départ à la retraite (qui permet de toucher automatiquement une pension à taux plein) à 67 ans, et la durée de cotisations à 41,5 ans.
[99]Sophie BÉROUD, Jean-Michel DENIS, Guillaume DESAGE, Baptiste GIRAUD, Jérôme PELISSE, *op.cit.*, p.93

Cette grève était prévue sur le chantier : « c*'était prévu qu'on le fasse parce qu'on en parlait souvent au boulot* », et le chef d'équipe comme le chef de chantier y ont participé. Sur huit intérimaires présents sur le chantier, seuls deux ne se sont pas joints au mouvement. La participation de Sébastien à cette grève de courte durée dépasse donc les rapports de force existants au sein d'une entreprise en particulier, pour concerner un mouvement social national auquel une majorité des travailleurs sur le chantier était favorable. Cette dimension très englobante du mécontentement explique selon Sébastien sa mobilisation, alors qu'il est intérimaire et ne prend habituellement pas part aux conflits qui peuvent traverser les entreprises au sein desquelles il est envoyé :

> « Parce que là on est quand même tous concernés, même si je suis en intérim, je suis quand même concerné. J'ai pas envie de me retrouver à cotiser carrément plus ou gratter plus pour rien du tout au bout du compte. Et puis comme c'est parti de toute façon, les retraites faut pas compter dessus à mon avis. »

L'usure au travail et la crainte d'un vieillissement prématurée figurent parmi les préoccupations les plus récurrentes de Sébastien dans les différents entretiens. Il rappelle à plusieurs reprises le décès de deux « *anciens* » partis depuis peu en retraite (respectivement deux et quatre ans), tout comme son désir de ne pas poursuivre indéfiniment sa carrière dans ce secteur. Durant le troisième entretien, il s'étend plus encore en mettant en lien la pénibilité de son travail et son aspiration à une retraite qui ne se prenne pas trop tard :

> « Sauf que bon là on va dire que c'était quand même pour une cause importante. Sachant qu'en plus, nous on a commencé de bonne heure et puis vu les métiers qu'on a, personnellement moi je vois pas jusqu'à 65-70 ans dans le bâtiment. C'est pas possible. Sachant qu'on a commencé de bonne heure, tu vas cotiser plus pour pas forcément toucher plus, mais par contre tu vas payer pour les autres. »

Sa participation à ce mouvement de grève revêt donc pour lui un sens particulier puisqu'il a agi, avec ses collègues, avec en tête la pénibilité du travail dans le bâtiment et la crainte que cela suscite en termes d'usure des corps, de risque d'accident et au bout du compte, de décès précoces.

La particularité du mouvement, légitimé au surplus par le ralliement du chef de chantier, explique donc en partie le recours de Sébastien à la grève. Mais à la cause défendue, il faut ajouter l'encouragement familial. Outre le fait qu'il est allé manifester avec ses parents, le mécontentement de Sébastien et sa propension à l'exprimer lors d'une grève se nourrissent des discours répétés de son père sur les mouvements collectifs et les abus de la direction, avec

notamment l'idée que les salariés de l'entreprise sous-traitante d'Airbus au sein de laquelle il est employé se laissent trop faire :

> Sébastien : « Il y avait certaines choses qui allaient pas et mon père était toujours le premier à, comment dire à prendre les devants et à dire quand ça allait pas. Sauf que malheureusement, ses collègues suivent pas, parce qu'il y en a beaucoup, c'est les premiers à gueuler et puis en fin de compte, quand il faut agir, bah ils le font pas. (…)
>
> C.T : Quand il faut agir par exemple, faire quoi ?
>
> Sébastien : Par exemple quand il faut faire grève, ça c'est un bon exemple, parce que t'en as certains qui vont dire oui c'est pas normal par rapport à certaines journées pourquoi on perd ça, pourquoi on perd ça et puis en fait, le jour où il faut faire grève pour récupérer tes droits, bah ils le font pas. Alors que mon père si au contraire lui quand il est sûr sur quelque chose, il va pas changer de route. C'est, il faut aller jusqu'au bout donc… »

Sébastien a intériorisé une certaine manière de penser les relations à l'employeur et d'y faire face. À l'absence de reconnaissance des salariés (de la part des employeurs, des directions) qu'il décrit comme une constante (il y revient à de nombreuses reprises pendant les entretiens, concernant les intérimaires, mais également les salariés en général), il convient selon lui d'opposer un esprit combatif : il ne faut pas « *se laisser bouffer* ». La grève, dans cette perspective, constitue un moyen de « *récupérer ses droits* ».

Finalement, malgré les obstacles liés au statut d'intérimaire et à l'appartenance à un secteur d'activité dont la tradition militante et l'implantation syndicale demeurent limitées, Sébastien a participé à un mouvement de grève. Il ne s'agit pas pour autant d'une « *mobilisation improbable* »[100], puisque cette grève est porteuse de revendications professionnelles ne visant ni l'entreprise utilisatrice ni la boite intérim qui emploie Sébastien, mais une réforme gouvernementale concernant l'ensemble des salariés de France.

2.1.2_ Observer la grève : les jeunes intérimaires et la mobilisation collective

Dans de rares cas, les enquêtés ont pu assister directement à des conflits collectifs, sans toutefois y prendre part. C'est le cas des jeunes salariés qui, à un moment donné de leur parcours, ont travaillé en intérim ou en prestation dans des entreprises connaissant des conflits de plus ou moins grande ampleur.

Par exemple, Thibaud raconte le mouvement collectif qu'il a observé lorsqu'il travaillait en régie dans une grande entreprise métallurgique, alors qu'il était en CDD dans une SSII :

[100]Annie COLLOVALD, Lilian MATTHIEU, « Mobilisations improbables et apprentissage d'un répertoire syndical », *Politix*, vol. 2, n° 86, 2009

> « Mais moi j'y étais pas parce que de toute façon, je suis prestataire extérieur, donc je n'ai pas le même statut donc je n'ai pas intérêt donc, enfin je fais pas grève. »

L'idéal-type de ces jeunes, à l'écart des actions collectives du fait de leur statut d'emploi, s'incarne dans les cas de Sébastien et de Thibaud. De nombreux auteurs ont montré que les statuts d'emploi étaient déterminants dans la participation ou non aux conflits collectifs, mais également, le cas échéant, dans la façon d'y prendre part[101]. Cependant, ce qui est souvent décrit dans la littérature comme une contrainte, le statut précaire de l'emploi obligeant à la « *loyauté* », Thibaud et Sébastien l'expriment davantage en termes de désintérêt vis-à-vis de ce qu'il se passe dans l'entreprise utilisatrice, du fait du caractère provisoire de la (ou des) mission(s) qu'ils y accomplissent. D'ailleurs, à ce moment de leur trajectoire professionnelle, ils ne cherchaient nullement à se stabiliser dans un emploi en particulier (et c'est toujours plus ou moins le cas pour Sébastien)[102]. Il en va tout autrement pour des jeunes salariés dont l'objectif est à minima de faire durer la mission le plus longtemps possible, voire de se faire embaucher par l'entreprise utilisatrice à l'issue du contrat.

L'enquête réalisée auprès des jeunes peintes aéronautiques permet à nouveau d'illustrer ces profils et de revenir sur la menace que la participation à une action collective peut faire peser sur l'emploi. François (en contrat depuis dix-huit mois au moment de l'entretien) évoque ainsi les multiples grèves et débrayages auxquels il a pu assister au cours de sa longue mission intérim. Et lorsque je lui demande s'il y a déjà pris part, il insiste sur le fait que cela conduirait nécessairement à son éviction. Cette contrainte est d'ailleurs bien comprise par les salariés embauchés qui, à ce sujet, ne réclament pas des intérimaires un engagement dans l'action collective et ne les fustigent pas s'ils restent travailler pendant que les embauchés font grève. C'est ce que souligne Matthieu :

> « Mais par contre par rapport aux intérimaires, ils savent bien que… Il y a jamais eu de soucis là-dessus. Même quand ils avaient fermé l'entreprise une fois, et ils laissaient passer que les intérimaires. Ils savaient qu'ils avaient rien à voir avec eux et que ce qu'il fallait, c'est qu'ils aillent bosser. Parce qu'au contraire, c'est mal vu qu'un intérimaire se mêle de ce qui le

[101]À titre d'exemple, on peut citer Stéphane BEAUD, Michel PIALOUX, *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard, op.cit.*; Nicolas JOUNIN, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité, op.cit.* ; Nicolas ROINSARD, *op.cit.* ; Paul BOUFFARTIGUE, « Attendre le CDI pour faire grève et se syndiquer ? Précaires et action collective à La Poste », in Sophie BÉROUD, Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?,* Paris, La dispute, 2009

[102]On retrouve ce vécu du « provisoire » chez les intérimaires enquêtés par Christian Papinot, pour qui, au surcroît, l'emploi dans en usine (dans le domaine de l'agroalimentaire) constitue un « *boulot de jeune* ». Dès lors, ce n'est plus seulement l'emploi en lui-même qui est perçu comme provisoire comme chez Sébastien, mais également l'activité de travail. Christian PAPINOT, « Jeunes intérimaires et ouvriers permanents en France : quelle solidarité au travail ? », *op.cit.*

> regarde pas. Ah ouais, c'est mal vu par les chefs et tout ça. Donc ils nous laissaient travailler et puis voilà il y avait pas de soucis. »

Cette compréhension des embauchés et des représentants syndicaux vis-à-vis de la situation des intérimaires dans les grandes entreprises industrielles a été maintes fois relevée[103]. S'y ajoute le fait que la grève, comme les revendications professionnelles qu'elle porte, sont considérées comme quelque chose qui ne les *« regarde pas* ».

2.1.3_ Des grèves aux mobilisations lycéennes et étudiantes

S'ils expliquent tous (à l'exception de Sébastien) ne jamais avoir pris part à une grève depuis qu'ils travaillent, plusieurs enquêtés (dans la coiffure et l'informatique) ont évoqué d'eux-mêmes les mouvements auxquels ils ont pu prendre part lors de leur cursus scolaire. À titre d'exemple, Lucie met en avant sa participation à la mobilisation contre le Contrat Première Embauche, et évoque d'autres mouvements dont elle ne se rappelle pas le motif :

> C.T : « Est-ce que tu as déjà participé à un mouvement de grève ou pas ?
>
> Lucie : Oui, quand j'étais au lycée (*rires*). Je sais même plus c'était quoi en fait les sujets, je sais même plus. Il y avait eu le CPE, mais du coup, j'ai dû en faire ouais deux-trois. »

Elle n'est pas la seule dans ce cas. Plusieurs jeunes coiffeuses et esthéticiennes ayant connu des cursus en lycée général et technologique avant d'entamer leur parcours en CAP se remémorent des mobilisations qui y ont eu lieu. Il en va ainsi de Chloé, jeune esthéticienne qui a manifesté « *quand c'était l'histoire de mettre des pions anciens militaires* ». Léa, de son côté, ne se rappelle plus les motifs du mouvement auquel elle a pris part :

> « Euh aussi, quand j'étais en seconde. Je sais plus c'était quoi qu'il y avait comme grève, mais il y avait des grèves partout. Dans tous les lycées, ils avaient fermé et tout, mais je sais plus ce que c'était. »

Ce n'est qu'après une relance de ma part qu'elle envisage la mobilisation contre le CPE. Mais à l'inverse de Lucie, qui s'est investie tant dans les blocus que les « *grèves* », Léa insiste sur le fait qu'elle n'a fait que « *suivre le mouvement* » à l'époque, sans se préoccuper des revendications mises en avant :

> Léa : « Ouais, après c'était plus pour suivre le mouvement (*rires*), mais non, j'ai jamais fait partie d'une grève.
>
> C.T : C'était pas pour les revendications…

[103]Michel PIALOUX, Stéphane BEAUD, « Permanentes et temporaires », in Pierre BOURDIEU (dir.), *La misère du monde*, Paris, Éditions du Seuil, 1993 ; Annie COLLOVALD, Lilian MATTHIEU, « La pédagogie morale de la grève », in Sophie BÉROUD, Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *op.cit.*

Léa : Non, non parce que j'étais jeune et j'écoutais pas vraiment les trucs. »

Les mobilisations dans les CFA et les écoles de coiffure étant plus rares, les jeunes salariées entrées directement dans ces structures en fin de troisième n'ont participé à aucune mobilisation de ce type (Julianne, Alice). C'est également de cette façon que l'on peut envisager l'absence de mention de ces mouvements parmi les ouvriers du bâtiment, dont aucun n'est passé par un cursus en lycée général ou technologique (à l'exception d'Aymeric). Néanmoins, Alice évoque tout de même succinctement une « *grève au CFA* » à laquelle elle a assisté sans y prendre part, dont les revendications étaient spécifiquement tournées vers le domaine de la coiffure : en effet, en 2008, de nombreux artisans coiffeurs se sont mobilisés pour s'opposer au rapport Attali préconisant la suppression de l'obligation d'obtenir un BP pour pouvoir ouvrir un salon[104].

Parmi les jeunes informaticiens, seule Pauline évoque, à l'occasion du cas 1, sa participation à des « *grèves* » étudiantes. Elle se souvient avoir pris part aux manifestations « *contre la privatisation des universités* », mais également à un autre mouvement dont elle ne se rappelle plus le motif. Ce n'est qu'après une relance de ma part qu'elle revient sur le Contrat Première Embauche, pour relativiser sa posture de l'époque, son opposition à ce contrat n'étant alors basée sur aucune expérience professionnelle :

> « Euh bah moi j'étais plutôt contre ce contrat-là première embauche. Ensuite, je sais pas si j'avais tort ou raison parce que c'était le point de vue d'un étudiant qui avait jamais travaillé alors je sais pas si je me rendais trop compte de ce que c'était. »

En revanche, en raison de son attachement à la chose publique – nullement étranger à ses origines familiales marquées par un ancrage fort dans le secteur public (voir chapitre 2, 1.1.1) - sa contestation de la « *privatisation des universités* » va s'avérer beaucoup plus affirmée pendant l'entretien :

> « Euh la privatisation, ouais ça j'étais vraiment contre (*rires*) pour éviter des écarts entre université et éviter que la recherche soit orientée pour certaines entreprises. »

Notons que tout en évoquant d'elle-même les mouvements étudiants lorsque je lui pose la question de sa participation à des grèves, elle marque bien la différence entre mobilisations étudiantes et grèves dans le monde du travail :

> C.T : « Est-ce que t'as déjà participé à un mouvement de grève… quelconque ?

[104]Voir « Manifestation des coiffeurs contre le rapport Attali », *Le Monde*, 26 février 2008

> Pauline : Euh bah grève étudiante, enfin c'est pas vraiment grève, mais manifestation pendant les mouvements étudiants. Ensuite, bah à l'armée on avait pas le droit de grève et là dans mon entreprise, j'ai pas fait de grève non plus. »

Finalement, qu'ils y aient participé ou non, plusieurs enquêtés associent grève et mobilisation collective, que ces mouvements soient mis en œuvre dans le cadre du travail ou non. Pour autant, en termes de pratiques, un fossé sépare la sphère lycéenne et universitaire d'une part et le monde du travail d'autre part : l'engagement de quelques enquêtés dans des mobilisations lycéennes et étudiantes, ne s'est pas par la suite reproduit ou retraduit par la participation - en tant que salarié - à des mouvements de grève. À première vue, Sophie Béroud rend compte d'une césure quelque peu similaire, lorsqu'elle constate le décalage existant entre la propension à s'engager, en tant qu'étudiant, dans des mobilisations collectives et des manifestations politiques et la faible présence des jeunes au sein des syndicats et des partis politiques[105]. Néanmoins, tandis que l'auteure s'interroge globalement sur le rapport des jeunes à l'engagement militant et politique, notre propos vise plus particulièrement l'engagement dans des actions collectives relatives à la sphère professionnelle.

2.2_ .... Aux représentations contrastées de la grève

Si faire l'expérience de la grève est exceptionnel chez les enquêtés, leurs réactions au cas 1 permettent de mettre à jour des représentations contrastées de cette forme spécifique d'action collective. Le cas, tel qu'il était posé, encourageait les enquêtés à se prononcer sur une grève intervenant au sein d'un supermarché.

> Un matin, sans avoir prévenu l'employeur auparavant, une partie des salariés d'un supermarché se mettent en grève pour l'amélioration de leurs conditions de travail. Ils réclament un salaire plus élevé, des contrats plus proches du temps plein, et le respect de leur temps de pause.

Mes relances – qui portaient tant sur le salaire, les pauses et le temps de travail que sur leur éventuelle participation à des grèves et sur l'existence de mouvements sociaux dans leur secteur d'activité – ont encouragé des réponses regardant au premier chef des mouvements opposant directement des salariés à leur employeur. C'est donc en partant de là que nous décrirons, dans un premier temps, leurs représentations de la grève. Pour tous, la grève – comme expression d'un mécontentement face à l'employeur – apparaît *a priori* inenvisageable. Différentes appréhensions du rapport à l'employeur se profilent : à cette forme particulière de « *voice* » est opposé le dialogue individuel, la défection ou encore la

[105]Sophie BÉROUD, *Adhérer, participer, militer : les jeunes salariés face au syndicalisme et à d'autres formes d'engagements collectifs, op.cit.*,

loyauté[106]. Néanmoins, nous verrons que certains enquêtés se sont saisis du cas pour penser plus largement une action visant à dénoncer des conditions de travail et d'emploi qui prévalent dans leur secteur. Plus rarement encore, la grève peut être envisagée non pas « *contre* », mais « *avec* » le patron.

2.2.1_ « *Exit* », « *voice* », « *loyalty* » : quand la grève est écartée comme mode d'expression d'un mécontentement

Peu questionnée en tant que droit, la grève l'est davantage en tant que pratique de mobilisation : pour bon nombre d'enquêtés, elle apparaît *a priori* inenvisageable. Pour rendre compte des ressorts de la mise à distance de la grève comme mode d'expression d'un mécontentement, on peut, avec profit, mobiliser la typologie qu'a établie Albert Hirschman[107]. Lors de l'exposé du cas 1, la grève constitue une forme collective de « *voice* », un répertoire d'action[108] que les enquêtés délaissent au profit du dialogue interindividuel dans un premier temps, et de la défection (« *exit* ») ou de la loyauté (« *loyalty* ») dans un second temps. On ne peut manquer de rappeler, ici, le caractère hypothétique des scénarios présentés en entretien : les analyses qui suivent ne doivent pas être laisser croire que confrontés à une mobilisation dans leur entreprise, ils réagiraient de la même façon. Mais leurs réponses permettent tout de même de rendre compte du caractère *a priori* impensable, sinon incongru, du recours à la grève dans leur entreprise, voire dans leur secteur d'activité.

Le primat de la confrontation individuelle dans les petites entreprises du bâtiment ?

Pour Gaël, faire grève peut être une bonne chose dans le cas 1, mais son propos vise simplement à donner un avis général, sans que pour autant soit remis en cause la régulation sociale qui passe par la confrontation directe entre employeur et salarié. À la lecture du cas 1, il affirme ainsi : *« bah ils ont bien raison si leurs temps de pause sont pas respectés, s'ils sont malmenés* », avant de revenir sur les manières de faire dans le bâtiment, qu'il valorise à de multiples reprises pendant les premiers entretiens. Ainsi, après avoir précisé qu'il n'avait jamais connu de mouvement de grève dans le bâtiment (« *ça doit être rare* »), il indique que dans ce secteur, chacun règle ses problèmes en direct avec le patron, individuellement. Nous verrons toutefois que lors du dernier entretien, Gaël se montre davantage critique de l'absence de mobilisation dans le secteur, non pas du point de vue des négociations salariales (il demeure attaché, malgré tout, aux rapports individuels avec l'employeur), mais du point de

[106]Albert HIRSCHMAN, *Défection et prise de parole,* Paris, Fayard, 1995
[107]Albert HIRSCHMAN, *ibid.*
[108]Charles TILLY, *op.cit.*

vue de la concurrence que constitue, à ses yeux, la main d'œuvre étrangère employée sur les chantiers (voir 2.3.2).

De son côté, Benoit privilégie également la confrontation individuelle au détriment de l'action collective. Toutefois, là où Gaël soutient par ailleurs la cause défendue et l'action menée par les grévistes, Benoit se montre, à l'inverse, très critique de cette mobilisation. De fait, il est celui qui réagit avec le plus de virulence au cas 1, refusant tout net le principe même de la grève, qu'il qualifie même d'« *absence injustifiée* ». Parce qu'il condamne la grève d'un point de vue moral, Benoit imagine qu'elle est illégale. En tous les cas, l'alternative est très claire selon Benoit : un dialogue interindividuel doit s'instaurer entre salariés mécontents et employeur et s'il n'aboutit pas, c'est l'« exit » qui prévaut :

> « Ils sont pas obligés de faire grève pour ça. Pourquoi faire grève ? Faut en parler c'est tout, il faut pas se mettre à tout fermer comme ça. Si il y en a ils sont pas d'accord ? Si il y en a qui veulent travailler et puis les autres ils peuvent empêcher des gens de travailler alors que ça leur va très bien. Donc moi je dis ceux qui sont pas contents, ils vont voir l'employeur, et puis si ils sont pas contents, bah ils partent. (…) Bah moi c'est ce que je pense, mais faut pas faire grève tout ça parce qu'ils sont pas contents de leurs conditions. Après ils ont signé, ils ont signé le contrat, ils… Donc faut en parler ça c'est sûr avec l'employeur, mais de là à faire grève, c'est vraiment… ouais je trouve ça un peu idiot moi de faire grève pour ça. »

La critique que développe Benoit à l'égard de la grève peut être considérée sous deux angles. Le premier est celui de son origine sociale populaire, au sein d'une famille dont on devine le caractère très limité du budget (voir chapitre 1, 1.1.1). Et puis, sa mère a elle-même été caissière pendant vingt ans, avant d'arrêter du fait de problèmes de dos. Or, dans son opposition à la grève, il avance notamment tout un argumentaire sur les conséquences que cela peut avoir sur des salariés ne voulant pas, ou ne pouvant pas, faire grève :

> « Ça se trouve, il y a la dame, elle veut nourrir ses trois enfants. Elle dit : « moi je peux pas me passer d'une journée de travail. Ils vont faire grève, personne va travailler, elle va être toute seule, elle pourra pas travailler. Qui sait qui va lui payer sa journée ? Personne. »

D'autre part, sa trajectoire professionnelle ascendante au sein de cette petite entreprise de maçonnerie (voir chapitre 1, 1.1.1), doublée d'une réflexion régulière sur l'opportunité de se mettre à son compte, a un impact sur sa manière de répondre aux cas : s'il se situe parfois du point de vue des salariés, il développe d'autres fois son propos en s'identifiant à l'employeur. Sa réponse à la première partie du cas 1 semble emblématique de cette ambivalence.

> C.T: Et est-ce que tu crois qu'ils ont le droit de faire ça sans prévenir l'employeur ou pas ?
>
> Benoit : Bah ça fait un peu salope quoi (rires, *il regarde le dictaphone*)… des gros mots… Mais moi c'est ce que je pense parce que voilà, c'est quand même lui qui les fait vivre. Eux

> font vivre leur employeur, mais ils sont bien contents de toucher leur salaire malgré qu'ils sont… Si ils ont pas assez payés, ils y vont chacun un par un voir l'employeur. (…) L'employeur, si il donne pas, c'est que soit il peut pas ou il est dans les normes et puis il y a quelqu'un d'autre qui viendra à sa place. »

Finalement, derrière une identique mise en avant de la confrontation individuelle au détriment de la grève, deux conceptions bien différentes de la grève se profilent. Il convient, en outre, de tenir compte du statut de ces ouvriers du bâtiment et de leur « *âge* » au sens où l'entend Bernard Zarca[109]. Les réactions des apprentis menuisiers, vis-à-vis de la grève, se différenciant de celles de Gaël et Benoit. Le premier, Thomas, répond très succinctement au cas, en déclarant n'avoir jamais connu de grève et ne rien pouvoir ajouter à ce sujet : « *je saurais pas vous dire* ». Mais sa réaction doit être analysée au regard de la relation d'enquête[110] et du malaise qu'il a éprouvé lors de l'exposé des premiers cas : l'ensemble de ses réponses a été expéditif. Son collègue, Pierre, bien plus à l'aise durant les entretiens, s'est montré plus loquace à la lecture du cas 1. Il rejette tout net non seulement la grève, mais plus largement toute forme de « *voice* ». Selon lui, un salarié mécontent devrait quitter l'entreprise et non se mobiliser, quoi qu'il arrive :

> Pierre : « Bah après je sais pas, j'ai pas été dans cette situation-là, mais la grève je sais pas, ça me dit rien. Franchement, si dans l'entreprise t'es pas content, tu te casses et puis voilà, je sais pas. Ceux qui font grève, j'ai jamais rien compris pourquoi ils font ça.
>
> C.T : Ouais toi ça te parle pas…
>
> Pierre : Non, s'il y a un truc qui va pas, tu te casses de l'entreprise et puis c'est bon. C'est ça, après ça dépend des situations aussi. »

D'ailleurs, faire une réclamation à son employeur, même individuelle, lui semble impensable : « *ça me viendrait même pas à l'idée* » précise-t-il lorsque je demande son avis sur les revendications qui sont avancées (un salaire plus élevé, des contrats plus proches du temps plein et le respect du temps de pause). Dans la petite entreprise rurale où il est employé, les réclamations ne sont pourtant pas inexistantes, mais la position qu'y occupe Pierre, pour qui le plus important est avant tout d'apprendre le métier et de « *faire ses preuves* », paraît tenir un rôle non négligeable dans son rapport à la grève et, au-delà, à toute forme de réclamation (voir chapitre 1, 2.1.1).

---

[109]Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social*, Paris, Economica, 1986

[110]Thomas est le seul enquêté qui m'a vouvoyée durant l'entretien (alors même que je lui avais proposé de me tutoyer). De fait, c'est avec cet enquêté que la dissymétrie de la relation a été la plus marquée : outre la différence d'âge et de statut, mon entrée sur le terrain, par le biais de la direction de l'entreprise, n'est pas étrangère à la construction de cette relation d'enquête (voir l'introduction de la thèse). Et malgré mes sollicitations, je n'ai pu, par la suite, réaliser d'autres entretiens avec lui.

Rapport à l'emploi et primat de l'« *exit* »

On l'a vu avec les exemples précédents, on ne peut considérer uniquement la taille de l'entreprise et l'appartenance à un secteur d'activité donné lorsque l'on souhaite rendre compte des représentations de la grève. Pourtant, c'est à priori ce à quoi invite Thibaud en réaction au cas 1. En effet, il souligne le caractère improbable d'une grève dans les TPE « du libre » :

> « Mais c'est des cas très particuliers que tu sors, c'est vraiment des cas de assez grosses structures quand même. Parce que enfin typiquement, je verrais pas une seule entreprise d'*Alliance libre* faire grève. Enfin, comment ? Enfin quoi ? (*dit-il tout en mimant l'incrédulité*) »

Les termes choisis par Thibaud et notamment celui de « *cas particulier* » en disent long sur son rapport à cette forme de mobilisation, absente de son quotidien et de celui des entreprises voisines. Toutefois, dès lors que l'on oublie l'univers du « *libre* » pour aborder plus directement la situation et les protagonistes présentés dans le cas 1, Thibaud apporte un nouvel éclairage sur sa manière d'envisager la confrontation avec l'employeur : l'« *exit* » constitue pour lui, en cas de conflit, l'action la plus efficiente en termes de carrière et la plus ajustée aux réalités du monde de l'entreprise. Thibaud est de ceux qui valorisent la multiplication des expériences professionnelles, comme il a pu lui-même le faire. Au cours des entretiens (surtout lors du troisième), il met en avant ses diverses expériences et décrit des projets, professionnels et personnels, qui montrent qu'il n'exclut pas, dans un avenir plus ou moins proche, de quitter l'entreprise. Ainsi, depuis son mariage en septembre 2014, il envisage « *quinze mille projets* » et en décrit deux principaux : partir vivre au Canada avec sa femme pendant un ou deux ans et y travailler, ou encore la suivre dans un projet associatif consistant à construire une nouvelle « *communauté* » accueillant des personnes handicapées. En termes de projet professionnel et d'emploi, l'univers des possibles est étendu pour Thibaud, autant dans l'informatique que dans le milieu associatif religieux. Et cette mise en avant de la mobilité professionnelle s'inscrit dans une trajectoire professionnelle au sein de laquelle les périodes au chômage sont, malgré les nombreux changements d'emploi, très réduites et peu nombreuses[111]. On l'a vu, trouver un emploi ne constitue aucunement une difficulté pour lui et, à ses débuts en tant que technicien hotline et support dans des SSII, alors qu'il multipliait les CDD, il a même refusé deux propositions de CDI (voir chapitre 2, 2.1.2).

[111]En tout et pour tout, il n'aura été sans emploi qu'à trois reprises, sur de courtes périodes : trois mois après l'obtention de son BTS ; un mois à son retour d'Australie ; et un mois avant d'entamer son volontariat dans l'association religieuse.

Au vu du parcours professionnel de Thibaud, on comprend mieux sa propension à privilégier l'« *exit* » :

> « Pour moi typiquement en tant que salarié, le boulot me plaît pas, je m'en vais ailleurs, point final. Enfin même en tant que caissière si tu veux, bah en tant que caissière, je vais voir dans un autre supermarché si je peux pas me faire embaucher en tant que caissière et puis je vois les conditions de travail. Et c'est là où tu vois si c'est lié au métier ou si c'est lié à la boîte où t'es. Enfin… c'est tout. »

Qu'il se prononce sur la situation présentée dans le cas 1 ou qu'il rende compte de ses propres expériences professionnelles, Thibaud maintient invariablement le même propos : l' « *exit* » prévaut à chaque fois, au détriment de la grève[112]. Il en va ainsi lorsqu'il relate une grève à laquelle il a assisté lorsqu'il travaillait en régie dans une grande entreprise de construction navale. C'est alors moins le droit de grève qui est remis en cause - Thibaud insiste au contraire sur l'importance de respecter ce droit, notamment en tant qu'usager - que son efficacité :

> « Bah je te dis typiquement si la boîte marche mal et que t'en arrives à faire grève, c'est qu'il y a un souci, voilà c'est que… Tu dois pas être, je pense que tu ne dois pas t'enfermer à être à vie dans une boîte et que c'est... Enfin si elle coule la boite, tu vas voir ailleurs. Si tu t'y plais pas, tu vas voir ailleurs. T'essayes bien sûr de faire que ça marche, mais… Faire grève parce que les conditions sont pas bien et que même la discussion a fait que ça a rien changé etcetera, bah faire grève, ça fera juste que… pour moi, ça fera juste que retarder l'échéance finale qui est… »

L'« *exit* » est d'autant plus envisagé que les enquêtés n'ont pas connu de périodes de chômage et évoluent dans un (ou des) secteur(s) d'activité(s) où les opportunités professionnelles ne manquent pas.

Les diverses figures de la « *loyalty* » en coiffure

Comme l'ont montré les travaux critiques de la typologie d'Albert Hirschman[113], il existe plusieurs formes de « *loyalty* », entre apathie et fidélité. Les réactions des jeunes coiffeuses au cas 1 permettent d'en prendre la mesure. Chez ces jeunes salariées en effet, la loyauté prédomine, mais prend différentes significations. Comme les autres enquêtés, le dialogue avec l'employeur semble être pour Léa, jeune coiffeuse, une nécessité et sa réaction première au

[112]À l'inverse de Gaël qui distingue bien ses propres pratiques et celles qui prévalent dans le BTP d'une part, et son avis sur le cas 1 d'autre part.

[113]Voir notamment Patrick LEHINGUE, « La *Loyalty*, parent pauvre de la trilogie conceptuelle d'A. O. Hirschman », in Josepha LAROCHE (dir.), *La loyauté dans les relations internationales*, Paris, L'harmattan, 2001 ; Guy BAJOIT, « Exit, voice, loyalty… and apathy. Les réactions individuelles au mécontentement », *Revue française de sociologie*, vol. 29, n° 2, 1988

cas illustre le sentiment d'incongruité dans laquelle la plonge ce cas, si éloigné de sa manière d'envisager les relations sociales en entreprise :

> Léa : « Bah je dirais que ça sert à rien de faire ça sans parler directement avec l'employeur avant de faire ça. Enfin je sais pas (*petit rire*).
>
> C.T : Et est-ce que tu penses qu'ils ont le droit de faire ça ?
>
> Léa : Oui, oui ils ont le droit, mais après ça dépend comment que c'est fait et moi je me verrai pas faire ça. Je préfère d'abord lui en parler, voir ce qu'elle me dit. Et puis après bon bah si elle me dit non sur des trucs… Bon après, sur les pauses d'accord ils peuvent le faire, mais bon moi je serais eux, j'en parlerai avant. »

Mais la suite de l'extrait d'entretien révèle l'attitude que l'on dirait compréhensive de Léa : « *Il faut se mettre à la place des patrons* » argue-t-elle. Dès lors, la loyauté s'entend ici moins comme une contrainte que comme une façon de percevoir et de s'approprier les difficultés auxquelles les employeurs doivent faire face, notamment lorsque l'activité est réduite (comme le pense Léa au moment de l'entretien, en novembre 2012). :

> Léa : « Ben après, moi je dis pas… Souvent les gens ils disent : les patrons ils ont des sous nein nein nein. Moi je dis pas. Après, moi je me verrais pas demander un salaire plus élevé pour l'instant même si j'aimerais bien. Mais après, il faut se mettre aussi à la place des patrons, enfin surtout en ce moment.
>
> C.T : En ce moment, avec… ?
>
> Léa : Bah avec la période, nous on ressent quand même qu'il y a moins de monde, que les gens ils espacent plus leur rendez-vous, il faut moins de trucs quoi.
>
> C.T : Depuis quand tu ressens ça ?
>
> Léa : Mais là, on a bien ressenti ça au mois de septembre. Ce mois-ci ça va, mais même l'année dernière quand j'étais tout seule. Pour après, il y a eu le fait aussi que l'autre elle est partie, que ma patronne aussi est partie, mais même, on ressent quand même plus. Les gens, ils vérifient, ils font attention. Donc ouais après, il faut se mettre à leur place aussi, mais donc ils ont le droit de réclamer une augmentation. Après ça dépend depuis combien de temps ils sont dans la boîte, il y a plein de choses quoi. »

Bien qu'elle stagne au SMIC depuis son embauche, Léa n'imagine pas demander une augmentation. On peut y voir le signe d'une projection dans la peau d'employeurs de petits salons de coiffure, loin de toujours avoir « *plein de sous* », et en l'occurrence d'une patronne qui l'augmenterait si elle le pouvait. Cette vision est en outre encouragée par un environnement familial propice : on l'a vu, les parents de Léa ont longtemps été artisans boulangers. Cependant, il faut également compter avec les difficultés qu'éprouve Léa à se confronter à sa patronne : exprimer son mécontentement ne va pas de soi, et cela devient impensable lorsqu'il s'agit de revendiquer une augmentation de salaire (en cela, Léa ne

constitue pas une exception parmi les jeunes coiffeuses. Voir chapitre 1, 2.2.1 et chapitre 4, 2.1.1). En somme, les représentations que Léa se fait de la grève, comme son sentiment de ne pas être en mesure d'exprimer à sa patronne son insatisfaction du point de vue du salaire, proviennent d'un positionnement complexe, articulant fidélité et apathie.

Cependant, toutes les jeunes coiffeuses n'excluent pas que la grève puisse constituer un moyen envié de s'exprimer et de revendiquer, comme l'illustre la réaction de Julianne au cas 1. Cette jeune coiffeuse travaille au sein de salons de la chaîne Tif' depuis juin 2011 et, au moment des entretiens, est salarié d'un salon depuis un an et demi. À la lecture du cas 1, elle insiste en premier lieu sur l'importance pour les salariés de se faire entendre, en usant de leur « *droit de manifester* » :

> « Euh…Bah ils ont bien raison (*rires*), ils ont bien raison, ouais si ils ont raison de réclamer aussi. C'est que comme ça aussi qu'on peut se faire entendre, voilà en manifestant. On a ce droit-là donc autant en profiter aussi. »

Le droit de grève est ici perçu positivement, pour l'occasion qu'il donne aux salariés de s'exprimer et de se faire entendre. Mais il semble que la réaction de Julianne relève d'une réalité relativement fantasmée, dans un contexte où elle est elle-même insatisfaite de la manière dont salaire, prime et temps de pause sont organisés dans le salon de coiffure au sein duquel elle travaille. Or, Julianne, comme d'autres coiffeuses, semble assez démunie vis-à-vis de ces conditions d'emploi et faire grève pour augmenter son salaire ou revoir le système de prime lui paraît difficilement concevable (voir chapitre 1, 2.2, et chapitre 4, 2.1). Là encore, en pratique, la « *loyalty* » prime, entre fidélité et apathie. C'est également dans cette perspective qu'il faut resituer les propos de Lucie – collègue de Julianne au moment des premiers entretiens – lorsqu'elle décrit l'absence de grève dans la coiffure :

> « En général, c'est pas un des métiers où il y a beaucoup de grèves. Il y a jamais eu… ça se fait même jamais je crois. J'ai jamais entendu parler d'une grève. Pourtant on devrait (*rires*). »

Lors du second entretien, réalisé quelques mois plus tard, je reviens avec elle sur la phrase « *pourtant on devrait* ». Elle s'explique alors en insistant sur la faiblesse des salaires en coiffure, qu'elle met en perspective avec le travail fourni et la fatigue qui en résulte :

> « Bah je pense qu'on, on va dire qu'on n'est pas payés… Par rapport à ce qu'on fait, je pense qu'on bosse quand même vachement. Moi je sais que quand je rentre chez moi, je suis fatiguée (*petit rire*) et quand je vois le salaire à la fin du mois, c'est vrai que c'est un peu blasant »

Tandis que Julianne pense la grève comme une opportunité (même éloignée de sa réalité), Lucie la décrit comme une action qu'il serait légitime de mettre en œuvre, qui « *devrait* » être

développée dans son secteur, aux vues des conditions de travail et d'emploi subies. Ces deux exemples montrent bien le décalage pouvant exister entre des représentations abstraites de la grève et les pratiques réellement mises en œuvre. Ils rappellent de ce point de vue l'exemple déjà évoqué de Bess Sherman, enquêtée par Ewick et Silbey qui, confrontée à des problèmes de voisinage, ne réagit pas de la même façon dans la réalité et dans le cas proposé par les enquêtrices (voir introduction)[114]. Reste que, pour Lucie comme pour Julianne, le droit de grève – s'il existe - relève davantage d'un « droit idéal » que d'un droit concret.

2.2.2_ Se mobiliser « *avec* » ou « *contre* » le patron ?

Qu'ils mettent en avant la « *voice* », l'« *exit* » ou la « *loyalty* », les enquêtés présentés jusqu'ici envisagent majoritairement la grève comme une action collective qui se construit en opposition à l'employeur, comme la situation présentée dans le cas 1 les y encourage. Toutefois, les propos de Julianne et Lucie laissent entrevoir, par les conditions d'emploi qu'elles déplorent, des mécontentements qui peuvent dépasser cette opposition au sein de l'entreprise, pour concerner le secteur d'activité dans son entier (voir aussi chapitre 1, 2.2 ; chapitre 4, 2.1). La participation de Sébastien à la mobilisation contre la réforme des retraites en témoigne également, la grève peut être pensée comme un moyen de défendre de meilleures conditions d'emploi et de travail des salariés, sans pour autant mettre directement en cause l'employeur. À ces deux façons d'appréhender la grève s'ajoute une dernière, s'inscrivant non pas « *contre* », mais « *avec* » le patron. Or, pour comparer ces perceptions de la grève, le secteur de la coiffure constitue un terrain d'enquête privilégié.

Justine et Maëlle[115] décrivent toutes deux le caractère inenvisageable d'une grève, invoquant l'obstacle que constitue la satisfaction des attentes de la clientèle. À première vue, on peut parler ici de « *contrainte marchande* », au sens où l'entendent Michel Gollac et Damien Cartron[116]. Mais alors que ces auteurs envisagent cette contrainte du point de vue des salariés, Maëlle décrit ici une obligation commune au patron et à ses salariés :

> « Ben quand on a des grèves, on se dit « bah ouais, mais nous, si on s'en va, l'argent il rentre pas, il y a pas de clients », donc non. Mais bon, ceux qui le font voilà, il y a des bonnes causes,

[114]Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *The common place of law, stories from everyday life*, Chicago, The University of Chicago Press, 1998

[115]La grille d'entretien, en master, ne comprenait pas de cas (ces derniers n'ont été créés que durant la thèse). Néanmoins, elle comportait tout de même quelques questions portant sur différents registres du droit (grève, licenciement, arrêts de travail *etc*.)

[116]Damien CARTRON, Michel GOLLAC, « Intensité et conditions de travail », *CEE-4 pages*, juillet 2003 ; Guillaume BURNOD, Damien CARTRON, Vanessa PINTO, « Étudiants en fast-food : les usages sociaux d'un « petit boulot », *Travail et emploi,* n°83, juillet 2000

> mais nous, le patron il dit tout le temps : « nous on peut pas ». Qui c'est qui tient le salon si on va en grève ? » (Maëlle)

C'est également de cette façon que l'envisage Justine, jeune coiffeuse à domicile, qui vient tout juste de terminer son BP en apprentissage et de créer son activité lorsque je la rencontre :

> « Bah en coiffure, on fait jamais grève parce qu'en même temps, c'est différent de beaucoup de choses. Nous, en coiffure, on a des rendez-vous, des clients, on respecte nos clients. C'est pas la même mentalité. Moi en tant que coiffeuse, si j'avais un salon, je penserais plus à mes clientes qu'à moi-même ou à mes droits. Je gueulerais, je serais la fille à gueuler, mais à pas faire grève. Déjà financièrement, parce que je pense que quand t'es patron, voilà. Quand t'es salarié, du coup tu te dis bon, je pourrais faire grève machin, mais tu le fais pas parce que tu sais qu'il y a tes clients qui t'attendent le lendemain. »

On l'a vu, Justine est la coiffeuse qui, dans son entourage familial, compte le plus d'artisans et de commerçants : « *On est entouré que de patrons nous* », affirme-t-elle en riant au cours de l'entretien. Son « *goût de l'indépendance* »[117] s'est aussi nourri des liens privilégiés tissés avec les professionnels intervenant au CFA, en particulier la responsable pédagogique et le trésorier du CFA, qui a également été le premier employeur de Justine (voir chapitre 1, 1.2.1). On a vu qu'au terme de son CAP, son patron lui a proposé de reprendre son salon, mais Justine avait refusé l'offre à l'époque, craignant de ne pas avoir assez d'expérience. Malgré tout, elle garde de ce premier apprentissage un très bon souvenir et, alors qu'elle crée sa propre activité, l'aide-conjointe de la responsable pédagogique et de son ex-employeur s'avère déterminante. C'est par exemple sur leurs conseils qu'elle adhère à l'Union Départementale de la Coiffure 44 (UDC 44).

Quant à Maëlle - employée en CDI dans un salon comprenant six salariés (dont un apprenti) - elle se projette déjà en tant qu'employeure et décrit le fait d'avoir son propre salon comme une quasi-obligation, un passage obligé dans le parcours de coiffeuse :

> C.T : « Parce que t'as envie d'ouvrir un salon ?
>
> Maëlle : Ouais, en coiffure, c'est bien d'évoluer. Moi, je pars du principe de changer de salon aussi. C'est bien quand on est jeune de faire deux ou trois ans dans chaque salon, le temps de se faire la main à plusieurs méthodes. Mais ouais, il faut s'installer. »

Sans avoir bénéficié d'un environnement familial aussi propice que Justine, le monde entrepreneurial ne lui est pas inconnu. Au moment des entretiens, son père, employé communal, vient de monter une entreprise individuelle de travaux publics et est épaulé par sa femme, employée dans une maison de retraite. Il convient aussi de replacer sa volonté de

[117]Gilles MOREAU, *Le monde apprenti*, Paris, La dispute, 2003

créer son entreprise dans son parcours scolaire. Maëlle a pris très au sérieux les enseignements de BP les poussant à envisager l'ouverture de leur propre salon. D'ailleurs, elle conserve ses cours de BP, autant pour entretenir une mémoire du temps passé à l'école et des « *œuvres* » réalisées en son sein que pour servir d'appui lorsqu'elle ouvrira son propre salon de coiffure :

> « Bah je sais pas, il y a des fois je me dis : « j'aimerais bien me refaire des exercices », bah comme toutes les questions-là d'entreprise, de me remettre dans… C'est important je trouve. Dans le droit… Donc je garderai tout. En brevet, c'est sûr. On sait jamais, le jour où j'aurai un salon, ça me servira. Même mes dessins, je veux pas jeter mes dessins, mes chefs-d'œuvre (*rire*). Donc voilà. Mais c'est vrai que même en compta-gestion, des fois on a des notions qu'on aimerait bien se remémorer. Ça fait du bien de se remettre dans ses cours même si je le fais pas. »

En tous les cas, lorsque Maëlle et Justine envisagent la grève, elles ont davantage en tête une éventuelle mobilisation de la profession qu'une action collective menée par les salariés[118]. D'ailleurs, il n'est pas anodin que les mouvements collectifs médiatisés en coiffure soient justement ceux de la profession[119], même si récemment, un mouvement porteur d'une cause différente et mettant en scène des coiffeurs sans-papiers leur ont volé la vedette.[120]

Pour autant, le point de vue développé par Maëlle et Justine n'est pas partagé par l'ensemble des coiffeuses. Manon, qui est pourtant elle aussi coiffeuse à domicile au moment des entretiens, se situe bien dans une configuration où la grève serait celle des salariés, en opposition à l'employeur. Si le cas 1, tel qu'il est construit, encourage une telle représentation du conflit, la perception que Manon se fait des rapports de travail, en partie héritée de son père (voir chapitre 1, 1.2.2, 2.2.2), est marquée par l'antagonisme des intérêts entre salarié et employeur et, qui plus est, demeure complètement imprégnée du conflit qui l'a menée aux Prud'hommes. Dans le même ordre d'idées, Chloé, jeune esthéticienne travaillant dans un institut de beauté franchisé comprenant dix-neuf salariés, dont douze apprenties, valorise la grève comme rapport de force collectif et donc efficace, en le comparant explicitement à ce qu'elle vit au travail :

---

[118]Sur les grèves des travailleurs indépendants, voir Alain SUPIOT, « Revisiter les droits d'action collective », *op.cit.*

[119]Par exemple, en mars 2015, l'UNEC (Union Nationale des Entreprises de Coiffure) a organisé une manifestation à Paris, avec pour mot d'ordre *« laissez-nous travailler ! »*, manifestation dont TF1 et BFM TV ont rendu compte dans leurs journaux télévisés respectifs. Les revendications étaient les suivantes : *« baisse des charges »*, « *suppression du compte pénibilité* », « *lutte contre la concurrence déloyale* » et enfin, la « *suppression de la loi Hamon* » (loi du 17 mars 2014 relative à la consommation). Cette manifestation a été précédée d'une pétition remise au ministère de l'artisanat en janvier.

[120]Stéphanie MARTEAU, « Dans les salons de coiffure afro à Paris, la détresse derrière les tresses », *M le magazine du Monde,* 25 janvier 2015

> « Qu'est-ce que j'en pense de la situation ? Euh bah effectivement, c'est peut-être ça qui va faire que ça va faire bouger les choses. Le fait qu'ils soient nombreux, je pense qu'il y a plus d'impact. C'est comme moi, mon problème de ma société, j'étais toute seule, donc quand t'es toute seule, bon bah personne ne t'écoute vraiment. On dit t'as pas de poids. Là, ils sont nombreux, donc il y a plus de pouvoir à demander quelque chose. Euh le fait d'être à temps plein ou pas, c'est vrai qu'il y a beaucoup de… Enfin les supermarchés, il y a en a beaucoup qui fonctionnent comme ça, avec que des mi-temps, parce qu'ils prennent que des travailleurs enfin des emplois saisonniers ou que des étudiants. Donc effectivement, je sais que par exemple moi à Auchan, là où je travaille, il y a pas du tout de temps plein, il y a pas de trente-cinq heures. Donc après, leur demande elle me paraît cohérente. Après, je pense que le fait d'être en masse, en groupe, c'est plus facile pour eux. »

Le sentiment d'impuissance qu'elle décrit lorsqu'elle se trouvait face à cette responsable qui lui faisait peur et l'épreuve de la rupture du contrat de travail (voir chapitre 1, 2.2.3) ont été vécus dans une relative solitude et sont donc à ce titre mis en balance avec le cas 1, qui fait état d'une mobilisation collective cette fois, plus efficiente à ses yeux, et également « *plus facile* ».

2.3_ Les grèves des autres ou la gréviculture des statutaires

Tout comme ils demeurent à distance des instances représentatives du personnel et des syndicats, les jeunes salariés rencontrés appréhendent la grève comme un phénomène extérieur à leur réalité. D'ailleurs, Sophie Béroud associe directement les représentations des jeunes vis-à-vis des luttes sociales au « *sentiment d'extériorité* » qu'ils développent vis-à-vis des syndicats :

> « Cette extériorité contribue à renforcer une appréhension des manifestations et des luttes comme une sorte de rituel appréhendé au travers des seuls médias. »[121]

Pour nos enquêtés, la grève constitue, à bien des égards, celle des « autres » : les salariés des grandes entreprises (comme le suggérait Thibaud) mais aussi, voire surtout, les salariés employés dans la fonction ou les entreprises publiques. De là découlent une croyance courante en l'obligation d'un préavis de grève, mais des représentations variées de la lutte. Nous verrons, dans un dernier point, que les références ne s'arrêtent pas au seul secteur public. Les propos d'Alexandre et de Gaël seront ainsi l'occasion de revenir sur d'autres comparaison entre secteurs, en lien avec leurs représentations proprement politiques de la conflictualité au travail.

[121]Sophie BÉROUD, *Adhérer, participer, militer : les jeunes salariés face au syndicalisme et à d'autres formes d'engagements collectifs*, *op.cit.*, p.45

2.3.1_ L'obligation du préavis de grève : une idée répandue

Parmi les enquêtés, nombreux sont ceux qui définissent la grève en faisant référence aux grèves du secteur public. Cela se traduit en premier lieu par le développement de savoirs juridiques qui sont justement spécifiques au secteur public (et aux entreprises privées chargées d'un service public). Le cas 1 visait notamment à tester, à travers l'expression « *sans avoir prévenu l'employeur auparavant* », l'idée à priori assez répandue et pourtant le plus souvent erronée de l'obligation du préavis de grève : il n'existe pas, en principe, de telle obligation en droit privé[122]. De fait, la règlementation du droit de grève est « *inégalement contraignante* »[123] : un préavis n'est exigé que lorsque la question de la continuité du service public se pose. Ainsi, dans les services publics, mais également les entreprises privées chargées d'un service public, la grève ne peut être déclenchée qu'après un préavis de cinq jours[124]. Pourtant, cinq enquêtés, provenant des trois secteurs d'activité (sur les dix-huit jeunes salariés à qui les cas ont été proposés), ont souligné l'absence de respect du préavis de grève dans la première partie du cas 1 (Adrien, Romain, Thibaud, Sébastien, Julianne). S'y ajoutent les propos d'Aymeric, jeune peintre en bâtiment qui affirme, alors que nous discutons du droit de grève, l'obligation de déposer un préavis :

> « Je sais qu'il faut faire un préavis et que quand il est accepté, je crois qu'il faut dire de telle date à telle date, tu fais grève et quand c'est accepté, tu fais grève. »

Notons qu'on retrouve cette même idée parmi les jeunes justiciables rencontrés aux Prud'hommes auxquels j'ai pu soumettre les cas (Maxime, Zoé, Julien). Du reste, lorsque cette obligation n'était pas indiquée, la plupart des enquêtés ne réagissaient pas à cette dimension du cas, se concentrant sur la grève en elle-même. Seuls trois enquêtés (quatre en comptant également les jeunes justiciables) ont indiqué qu'ils ne savaient pas si les salariés étaient dans l'obligation de prévenir l'employeur. Cette manière d'imaginer l'obligation de préavis comme une règle s'appliquant à toute grève peut s'expliquer par la visibilité médiatique des grèves du secteur public. Les propos de Julianne vont dans ce sens :

---

[122]À ce propos, notons qu'un cas peut être interprété différemment de ce qui était envisagé au départ. Ainsi, Léa interprète l'expression « *sans avoir prévenu l'employeur auparavant* », de manière différente de ce à quoi j'avais pensé. Alors qu'il était simplement question d'évoquer le préavis de grève, cette expression a signifié pour elle l'absence totale de discussion avec l'employeur avant l'engagement de la grève.

[123]Antoine BEVORT, Annette JOBERT, « Une règlementation du droit de grève inégalement contraignante », *Problèmes politiques et sociaux*, n° 969, février 2010

[124]Articles L. 2512-1 et L. 2512-2 du Code du travail. En outre, la loi du 21 août 2007 prévoit un délai de préavis de 8 jours pour « *les transports terrestres réguliers de voyageurs* » (loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, JORF n° 193 du 22 août 2007).

> Julianne : « Je sais par contre le coup du… Je crois qu'il faut prévenir quand même l'employeur quand on manifeste.
>
> C.T : T'as entendu parler de ça où ?
>
> Julianne : J'en sais rien (*rires*). Je sais que par rapport si quand on voit aux informations par rapport à la SNCF qui annoncent qui fait grève et tout pour tel jour. Je parle de ce principe-là. »

Julianne ne se prononcera pas davantage sur les grève à la SNCF. D'autres enquêtés, en revanche, s'appuieront directement sur les actions collectives des cheminots pour caractériser en creux leur propre situation à l'égard de la grève.

2.3.2_ Les grèves à la SNCF : symbole de luttes et/ou de « *privilèges* »

Mes relances vis-à-vis de l'existence, ou non, de grèves dans leurs métiers sont régulièrement l'occasion, pour les enquêtés, d'esquisser des comparaisons avec les mouvements sociaux ayant cours dans le secteur public et, en particulier, à la SNCF.

Manon insiste durant l'entretien sur l'absence de grève en coiffure, qu'elle attribue pour partie à l'existence d'un marché de l'emploi en défaveur des coiffeuses, et pour partie à la petite taille des entreprises dans le secteur. Mais lorsqu'elle esquisse une comparaison avec des entreprises aux effectifs bien plus importants, qui disposent de « *moyens* » et dont le nombre important de salariés permet d'avoir un réel impact, elle ne cite que des entreprises publiques (ou chargées d'un service public) : la SEMITAN[125], EDF et la SNCF :

> « Bah c'est vrai que dans la coiffure, c'est pas forcément… On a pas forcément de moyens non lus pour faire grève, puisqu'on est dans structures beaucoup trop petites donc… C'est pas évident et puis surtout aujourd'hui, quand t'es salarié, même si légalement ton patron a pas le droit de te vire parce que tu fais grève, euh t'as toujours les boules parce que des coiffeuses, il y en a à la pelle sur le marché. Par contre, des salons qui recrutent, t'en as pas tant que ça. Donc tu te dis, voilà si je perds mon boulot, lui le patron il s'en fout, il va retrouver quelqu'un derrière pour te remplacer. Mais toi après t'es pas sûre de retrouver aussi un boulot. Alors que dans des grosses entreprises, comme la TAN, la SNCF, EDF, je pense qu'ils ont plus de moyens, ils ont plus de moyens pour faire grève. Ils sont plus nombreux déjà donc ça a plus d'impact. Quand t'es une petite entreprise, que t'es quatre salariés dont la patronne, si tu fais grève, t'es que trois. Bon bah ça a pas le même impact forcément, même si le message et le mouvement est le même, l'impact est pas pareil. »

Manon est d'autant plus encouragée à citer ces entreprises que son père est lui-même cheminot. Mais la référence à la SNCF n'a rien d'exceptionnel. C'est ainsi en se fondant sur les mobilisations ayant cours dans cette entreprise publique que Thibaud argumente son avis sur la grève :

[125]Il s'agit d'une société d'économie mixte (SEM), qui exploite le réseau des transports en commun dans l'agglomération nantaise.

> « Enfin, il y a grève des trains de la SNCF, bah tant pis, il y a grève de la SNCF bah merde fais chier, mais tant pis quoi, ils ont le droit aussi. Ils ont leurs raisons, on est d'accord ou pas, c'est un droit. Je respecte totalement, après est-ce que c'est justifié ou pas, ça, ça dépend de chaque grève et de chaque contexte et… »

Si avoir des parents fonctionnaires ou travaillant dans des entreprises publiques favorise l'évocation des salariés du public lorsque les discussions s'engagent sur la grève, cela ne conduit pas nécessairement à des perceptions identiques des mobilisations en question. Là où Manon fait valoir les opportunités d'action collective dans les grandes entreprises publiques, Thibaud, dont on a vu par ailleurs qu'il dénigrait ce qu'il nomme « *l'esprit de fonctionnaire* » (voir 1.4.2), introduit ici une dimension potentiellement critique. Il avance ainsi l'idée que toutes les causes ne se valent pas, et réserve son jugement en fonction des motifs de la grève et du contexte dans lequel elle est mise en place. Toutefois, il n'en reste pas moins attaché au respect du droit de grève de la part des usagers :

> « Ouais voilà et moi c'est typiquement ça, je comprend pas le fait de faire grève en fait. Je, je cautionne pas mais je respecte. Enfin, il y a grève des trains de la SNCF, bah tant pis, il y a grève de la SNCF bah merde fais chier mais tant pis quoi, ils ont le droit aussi. Ils ont leurs raisons, on est d'accord ou pas, c'est un droit. Je respecte totalement, après est-ce que c'est justifié ou pas, ça, ça dépend de chaque grève et de chaque contexte »

Enfin, Sébastien, jeune plombier intérimaire, se montre davantage critique : en comparant directement ses conditions d'emploi (passées, présentes, voire futures) avec l'image qu'ils se fait du travail à la SNCF, il estime que les causes défendues par ces salariés ne sont pas toujours justifiées. Ainsi, alors que nous évoquons la grève et sa propre participation à la mobilisation contre la réforme des retraites en 2010, Sébastien en vient à comparer le régime de retraite auquel sont soumis les ouvriers du BTP, et celui qui prévaut selon lui à la SNCF : les salariés peuvent partir à la retraite plus tôt (entre 55 et 57 ans), et bénéficient de gratifications - telle la « *prime charbon* » - dont ne disposent pas les ouvriers du bâtiment. En l'espèce, cette prime n'existe plus depuis le début des années 1970[126]. Mais la croyance de Sébastien en son existence est révélatrice de l'image qu'il se fait du statut des salariés de la SNCF. Les ouvriers du bâtiment sont soumis, à ses yeux, à des conditions de travail bien plus pénibles et le risque est grand, une fois en retraite, que leur vie ne soit écourtée. Sébastien rend bien compte, par-là, de ce qui engendre à ses yeux une inégalité sociale de santé et de mortalité :

[126]Mathilde Damgé, « Prime charbon, prime pour absence de prime.... Les légendes urbaines de la SNCF », *Le Monde*, 18 juin 2014

> « Alors que certaines personnes tu vois partent plus de bonne heure on va dire pour un boulot qui était moins pénible. Enfin quelqu'un par exemple comme un cheminot tu vois, le mec il part à 55-57, il a le cul posé sur un truc, le mec il touche encore la prime charbon, ça c'est à vie. Il va toucher une retraite, limite il va toucher deux fois plus que toi, et toi t'auras cotisé plus d'années que prévu, un boulot physique, et puis t'as pas de reconnaissance non plus. Voilà après t'es baisé. Et moi j'ai deux collègues, bon il y en a un il est usé c'est plus l'alcool, mais l'autre par contre c'est l'âge. Tu vois il a 63 ans, on dirait un papi, mais il est encore sur le chantier. Quand tu le vois à genoux en train de buriner ou en train de souder, moi personnellement j'ai pas envie de finir comme lui. Si c'est pour arriver à la retraite à 63-64 ans et puis un an après, t'y passes… »

Si un consensus se dégage pour considérer le fonctionnaire ou l'apparenté à statut comme des figures typiques du gréviste et déclarer spontanément la grève du service public comme l'illustration par excellence de cette forme de conflit social, les appréciations, en revanche, en divergent fortement et restent indexées aux représentations de soi et de son mode d'inscription dans le rapport salarial.

2.3.3_ Des luttes enviées ?

Deux derniers cas peuvent illustrer ces postures à la fois hétérogènes, mais réunies par la comparaison à des secteurs et des entreprises plus prompts à la mobilisation collective.

Alors que l'on discute d'éventuelles mobilisations en informatique, Alexandre impute l'absence de grève dans le secteur aux conditions d'emploi qui y prévalent d'une part, et à l'absence de « *culture* » de lutte d'autre part. En premier lieu, il n'y aurait pas, selon lui, de *« casse sociale »* en informatique qui justifierait une révolte des salariés :

> C.T : T'as déjà connu des mouvements sociaux, des grèves en informatique ?
>
> Alexandre : (*Rires*) non, non.
>
> C.T : C'est pas un truc qu'est courant…
>
> Alexandre : Jamais entendu parler. Ouais c'est, déjà faudrait, faudrait qu'il y ait beaucoup…. Enfin je sais pas, c'est pas un… Disons qu'on est pas un milieu où il y a de la casse sociale ou je sais pas. On peut pas se retrouver dans des situations où on va rogner nos acquis ou… On est un métier où tout le monde… où le marché du travail est très demandeur. Euh finalement, le rapport de force est quasiment à notre avantage. Parce qu'on a des techniques qui sont finalement assez rares, des connaissances sur le marché du travail et… Enfin si on, je pense que si on était plus organisés, on pourrait avoir des conditions de travail encore meilleures quoi. Mais ouais, j'ai jamais entendu parler de mouvement social. Et puis tu vois, disons qu'il y a pas de cassure, il y a pas de… Il y a pas de remise en cause de nos conditions de travail. »

Cette posture doit être en partie rapportée à son propre positionnement. On a vu qu'Alexandre s'est longtemps satisfait de son salaire et lorsque l'on évoque la grève en entretien, réclamer une augmentation de salaire relève encore de l'impensable (sa première demande interviendra six mois plus tard). Plus largement, il a, vis-à-vis de la direction, une attitude bien moins

revendicatrice que Romain et Pauline (voir chapitre 2, 1.1). Mais le regard qu'il porte sur les conditions d'emploi en informatique doit aussi beaucoup à sa vision politique des rapports de travail. Lui qui se décrit lors des entretiens comme « *souverainiste de gauche* » nourrit son analyse des conditions d'emploi des salariés en s'appuyant autant sur celles qu'ont connues ses parents au cours de leurs parcours professionnels respectifs que, plus largement, celles qu'il découvre au fil de son suivi de l'actualité, dans des secteurs variés (voir chapitre 2, 1.1.2). En comparaison, les informaticiens apparaissent épargnés et cela explique en grande partie, à ses yeux, l'absence de grève dans ce secteur. Mais en outre, Alexandre poursuit son propos en comparant l'informatique à des milieux où la « *culture* » de lutte est plus importante d'une part, et à des professions plus organisées d'autre part :

> « C'est même pas une question culturelle comme il peut y avoir chez les cheminots ou dans les mouvements ouvriers, c'est que ouais, c'est que ça aurait pas vraiment de sens. Même si on pouvait… Je pense que si on pouvait demander plus, on l'aurait. Si la profession était plus organisée, je pense qu'on pourrait même acquérir plus comme ça. Mais on a des bonnes conditions de travail. Des fois, je discute souvent avec un ami qui est infirmier qui râle après les médecins qui ont un système d'ordre des médecins, qui ont un numérus clausus, sont les seuls à pouvoir habiliter les gens à … toi t'as le droit d'exercer la médecine, toi t'as pas le droit d'exercer la médecine euh. Ils sont, ils peuvent dicter la vérité sur ce qui est une profession sérieuse ou pas euh, ils ont un pouvoir, ils sont hyper présents dans le milieu politique. Ils ont énormément de pouvoir et c'est la dernière corporation qui reste depuis la Renaissance. Et je pense qu'il y a des… Dans l'informatique, il y aurait moyen de faire ce genre de trucs, d'avoir un espèce de corps, on aurait des costumes ridicules, on pourrait gérer la formation, enfin on pourrait avoir plus de pouvoir je pense ouais. Après bon, (*rires*) c'est des doux rêves. »

Il en vient à imaginer, alors, l'organisation des informaticiens en corps, à l'instar des médecins. Mais en l'état actuel des choses, faire grève, en informatique, relève de l'improbable selon lui. Il n'en va pas autrement de Gaël.

On a vu que ce dernier, lors des premiers entretiens, s'en tient à un regard distant sur la grève : elle lui apparaît impensable dans le bâtiment, secteur où chacun « *fait ses petites affaires* » avec le patron (voir 2.2.1). S'il ne remet pas en cause, alors, le caractère individuel des négociations (en particulier vis-à-vis du salaire), il portera un regard plus critique sur l'absence d'actions collectives dans le secteur lors du dernier entretien, réalisé deux ans plus tard. Alors qu'il se préoccupe de plus en plus de sa propre évolution professionnelle en tant qu'ouvrier[127], un sentiment de concurrence croît vis-à-vis de la main d'œuvre étrangère qu'il côtoie sur les chantiers. C'est l'occasion pour lui de déplorer ce qu'il qualifie d'absence de

[127]Nous reviendrons plus en détails sur ce point dans le chapitre 4, en lien avec son appréhension du salaire, voir 2.2.2.

représentation des ouvriers du bâtiment au niveau politique, qu'il compare très directement aux mobilisations des routiers, selon lui davantage écoutés[128] :

> « Bah… le bâtiment est pas trop protégé. Bah tu vois ils donnent du boulot à tout… chaque personne quoi, les gens des Pays de l'Est qui arrivent par dizaines, milliers et prennent le boulot de leurs futurs enfants à n'importe qui tu vois. Ça choque personne. Ça choque que nous dans le bâtiment. Mais le bâtiment est pas très bien représenté, moi je trouve. Il est pas très bien représenter socialement, même par l'Etat, par personne en fait. Il y a pas de… c'est pas comme les routiers. Quand ils font grève, tu le sais. Nous, on est beaucoup de… On est des minis-boîtes parsemées un peu partout.
>
> C.T: Ouais il y a personne qui porte un peu votre voix pour dire…
>
> Gaël : Non, il y a personne. Je trouve ça stupide, moi je trouve ça vraiment stupide d'aller donner du boulot à d'autres nations et que tout le monde travaille déjà pas en France. (…) Les gens qui sont pas dans le bâtiment, ils s'en foutent totalement. (…) Et puis ça existait pas il y a dix ans, et les gens le savent même pas. Ces gens-là ils dorment dans des hôtels, en plus c'est de l'esclavagisme. Parce que encore c'est des gens, on les aiderait mais on les aide pas à faire ça. Moi j'ai du mal à comprendre qui tire les rennes de tout ça. Tu te dis qu'il y a un petit français qui est là qui ramène 10, 15, 20 mecs polonais, et lui il se met du blé sur leur dos. (…) Pourquoi c'est pas combattu ce genre de choses je comprends pas. Ça rapporte rien à personne, sauf à un mec qui doit se faire du blé sur le dos de tout le monde. »

Son indignation ne vise pas les travailleurs étrangers eux-mêmes que ceux qui les emploie dans des conditions qu'il estime intolérables. Il importe en effet, aux yeux de Gaël, d'expliquer autant que de se distinguer des discours racistes qu'il entend régulièrement sur les chantiers. Lorsque je le relance plus directement sur son rapport au politique, il se définira ainsi comme de « *droite légère* », en opposition à certains membres de sa famille (en l'occurrence, il interprète le positionnement de son père comme de « *gauche voire extrême droite* »). En tous les cas, son rapport au politique et à la grève est très directement indexé à sa position d'ouvrier dans un secteur, le bâtiment, qu'il estime peu représenté. Outre le regard porté sur la grève, on peut ainsi relever sa critique de la refiscalisation des heures supplémentaires mise en œuvre par François Hollande peu après son élection en 2012[129]. Sur les chantiers, il se moque des collègues ouvriers ayant voté « *à gauche* » (j'apprendrais bien plus tard que lui-même n'a pas voté), parce que cette mesure a abouti à une perte de revenu substantielle pour beaucoup d'ouvriers du bâtiment, dont lui-même :

> « Et puis apparemment, du coup nous on est aux 39 h, donc on va payer, tout va être imposable. Donc on va avoir des impôts en plus. Donc moi je me moque un peu des gens qui

[128]Je n'en saurais pas plus sur cette comparaison avec les routiers, mais apprendrai à un autre moment de l'entretien, alors qu'il énumère les milieux professionnels divers dans lesquels évoluent ses amis (voir chapitre 1, 2.1.2), qu'un de ses amis est effectivement routier.

[129]Alexandre Lemarié, « La défiscalisation des heures supplémentaires sera supprimée dès cet été », *Le Monde,* 12 juillet 2012

> ont voté gauche sur le chantier, parce que finalement, ils font pas grand-chose pour nous. On a souvent l'impression que c'est pour les ouvriers la gauche, mais c'est pas trop reconnu. »

Cette dernière partie invite ainsi à prolonger les investigations, en analysant plus directement les liens existant entre rapport au politique et rapport au droit, et particulièrement à l'égard de la grève.

Conclusion

Les représentants du personnel furent très rarement sollicités par les enquêtés. Les coiffeuses n'en ont jamais rencontré, une partie des ouvriers du bâtiment non plus. Quant à ceux qui en ont connu dans leurs entreprises, les relations tissées avec leur employeur ou, dans le cas de Sébastien, leur statut d'emploi n'encouragent nullement les contacts avec ces acteurs, encore moins leur recours. Les représentations et les savoirs qu'ils évoquent à propos de ces acteurs sont tributaires des expériences vécues en entreprise et des rencontres individuelles. Les informaticiens, de leur côté, n'évoquent guère plus de contacts réguliers et de recours aux délégués du personnel et délégués syndicaux, en dépit de leur emploi dans de grandes SSII comprenant effectivement des représentants du personnel. L'organisation du travail et la gestion du personnel, dans ces entreprises, fait obstacle au recours à ces acteurs. Seul le CE est plébiscité, pour les activités qu'il propose et les avantages qu'il permet d'obtenir. Cela ne les empêche pas, toutefois, de s'en faire une image ou d'en décrire le rôle. Quant aux savoirs, usages et perceptions regardant plus spécifiquement les délégués syndicaux, ils donnent à voir des représentations contrastées de la conflictualité. En l'absence de délégué syndical en entreprise, les représentations des coiffeuses à l'égard des représentants syndicaux dépendent de socialisations familiales spécifiques. Parmi les ouvriers du bâtiment, seul Gaël a eu recours à un représentant syndical extérieur à l'entreprise et c'est d'abord à cette aune qu'il se fait une image du syndicat. Un regard plus spécifique sur les intérimaires permet de montrer les effets ambivalents du statut d'intérimaire, qu'il convient de relier tant au parcours scolaire et professionnel et aux relations que les enquêtés tissent avec les collègues « *embauchés* » qu'à la socialisation familiale. La grève ne constitue pas plus un répertoire mobilisé par les enquêtés, non pas du fait d'une remise en cause du droit associé à cette forme d'action (seul Benoit y voit une « *absente injustifiée* »), mais en raison de leur intégration dans des secteurs, des entreprises et des statuts particuliers qui agissent comme des

freins à une telle mobilisation. De fait, faire grève relève *a priori* de l'impossible ou de l'impensable. Ce qui rassemble nos enquêtés, de petites comme de grandes entreprises, ayant observé ou non des grèves dans le cadre professionnel, est cette manière de penser la grève comme le mouvement des autres : ceux des « *embauchés* », ceux des grandes entreprises, ceux du secteur public en général et de la SNCF en particulier. Par contre, cela ne présume pas de leurs représentations, positives ou négatives, de la grève et, plus largement, de la lutte.

Chapitre 4_ Droits individuels, droits individualisés : la rémunération et le temps de travail

Le temps de travail et le salaire constituent la base de l'« *échange salarial* ». À ce propos, Alain Supiot souligne :

> « L'originalité du contrat de travail tient à la nature particulière de l'obligation du salarié : elle n'a pour objet ni un produit ni un service déterminés, mais un *temps* pendant lequel il s'engage à travailler sous la subordination de l'employeur. L'obligation de payer une somme d'argent qui pèse sur l'employeur est moins spécifique, mais cette dette de *salaire* est cependant soumise à des règles particulières, qui tiennent compte de la dépendance économique du salarié. »[1]

À l'inverse des droits dits collectifs, rémunération et temps de travail constituent des thématiques dont se saisissent régulièrement les enquêtes durant les entretiens, avant même l'exposé des cas. D'où la place importante qui leur a été accordée dans les deux premiers chapitres. On a vu que les relations nouées avec l'employeur, dans des configurations professionnelles données, impactent très directement la propension des enquêtés à se saisir de la question de leur salaire et, le cas échéant, à en réclamer la hausse. De la même façon, l'attention portée au temps de travail et, plus particulièrement, à la récupération ou la rémunération des heures supplémentaires doit beaucoup aux logiques présidant dans les rapports salariés-employeurs (opposition ou coopération) mais aussi, le cas échéant, aux ressources dont disposent les enquêtés pour faire valoir leurs droits.

Bien plus que dans le chapitre précédent, les développements qui suivent feront donc la part belle aux droits concrets des enquêtés, à ces droits auxquels ils prêtent plus ou moins attention, et dont ils se saisissent. Et parce qu'ils usent souvent de comparaisons pour décrire et critiquer leurs droits, on s'interrogera également sur ce qui constitue à leurs yeux les « droits des autres » en matière de temps de travail et de rémunération. Toutefois, le rapport au droit ne saurait se limiter, ici, à une appréhension des droits dont pensent disposer les enquêtés. Car ils sont également soumis à un ensemble de règles encadrant leur rémunération, et surtout leur temps de travail. La durée de leur travail, leurs horaires, leurs emplois du temps, comme l'organisation de leur temps de repos font l'objet de règlementations aux sources diverses - légale, conventionnelle, patronale – auxquelles ils doivent s'adapter, et qu'ils peuvent inégalement se réapproprier.

[1]Alain SUPIOT, *Le droit du travail*, Paris, Presse universitaire de France, 2011 [1e éd. 2004], p.105

L'ensemble de ces interrogations doit être replacé dans un contexte bien particulier : celui de la flexibilité croissante des conditions d'emploi depuis les années 1980. Statuts d'emploi, rémunération et temps de travail sont particulièrement ciblés :

> « En effet, dès le milieu des années 1980, la dégradation de la situation des entreprises dans un contexte économique de plus en plus concurrentiel a poussé le patronat à chercher à « moderniser » les entreprises en développant des formes de flexibilité de l'emploi, des salaires (dont l'individualisation est une des composantes) et de l'organisation du temps de travail [Bloch-London et Marchand, 1990]. »[2]

Ces différentes formes de flexibilité sont mises en œuvre par le biais de négociations collectives qui, de plus en plus, sont décentralisées. À cet égard, la législation du temps de travail a constitué le précurseur d'un mouvement bien plus large, en ouvrant la possibilité aux branches et aux entreprises de négocier le temps de travail des salariés et de déroger aux dispositions légales. Selon Christine Gavini, l'autorèglementation d'entreprise se substitue progressivement aux négociations traditionnelles opposant syndicats et employeurs, avec pour conséquence une individuation accrue de la relation d'emploi :

> « Cette évolution modifie profondément le sens de la négociation collective : alors que celle-ci créait des droits collectifs et égaux pour tous les salariés, le développement d'une création normative autonome de la part de l'entreprise tend à individualiser et personnaliser la relation d'emploi. »[3]

Flexibilité et individualisation vont ainsi de pair. En l'occurrence, à partir des années quatre-vingt, de nouvelles normes managériales ont fait leur apparition, qui valorisent la compétence au détriment de la qualification[4], et individualisent les relations salariales. Entretiens individuels réguliers entre le salarié et son supérieur hiérarchique (N+1) et individualisation des salaires se développent, tout comme - du point de vue de l'organisation du travail - l'utilisation des nouvelles technologies, le travail isolé, les injonctions à la mobilité et à la polyvalence, et la prestation de service en interne[5]. On assiste ainsi à un processus d'individualisation, qui constitue un frein à la création et au maintien de collectifs de travail

---

[2]Catherine BLOCH-LONDON, Jérôme PELISSE, « L'évolution du cadre légal des relations professionnelles : entre foisonnement juridique et renouvellement des acteurs, une appropriation sélective des dispositifs », in Thomas AMOSSÉ, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *Les relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes « relations professionnelles et négociations d'entreprise »,* Paris, La découverte, 2008, p.106

[3]Christine GAVINI, « Vers un droit interne d'entreprise ? », *Sociologie du travail*, n° 2, 1997, p.156

[4]Elisabeth DUGUE, « La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté », *Sociologie du travail*, n° 3, 1994

[5]Danièle LINHART, « L'individu au cœur de la modernisation de l'entreprise », in Amélie POUCHET (coord.), *Sociologie du Travail*, *40 ans après*, Elsévier, 2001

solides, et prend place dans un modèle d'entreprise nouveau, que Luc Boltanski et Eve Chiapello définissent comme tel :

> « Si bien que l'image type de l'entreprise moderne est aujourd'hui un cœur svelte entouré d'une nébuleuse de fournisseurs, de sous-traitants, de prestataires de services, de personnels intérimaires permettant de variabiliser les effectifs selon l'activité, d'entreprises amies. »[6]

Nous verrons que les jeunes salariés sont plus ou moins touchés par ces innovations managériales : elles ne sont en effet pas mises en œuvre uniformément dans tous les secteurs et toutes les entreprises. Tandis que les SSII semblent former l'idéal-type de l'« *entreprise moderne* » et de ce que Luc Boltanski et Eve Chiapello ont nommé la « *cité par projet* »[7], l'usage de ces normes managériales est plus timide dans la coiffure et l'esthétique et semble relativement en retrait dans le bâtiment. Il n'empêche que ces évolutions, caractéristiques d'une individualisation toujours plus importante des relations salariales, forment de toute façon l'arrière-plan à partir duquel les jeunes salariés découvrent aujourd'hui le monde du travail. Autre facette des processus en cours : on assiste bien, quel que soit le secteur, à un « *mouvement d'individualisation de la condition juridique des salariés* »[8], qui passe certes par le licenciement et la recrudescence des clauses contractuelles qui l'anticipent[9], mais également par des mutations profondes des conditions contractuelles de la rémunération et de l'organisation du temps de travail.

I_ Le temps de travail : les enjeux de la flexibilité

En ce qu'il détermine les limites du pouvoir de subordination de l'employeur, et qu'il interroge l'articulation des temps sociaux dans la vie des salariés, le temps de travail constitue un registre essentiel du droit du travail. Les premières lois encadrant les conditions de travail, au milieu du 19e siècle, ont d'ailleurs porté sur la durée du travail. Sous l'influence du rapport Villermé[10], une première loi est promulguée le 22 mars 1841, qui interdit le travail des enfants de moins de huit ans, limite sa durée à huit heures journalières pour les enfants âgés entre 8 et 12 ans et douze heures jusqu'à 16 ans. Elle sera suivie de trois autres lois limitant la durée du travail des femmes et des enfants (en 1848, 1874 et 1892). Ces premières législations sont révélatrices de l'ambivalence du droit du travail : en même temps qu'elles viennent protéger

[6]Luc BOLTANSKI, Eve CHIAPELLO, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 2005 [1e éd. 1999], p116-117
[7]Luc BOLTANSKI, Eve CHIAPELLO, *ibid.*
[8]Alain SUPIOT, *Critique du droit du travail*, Paris, Presse universitaire de France, 2002 [1e éd. 1994], p.256
[9]Christian BESSY, « Pratiques contractuelles et individualisation de la rupture de la relation de travail », *Travail et emploi*, n°114, 2008
[10]Louis-René VILLERME, *Tableau de l'état physique et moral des ouvriers employés dans les manufactures de coton, de laine ou de soie*, Paris, Renouard, 1840

l'intégrité physique des travailleurs, elles légitiment l'existence d'une relation de subordination entre employeur et salarié[11]. Le temps de l'ouvrier devient un temps subordonné à l'employeur :

> « Le temps de travail devient ainsi un objet entièrement entre les mains de l'employeur quant à son organisation, sa localisation, son contenu. »[12]

La logique de protection, qui s'est traduite par une réduction croissante de la durée du travail au cours du vingtième siècle, ne peut donc être le seul angle d'attaque pour qui s'intéresse au droit du travail en général, et au temps de travail en particulier. D'autant qu'à partir de la fin des années 1970, dans un contexte de recrudescence du chômage et de précarisation des emplois, le temps de travail devient un « laboratoire » permettant d'expérimenter différentes formes de flexibilité au niveau de l'entreprise[13]. De fait, depuis la promulgation des lois Auroux en 1982, la réduction du temps de travail est invariablement associée à des dispositifs d'aménagements du temps de travail, qui peuvent déroger aux normes légales. Par exemple, dans le même temps qu'elle abaisse la durée du travail à trente-neuf heures hebdomadaires et instaure une cinquième semaine de congés payés, l'ordonnance du 13 janvier 1982 instaure un contingent annuel d'heures supplémentaires - fixé à 130 heures par an et par salarié – qui peut être revu à la baisse ou à la hausse par accord de branche étendu[14]. La négociation collective devient même, avec la loi du 13 novembre 1982[15], une obligation : salaires, durée et organisation du travail doivent désormais faire l'objet de négociations annuelles. Dans la décennie qui suit, de nombreuses négociations interprofessionnelles (1984, 1989, 1995), et lois (1986, 1987, 1993, 1996) se surajouteront, qui confirmeront la place privilégiée désormais accordée à la négociation. Au cours de cette période, bien que les dispositifs d'aménagements du temps de travail demeurent, dans l'ensemble, peu saisis par les entreprises, le temps de travail n'en devient pas moins un « outil » mis à la disposition des entreprises pour faire face aux fluctuations du marché.[16] Ce double mouvement de décentralisation de la négociation collective et de promotion d'une logique dérogatoire[17]

---

[11]Alain SUPIOT, *Critique du droit du travail, op.cit.*
[12]Jérôme PELISSE, *A la recherche du temps gagné. Sens et usages sociaux des règles autour des 35 heures*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université Marne-la-Vallée, 2004, p.52
[13]Catherine BLOCH-LONDON, Jérôme PELISSE, *op.cit.*
[14]Voir l'article 7 de l'ordonnance n° 82-41 du 16 janvier 1982 relative à la durée du travail et aux congés payés.
[15]Loi n° 82-597 du 13 novembre 1982 relative à la négociation collective et au règlement des conflits collectifs du travail, JORF du 14 novembre 1982
[16]Michel LALLEMENT, « Les régulations du temps de travail en France », *Informations sociales*, vol. 3, n° 153, 2009
[17]Jérôme PELISSE, « L'enterrement des 35 heures ? Récit d'un basculement du droit du travail », *La vie des idées*, 5 septembre 2008

connaît une accélération notable avec la promulgation, en 1998 et 2000, des lois Aubry I[18] et II[19]. Si la durée légale du travail s'élève désormais à 35 heures par semaine, de nouveaux dispositifs dérogatoires sont mis en place (comptes épargne temps, forfaits-jours, etc.), et les possibilités de moduler le temps de travail – par le biais des négociations de branche et d'entreprise – sont considérablement accrues. Ce faisant, ces lois ont accéléré deux processus déjà existants : l'intensification du travail et l'instabilité croissante des horaires. Tous les salariés ne sont pas touchés de la même façon par ces processus. Au contraire, la mise en œuvre des 35 heures est source d'inégalités croissantes entre salariés[20]. En outre, depuis 2002, les gouvernements successifs ont progressivement vidé la durée légale de travail de sa substance, en usant de ce qu'Emmanuel Dockès a nommé la « *méthode stroboscopique* » :

> « Un retour abrupt aux 39 heures hebdomadaires aurait provoqué de vives résistances. Il a donc été jugé préférable de procéder par petites étapes successives. Le coût des heures supplémentaires a été réduit, le nombre d'heures supplémentaires susceptibles d'être ordonnées par l'employeur a été accru, certains temps anciennement qualifiés de temps de travail ont été requalifiés en temps libres, un jour férié a été supprimé, les possibilités d'adopter un calcul en « forfait-jours » ont été accrues, etc. Aucune de ces réformes ne remettait seule en cause les 35 heures. Cumulées, elles ont fait beaucoup plus qu'opérer un retour au point de départ. » [21]

La toute récente « *loi travail* »[22] vient parachever ce processus de modulation du temps de travail, en consacrant l'inversion des normes. L'enquête ayant pris fin avant sa promulgation, il y sera peu fait référence dans les développements qui suivent. Pour autant, les jeunes salariés rencontrés n'en sont pas moins soumis à des formes de flexibilité et d'individualisation de leur temps de travail, dont l'ampleur et la teneur varient en fonction des secteurs d'activité. Dans les domaines de l'informatique et de la coiffure en particulier, les dispositions conventionnelles et/ou accords d'entreprises encouragent ces processus. Mais se surajoutent de nombreux usages, en entreprise, pouvant entraîner un allongement de la durée du travail, et/ou une organisation très flexible des temps travaillés.

---

[18]Loi n° 98-461 du 13 juin 1998 d'orientation et d'incitation relative à la réduction du temps de travail, JORF n°136 du 14 juin 1998

[19]Loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000 relative à la réduction négociée du temps de travail, JORF n° 16 du 20 janvier 2000

[20]Christian BAUDELOT, Michel GOLLAC, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard, 2003 ; Jérôme PELISSE, *A la recherche du temps gagné. Sens et usages sociaux des règles autour des 35 heures, op.cit.*

[21]Emmanuel DOCKES, « Le stroboscope législatif », *Droit social*, n° 9-10, octobre 2005

[22]Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, JORF n° 0184 du 9 août 2016

En nous intéressant à la durée et à l'organisation du temps de travail, nous rendrons compte des manières dont les enquêtés s'approprient ces différents types de règles - d'origine légale, conventionnelle ou contractuelle ; juridiques ou sociales. Ont déjà été abordées, dans le premier chapitre, les manières dont les coiffeuses et ouvriers du bâtiment réagissent aux impositions d'heures supplémentaires, en fonction des configurations professionnelles dans lesquelles ils s'insèrent, des relations nouées avec leur employeur et des dispositions acquises au fur et à mesure de leur parcours. Mais qu'en est-il du côté des jeunes informaticiens ? Si cette thématique a peu été traitée dans la partie consacrée aux développeurs employés en SSII, c'est que les enjeux regardant la durée du travail, dans ce secteur, dépassent largement le cadre des relations tissées avec la hiérarchie. Les spécificités liées au statut de cadre et au travail par projet apparaissent bien plus déterminantes.

Par ailleurs, la question de la durée du travail doit être articulée à celle de l'organisation du temps de travail et c'est sur ce point que nous insisterons à propos des jeunes coiffeuses et ouvriers du bâtiment. Nous verrons que la flexibilité et l'individualisation du temps de travail ne prennent pas la même ampleur et ne revêtent pas le même sens dans l'un et l'autre secteur. À propos de la mise en œuvre des 35 heures, Jérôme Pélisse souligne : « *si la durée du travail diminue, son ombre et son empreinte s'agrandissent pour certains* »[23]. C'est particulièrement le cas pour les jeunes coiffeuses et esthéticiennes. À l'inverse, les jeunes ouvriers du bâtiment apparaissent relativement épargnés de ce point de vue. Les perceptions qu'ont les uns et les autres de l'organisation de leur temps de travail s'en ressentent.

Enfin, le rapport des enquêtés au temps de travail sera abordé sous un dernier angle, hautement symbolique : celui du repos dominical et des jours fériés.

1.1_ La durée du travail chez les jeunes cadres informaticiens : du flou juridique à la norme des longues journées de travail

Par rapport aux autres enquêtés, les jeunes développeurs (Pauline, Alexandre, Romain et Benjamin) portent un regard spécifique sur leur temps de travail, qui est étroitement lié à leur activité de travail comme à leur statut de cadre.

[23]Jérôme PELISSE, « A la recherche du temps gagné. Les 35 heures entre perceptions, régulations et intégrations professionnelles », *Travail et Emploi*, n° 90, avril 2002, p.15

Le temps de travail des cadres a fait l'objet de nombreuses investigations, particulièrement lors des négociations précédant la mise en place des lois Aubry I et II, et dans les années qui ont suivi. La spécificité de leur durée du travail est régulièrement questionnée, tant du point des pratiques effectives en entreprises[24] que des règles légales, conventionnelles, contractuelles s'appliquant à eux. Dans sa thèse, Jérôme Pélisse donne l'exemple de cadres estimant ne pas être concernés par les 35 heures, soit parce qu'ils sont « *forfaitisés* » (et ne sont donc effectivement pas soumis à la durée légale du travail), soit parce que, dans leur métier, la norme est à l'absence de comptabilisation des heures travaillées : « *dans mon métier, c'est un peu neu-neu de compter ses heures* », dira ainsi un cadre technique de la société Électrique. Or, c'est en interrogeant tant les règles juridiques encadrant leur temps de travail que les normes prévalant dans leurs entreprises que l'on peut rendre compte du rapport des cadres informaticiens à leur durée de travail.

1.1.1_ Statut de cadre et durée du travail : tous au « *forfait* » ?

Dans l'ouvrage collectif *Les cadres, la grande rupture*, Paul Bouffartigue et Jacques Bouteiller d'une part[25] et Anne Dietrich d'autre part[26], s'intéressent directement à la question du temps de travail des cadres, dans le contexte de la mise en œuvre de la loi Aubry II. D'un côté, les cadres font l'objet de dispositions légales spécifiques en raison de leur statut. Mais d'un autre côté, tous ne sont pas soumis aux mêmes règles, en fonction de l'autonomie dont ils disposent dans l'organisation de leur travail. De sorte que la spécificité liée à leur statut de cadre est plus ou moins poussée :

> « Finalement, la loi porte en elle les stigmates de ce que l'on a pu appeler depuis trois décennies le « malaise des cadres » : d'un côté la spécificité du groupe par rapport aux autres travailleurs est reconnue, voire accentuée, quitte à dénier à une proportion croissante de cadres le droit à une protection légale de leur temps de travail et à les engager dans la voie de la contractualisation individuelle de leur prestation de travail ; de l'autre ; la voie de la « banalisation » est grande ouverte par le biais de la catégorie des cadres « occupés selon l'horaire collectif » et par l'ouverture aux « salariés itinérants non cadres » des possibilités de convention de forfait annuel à référence horaire. »[27]

Plus précisément, la loi n° 2000-37 du 19 janvier 2000 relative à la réduction négociée du temps de travail (dite loi Aubry II) prévoit trois modes de comptabilisation du temps de travail des cadres : les « *cadres dirigeants* » ne sont soumis à aucune disposition limitant leur

[24]Voir notamment Paul BOUFFARTIGUE, Mélanie BOCCHINO, « Travailler sans compter son temps ? Les cadres et le temps de travail », *Travail et Emploi*, n° 74, 1998
[25]Paul BOUFFARTIGUE, Jacques BOUTEILLER, « Les cadres et les « 35 heures » : entre banalisation et différenciation », in Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Cadres : la grande rupture*, Paris, La découverte, 2001
[26]Anne DIETRICH, « Vers une autonomie contrôlée ? », in Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *ibid.*
[27]Paul BOUFFARTIGUE, Jacques BOUTEILLER, *op.cit*., p.131

temps de travail (seul leur droit aux congés demeure) ; les « *cadres intégrés à une équipe et dont l'horaire peut être prédéterminé* » sont soumis à la durée légale du travail au même titre que les autres salariés et le temps de travail des « *autres cadres* » doit faire l'objet de conventions de forfait, qu'il s'agisse de forfait en heures (sur une base hebdomadaire, mensuelle ou annuelle) ou de forfait en jours. Dans ce dernier cas, le temps de travail n'est plus comptabilisé en heures mais en jour (dans la limite de 217 jours travaillés par an[28]). Le recours au forfait-jour est conditionné à l'existence d'un accord d'établissement, d'entreprise, ou de branche. Dans le cas des sociétés de services en ingénierie informatique, il s'agit de l'accord de branche SYNTEC du 22 juin 1999 relatif à la durée du travail (application de la loi du 13 juin 1998). Selon Michel Lallement, Steven Lehndorff et Dorothea Voss-Dahm, cet accord, rédigé un an avant la promulgation de la loi Aubry II, a suscité un fort mécontentement. Ont été contestés par les syndicats le nombre de jours travaillés, ainsi que le statut de l'intercontrat. Quant au système de forfait-jour, refusé par de nombreux cadres, il constitua le cœur du mouvement de grèves d'octobre-novembre 1999, rassemblant plusieurs milliers de salariés. Ce mouvement, exceptionnel dans ce secteur peu prompt aux mobilisations collectives (voir chapitre 3), a principalement consisté en une journée de débrayage et d'actions au sein de plusieurs SSII en octobre et en une « journée nationale d'action » en novembre. D'autres journées de grève ont été organisées durant cette période dans certaines entreprises, de façon plus isolée[29].

Mais lorsque nos trois enquêtés intègrent le monde du travail (en 2012 pour Romain et Pauline, et en 2011 pour Alexandre), l'accord, depuis longtemps entré en vigueur, prévoit trois modalités de gestion des horaires, en fonction de la nature des tâches accomplies par les salariés et de leur plus ou moins grande autonomie professionnelle.

Encadré 4.1 : Les modalités SYNTEC (accord du 22 juin 1999 relatif à la durée du travail)

_ La « *modalité standard* » prévoit la soumission à la durée légale du travail, soit trente-cinq heures hebdomadaires, avec possibilité de moduler cette durée sur l'année (la durée annuelle légale étant de 1610 heures).

_ La « *modalité de réalisation de missions* » comptabilise le temps travaillé en jours (au maximum deux cent dix-neuf jours travaillés), tout en définissant des limites au dépassement horaire (10 % pour

[28]L'article L. 3121-45 du Code du travail prévoit désormais un nombre maximal de 218 jours.

[29]Michel LALLEMENT, Steven LEHNDORFF, Dorothea VOSS-DAHM, « Temps de travail et statut des salariés hautement qualifiés des sociétés de service informatique : une comparaison France-Allemagne », in Rachel BEAUJOLIN-BELLET, *Flexibilités et performances*, Paris, La découverte, 2004. Voir également Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, « Normes d'emploi et marché du travail dans les métiers liés aux technologies de l'information », *Document d'étude Dares*, n° 63, novembre 2002

un horaire hebdomadaire de trente-cinq heures).[30] Les heures effectuées au-delà de ces 10 % sont considérées comme un surplus d'activité, et doivent être rattrapées d'une manière ou d'une autre (récupération, période d'intercontrat, *etc*.).

Précisons que ne peuvent être soumis à la modalité « *réalisation de missions* » que les salariés dont le salaire doit être au minimum égal au Plafond Sécurité sociale, comme cela a été rappelé avec force par la Cour de cassation dans un récent arrêt (Cass. soc. 4 novembre 2015, n° 14-25.745 ; n° 14-25.751).

_ Enfin, la « *modalité de réalisation de missions avec autonomie complète* » prévoit la mise en place de forfait annuel en jours (avec un maximum de deux cent dix-neuf jours travaillés). Tous les salariés ne peuvent être soumis au forfait-jour. Du point de vue du travail effectué, ces salariés doivent « *obligatoirement disposer de la plus large autonomie d'initiative et assumer la responsabilité pleine et entière du temps qu'ils consacrent à l'accomplissement de leur mission, le bon accomplissement de cette mission caractérisant la mesure réelle de leur contribution à l'entreprise. Ils doivent donc disposer d'une grande latitude dans leur organisation du travail et la gestion de leur temps et doivent également bénéficier de la position 3 de la convention collective (en général les positions 3.2 et 3.3 et dans certains cas 3.1) ou avoir une rémunération annuelle supérieure à 2 fois le plafond annuel de la sécurité sociale ou être mandataire social.* »

Cet article - en vigueur au moment où Alexandre, Pauline et Romain sont embauchés dans leurs entreprises respectives – a depuis été invalidé par la Cour de cassation, qui estime que les dispositions de l'article 4 « *ne sont pas de nature à garantir que l'amplitude et la charge de travail restent raisonnables et assurent une bonne répartition, dans le temps, du travail de l'intéressé, et, donc, à assurer la protection de la sécurité et de la santé du salarié* ». (Cass. soc. 24 avril 2013, n° 11-28.398, Bulletin 2013, V, n° 117)

Depuis, lors cet article a fait l'objet d'un avenant (voir avenant du 1er avril 2014 de révision de l'article 4 du chapitre 2 de l'accord national du 22 juin 1999 sur la durée du travail de la branche des bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils, sociétés de conseils étendu par arrêté du 26 juin 2014).

La modalité – rebaptisée « *forfait annuel en jour* » - fait maintenant l'objet, plus que les deux autres modalités, d'articles encadrant sa mise en œuvre (de l'article 4.1 au 4.10 du chapitre 2 de l'accord).

Désormais, la référence à un accord de branche ou d'entreprise n'est pas suffisante pour pouvoir mettre en place les forfaits jours : ils doivent obligatoirement faire l'objet d'une convention individuelle, qui doit être signée par les deux parties. Cette convention doit comprendre à *minima* : la nature des missions justifiant le recours à cette modalité ; le nombre de jours travaillés dans l'année ; la rémunération correspondante ; et le nombre d'entretiens.

Sur ce dernier point, l'article 4.8.3 de l'accord prévoit en effet que les salariés soumis au forfait-jour doivent bénéficier d'au moins deux entretiens individuels par an, qui visent à faire le point sur la charge et l'organisation du travail d'une part, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie privée et la rémunération.

[30] L'article 3 du chapitre 2 de l'accord prévoit notamment : « *Les appointements de ces salariés englobent les variations horaires éventuellement accomplies dans une limite dont la valeur est au maximum de 10 % pour un horaire hebdomadaire de 35 heures. La rémunération mensuelle du salarié n'est pas affectée par ces variations. Les dépassements significatifs du temps de travail, commandés par l'employeur, au-delà de cette limite, représentant des tranches exceptionnelles d'activité de 3,5 heures, sont enregistrés en suractivité.* »

Tous les développeurs ne sont pas régis par la même modalité, d'autant qu'en plus de l'accord de branche, ils peuvent être couverts par des accords d'entreprise ou d'établissement au contenu variable. En outre, il existe un décalage entre la perception que Pauline, Romain et Alexandre ont de leurs droits et obligations en la matière, et ce qui est précisé dans leur contrat de travail.

Si l'on en croit son contrat de travail, Romain est régi par la modalité 1 de l'accord d'entreprise : son contrat de travail prévoit une base de trente-sept heures hebdomadaires, avec modulation annuelle (soit 1605,80 heures par an).

Encadré 4.2 : Contrat de travail de Romain

« *Compte tenu de votre position et de votre rémunération nous vous informons que vous serez géré suivant la modalité 1 de l'accord XXXX relatif à la nouvelle règlementation du temps de travail dont vous reconnaissez avoir eu connaissance. Cette modalité intègre notamment les caractéristiques suivantes :*

-Base 37 heures par semaine avec modulation annuelle (1605.80 heures par an) et heures supplémentaires éventuelles demandées par votre responsable hiérarchique

-Compte de temps disponible de 10 jours sur une période annuelle qui s'étend du 1er juin au 31 mai

-Suivi mensuel par feuille de temps sur une base horaire »

Ignorant l'accord d'entreprise indiqué en référence, j'ai demandé par mail à Romain (quelques jours après notre dernier entretien) s'il le connaissait, s'il savait à quoi correspondait la modalité 1 et si je pouvais, le cas échéant, le consulter. Le lendemain, il me répondait qu'il n'avait pas pu se procurer l'accord en question, et qu'après renseignement auprès de « *l'administratif* », la modalité 1 correspondait à la « *modalité standard* » de l'accord de branche SYNTEC. Au cours de nos entretiens, Romain avait pourtant allégué être, en tant que cadre informaticien, soumis au « *forfait-jour* » et de ce fait ne pas avoir droit aux heures supplémentaires. Il avait même affirmé que cette organisation du temps de travail était habituelle au sein des SSII :

> C.T : « Et est-ce que t'as des heures sup' ou des choses comme ça ?
>
> Romain : La plupart des bac + 5, surtout ceux qui sortent d'écoles d'ingé, ils intègrent ces boites-là en tant que cadres. C'est juste pour faire du forfait jour. Donc les heures sup', on doit en avoir parce que des fois on a des astreintes, je sais pas comment… On peut nous demander de venir mettre en prod' quelque chose à 6h du mat'. C'est rare mais ça peut arriver, on va avoir une petite prime, ou quelque chose. Ou alors si on fait un effort considérable sur la fin d'un projet pour rentrer dans les clous, on a un petit truc, c'est de la prime exceptionnelle. »

À l'inverse, le contrat de travail d'Alexandre comprend, du point de vue de la durée de travail, la modalité « *réalisation de missions* », qui prévoit la comptabilisation du temps de travail en jours, et non en heures.

Encadré 4.3 : Second contrat de travail d'Alexandre

« *Durée et horaires de travail*

Conformément à l'accord de Branche SYNTEC du 22 juin 1999, le salarié relève de la catégorie des cadres « réalisation de missions ». Le salarié sera soumis à un forfait annuel en jours dans les conditions prévues par l'accord de branche. La durée de travail du salarié est donc de 218 jours travaillés par an. Ce nombre est fixé par l'accord susvisé par année complète d'activité et tient compte du nombre maximum de jours de congés défini à l'article L 3141-3 du Code du travail ainsi que de la journée de solidarité prévue par la Loi 2004-626 du 30 juin 2004. En conséquence, le salarié bénéficiera de 9 jours en moyenne de congés supplémentaires. Ces jours seront fixés par la Direction en tenant compte des desiderata du personnel, des impératifs et de la bonne marche de l'entreprise. »

Le dépassement horaire reste cependant limité, dans cette modalité, à 10 % au-delà de trente-cinq heures hebdomadaires, soit 38,5 heures. Pourtant, trahissant sa méconnaissance de cette disposition, Alexandre tend à considérer que les longues journées de travail qu'il a effectuées lorsqu'il était en mission dans les locaux de la SSII comprenaient des heures supplémentaires au-delà de 37,5 heures. Selon lui en effet, le statut de cadre les oblige, lui et ses collègues, à « *réaliser* (leurs) *missions dans le temps imparti* », soit 37,5 heures par semaine.

> C.T : « T'es pas obligé d'être payé pour tes heures sup' ou comment ça se passe ?
>
> Alexandre : Bah (*il souffle*), en fait on est cadres, tous. Et je sais pas exactement ce qu'il en est dans le droit du travail, mais à priori, on est censés réaliser nos missions dans le temps imparti. On peut avoir des horaires flexibles, du moment qu'on fait nos 37,5 h, on peut partir plus tard ou revenir plus tôt, etcetera. Donc finalement, je pense que voilà il y a pas de pointeuse, il y a rien, on est en roue libre quand même au niveau du temps. Du coup, on va pas chipoter pour des heures et d'un autre côté, si on se pointe plus tard le matin, vers 10h plutôt que 9h, c'est pas grave, même si bon, il y a toujours le regard, la pression. »

Or, ces 37,5 heures renvoient moins aux dispositions de son contrat de travail qu'aux heures habituellement facturées aux clients lors des missions au forfait (dans les locaux de l'entreprise).

La confusion existant dans l'esprit de Romain et d'Alexandre (à propos des dispositions conventionnelles et contractuelles qui leur sont applicables) est d'autant plus étonnante au premier abord, que les entretiens nous ont laissé penser qu'ils lisaient leur contrat de travail, et qu'ils étaient pour le moins attentifs à tout ce qui concernait le salaire, la clause de mobilité et de non-concurrence et, plus spécifiquement pour Romain, celles liées à son statut d'étranger. Mais comment la multiplicité des régimes juridiques applicables en matière de

durée du travail ne pourrait-elle pas entretenir le flou ? D'un développeur à l'autre (au moment des entretiens, aucun des trois enquêtés n'est soumis à la même modalité) mais aussi d'un emploi à un autre, la comptabilisation du temps de travail varie. Dans le cas d'Alexandre, nul doute que la croyance en l'obligation de paiement et/ou de récupération des heures supplémentaires effectuées se soit forgée durant son emploi précédent, quand il était soumis à la durée légale du travail et bénéficiait du paiement d'heures supplémentaires.

Encadré 4.4 : Premier contrat de travail d'Alexandre

« En contrepartie de ses fonctions, le salarié percevra sur une base de 151,67 heures de travail effectif une rémunération mensuelle brute de 1.980,00 euros, versée sur 12 mois, prime de vacance incluse, soit une rémunération brute annuelle de 23.760,00 euros. »

Et puis, la confusion peut être entretenue par la formulation même des articles du contrat de travail. Notons par exemple que celui d'Alexandre évoque la modalité « *réalisation de mission* » et l'associe à la mise en place d'un « *forfait annuel en jour* », sans préciser dans le même temps l'ensemble des limites au dépassement horaire qui n'existe pas lorsque le salarié est soumis à la modalité « *réalisation de mission avec autonomie complète* » (modalité qui était encore en vigueur au moment de l'embauche d'Alexandre). Quant à Romain, son contrat s'appuie sur un accord d'entreprise dont le salarié « *reconnait avoir pris connaissance* ». Or, on a vu qu'il n'en était rien. Et il n'est pas le seul dans ce cas. Le contrat de travail de Pauline s'appuie également, en matière de durée du travail, sur un accord d'entreprise (conclu le 17 octobre 2000) qui lui est inconnu. La seule lecture du contrat de travail permet uniquement d'apprendre que sa durée de travail s'élève à « *35 heures en moyenne par semaine* », sans que l'on en sache plus sur les mécanismes de modulation du temps de travail qui s'appliquent. Et Pauline, lors des entretiens, explique que son temps de travail hebdomadaire s'élève à trente-sept heures, que l'ensemble de ses heures est comptabilisé et que, le cas échéant, les heures supplémentaires donnent lieu ultérieurement à rattrapage :

> C.T : « Et du coup tu me disais que le rythme de travail était changeant. Concrètement, vous les rattrapez ces heures que vous faites en plus dans ces cas-là ou… ?
>
> Pauline : Oui on rattrape, on déclare, on pointe pas mais en fait on déclare nos temps de travail donc le soir, on écrit j'ai travaillé tant d'heures, j'ai travaillé deux heures là-dessus, deux heures là-dessus, deux heures là-dessus, etcetera. Et si on travaille plus que le temps règlementaire, donc 37 h par semaine, ça nous fait des heures de récup'. Une heure de plus travaillée on récupère une heure par contre, il y a pas de, il y a pas de bénef' (rires). Et on est pas payés pour les heures sup' donc on a pas trop le choix en fait, c'est récupération. »

Lors du second entretien, elle confirmera ses propos, tout en précisant que le rattrapage des heures ne peut se faire à tout moment. Il devient notamment impossible durant les périodes de « *pic d'activités* ».

1.1.2_ Les contraintes du métier : de l'autonomie professionnelle à la norme des longues journées de travail

En matière de durée du travail, Pauline, Alexandre et Romain ne sont pas soumis aux mêmes régimes juridiques. Néanmoins, la norme des longues journées de travail, à minima lors des périodes de « *rush* », est partagée par ces trois informaticiens, qui y ont tous été soumis à un moment donné de leur parcours en entreprise. Selon Michel Lallement, Steven Lehndorff et Dorothea Voss-Dahm, les informaticiens disposent certes d'une autonomie dans la réalisation de leurs tâches de travail, mais cette dernière est dépendante d'une organisation en projets et d'une pression forte liée à la clientèle. Un temps de travail « *extrêmement élastique* » et supérieur aux normes légales, conventionnelles et contractuelles résulte souvent de ces contraintes imposées par les entreprises :

> « Que l'on mobilise des données statistiques ou que l'on s'appuie sur des observations en entreprise, un constat s'impose des deux côtés du Rhin : le temps de travail effectif des salariés hautement qualifiés de l'informatique se joue aisément des normes règlementaires et conventionnelles. »[31]

Chez nos enquêtés, les longues journées peuvent être tout autant critiquées que plébiscitées. Mais l'élasticité du temps constitue, dans tous les cas, une norme contre laquelle il apparaît difficile de résister.

Pour Romain, Alexandre et Pauline en effet, faire face à des périodes de « *rush* » constitue une norme dans le métier, principalement lors des missions réalisées au forfait (dans les locaux de la SSII). L'engagement temporel exigé par ces missions fait d'ailleurs l'objet d'une forme de contrôle de la part des collègues, comme en témoigne l'allusion faite par Alexandre (dans l'extrait d'entretien transcrit plus haut) au « *regard* » et à la « *pression* » que les développeurs peuvent ressentir parfois, lorsqu'ils débutent leur journée de travail plus tardivement qu'à l'accoutumée. Mais le contrôle social exercé par les collègues a aussi ses heureux revers quand il se mue en pratiques d'entraide : lorsqu'un salarié a terminé sa journée de travail, il ne quitte pas le bureau s'il voit un collègue en difficulté. Cette forme de solidarité au travail se rencontre surtout lors des missions au « *forfait* », lorsque la contrainte

[31]Michel LALLEMENT, Steven LEHNDORFF, Dorothea VOSS-DAHM, *op.cit*., p.191

marchande[32] pèse lourd sur les équipes : comme l'affirme Alexandre, « *on laisse pas tomber les copains* ». De fait, tous trois évoquent ces heures, en fin de journée, consacrées à l'aide des collègues qui ne parviennent pas, pour une raison ou une autre, à respecter les délais. Selon Pauline, elles interviennent en période de « *rush* » et peuvent durer de deux à trois heures :

> « Ouais, ouais, ça arrive qu'on reste un peu par solidarité aussi (*rires*) et nous, notre équipe, globalement on travaille sur les mêmes projets, donc quand il y a quelqu'un qui est dans le rush, on peut l'aider sur son application. Et ouais, donc ça nous arrive, ça arrive de temps en temps. Mais ensuite, moi j'ai jamais passé de nuit au boulot, j'ai dû partir au plus tard à 22h, des choses comme ça. En général, la plupart du temps, c'est qu'on a des rushs le jour où on doit livrer l'application donc ça peut être faire 2-3 heures de plus dans la journée. »

La norme des longs horaires (lors des périodes de rush principalement) - plus ou moins diffusée selon les entreprises, les équipes, etc. - peut interférer avec les dispositions juridiques auxquelles ces jeunes salariés sont soumis et peut parfois faire obstacle à toute volonté de s'informer plus avant sur ses droits en la matière. Pauline, Romain et Alexandre ont en commun de n'avoir jamais porté de réclamation à leurs supérieurs au sujet de leur temps de travail. Tout se passe comme s'ils avaient intériorisé cette donne comme inhérente à leur poste de travail. Pauline estime en effet que la flexibilité est nécessaire à l'exercice du métier. Si elle reconnaît que ces périodes de rush peuvent devenir « *pénibles* » à la longue, elle concède dans le même temps que ces « *changements de rythme* » rompent avec la monotonie au travail et ne manquent pas de saveur :

> « Nous on fonctionne en rythme de projet. Donc on a des livraisons, en gros tous les 2-3 mois on doit livrer une application. Donc ça donne un rythme de travail un peu particulier parce que forcément avant les livraisons, t'es plus speed et tu peux avoir des semaines un peu plus chargées de temps en temps. Donc faut être assez flex là-dessus, et c'est pour ça d'ailleurs que je suis arrivée en retard ce soir (*rires*), les joies du métier. Donc ouais, ce côté-là ça me va bien de changement de rythme, des coups de rush, bon quand c'est pas trop, quand c'est pas trop important, quand c'est vraiment beaucoup d'horaires pendant trois semaines ou un mois de suite, c'est un peu pénible, parce que tu fais pas grand-chose d'autre. Donc ça c'est pour le rythme de travail. »

Elle souligne par ailleurs que l'ensemble des heures effectuées est rattrapé ultérieurement et, au surplus, on a vu qu'elle juge positivement l'attention portée par son supérieur direct (chef d'équipe) au temps de travail des développeurs de l'équipe. En fait, si les périodes de « *rush* » constituent une réalité du secteur, la multiplication des longues journées de travail ne semble

[32]Michel GOLLAC, Serge VOLKOFF, « Citius, altius, fortius [L'intensification du travail] », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 114, septembre 1996 ; Damien CARTRON, Michel GOLLAC, « Intensité et conditions de travail », *CEE-4 pages*, juillet 2003

pas encouragée dans son entreprise. Lorsque je la questionne à nouveau à ce sujet lors de notre entretien téléphonique (près d'un an et demi plus tard), elle nuance son propos, en expliquant que le degré de vigilance vis-à-vis du temps de travail varie beaucoup en fonction du chef de projet considéré. Reste que, selon elle, ce n'est « *pas bien vu* » de rester jusqu'à vingt heures le soir, cela ne correspond pas à « *l'esprit de l'entreprise* ». Et à propos de son équipe, elle précise : *« tout le monde est investi dans son travail mais par contre personne reste bosser jusqu'à 20h le soir* ».

De son côté, Alexandre estime avoir réalisé des heures supplémentaires non payées lors de la seule mission qu'il a réalisée au forfait. Mais compte tenu du rythme de travail soutenu au sein et par son équipe, le fait de s'estimer alors (et d'être probablement étiqueté) a suffi à rendre incongrue toute récrimination :

> « J'ai travaillé peut-être un peu plus que les 37,5 h quand j'étais au forfait mais il me serait pas venu à l'idée de réclamer parce que, parce que je sentais qu'il fallait que je me mette à niveau et aussi parce que l'équipe faisait pareil. »

Quant à Romain, il pense être soumis au « *forfait-jour* » et donc ne pas être concerné par le paiement ou la récupération d'heures supplémentaires. Son appréhension de cette norme contractuelle, qui est étroitement liée au travail réalisé en équipe, évolue cependant au fil des entretiens. Dans les premières rencontres, il se montre relativement critique de cette norme juridique propre au statut de cadre, et dénonce le défaut de reconnaissance du travail accompli qui lui serait inhérent :

> C.T : « Il y a pas de système d'heures supplémentaires, c'est vraiment du forfait…
>
> Romain : Si jamais t'entends parler d'une boite où ils le font en informatique, bah faut me le dire (*rires*), au moins quelqu'un qui valorise ton travail. »

D'ailleurs, sachant qu'aucune heure supplémentaire n'est comptabilisée, il explique avoir très vite appris à « *se limiter* » vis-à-vis du temps passé au travail :

> C.T : Parce que tu fais beaucoup d'heures dans la semaine ?
>
> Romain : Bah du coup, on apprend très vite à se limiter parce que on sait qu'on gagnera rien. En règle générale, je fais je vais dire 9h-18h30, je prends 40 minutes de pause. Par contre de temps en temps, on est amenés parce qu'il y a quelque chose à livrer, il y a quelque chose à faire, on est amenés à rester après 20h, en sachant que c'est très rare dans la boite où je suis.

À différentes reprises (durant ces premiers entretiens) il m'avertira toutefois que les développeurs peuvent en contrepartie travailler moins durant des périodes moins chargées. Selon lui, la flexibilité fonctionne ainsi dans les deux sens :

« Ils disent forfait, c'est juste que tu n'es pas payé au-delà de ce que tu fais. Mais d'un autre côté, si tu fais moins, tu fais moins et puis c'est tout. Si un jour t'as envie de faire 10 heures et le lendemain 5, t'as le droit théoriquement. Bon après, il y a des gens qui vont te demander des heures de présence obligatoires qui vont faire que tu fais pas ça non plus. Mais c'est juste pour arranger un peu tout le monde et donner un peu plus de flexibilité à la boite, au client et à nous aussi il faut dire ce qui est. »

Il va plus loin dans le troisième entretien, en considérant que les salariés (qu'il nomme « *collaborateurs* ») comme les entreprises peuvent « *abuser* » de la flexibilité du temps de travail :

C.T : « Ouais parce que quand même, il y a quand même des mois ou vous bossez pas mal…

Romain : Ouais. Après il y a des moments où on fout pas grand-chose non plus (*rires*). Faut pas, faut pas cracher sur une boite parce que du coup, la flexibilité qu'on nous demande bah on peut aussi de temps en temps en profiter quoi. Là tu vois je passe mes concours de conduite, je partais … pas une seule journée, à la fin de journée, et je fais ça qu'en semaine. Après je pense qu'il y en a quelques-uns qui abusent quand même, que ce soit des collaborateurs ou des boites quoi donc ça dépend.

C.T : Il peut y a voir de l'abus des deux côtés quoi tu veux dire.

Romain : Hum, il y a des gens qui vont se mettre en intercontrat assez rapidement on va dire, parce que bon ils demandent à sortir alors qu'il y a pas vraiment de raison de le faire, sachant que chaque sortie non anticipée, bah tu restes un petit peu… Et après il y en a qui ont pas forcément, qui sont placés quelque part et ils vont pas forcément plus donner que ça. Et à l'inverse des boites qui vont te demander d'y aller tout le temps, faire le pompier sur tous les projets sur lesquels t'arrives.

C.T : Et toi t'as jamais eu de problèmes là-dessus ?

Romain : Non. Bah des gros volumes horaires oui j'en ai eu, mais c'était pas vraiment un problème, c'était juste l'équipe qui était sous l'eau et il y avait un truc, une deadline et voilà. La question se posait même pas. Dans la mesure du possible, on faisait notre maximum. »

Du fait de son cumul d'expérience au forfait et aussi des perspectives d'ascension professionnelle qui se profilent dans l'entreprise (voir chapitre 2, 1.1.2), il se fait moins critique du système d'heures lors du dernier entretien. Il valorise au contraire à plusieurs reprises le fait de « *mouiller le maillot* »[33], autrement dit de s'investir avec l'équipe pour la bonne avancée du projet. D'autant qu'à l'inverse des entretiens précédents, il considère que la réalisation de longues journées de travail, dans le cadre d'un projet, permet de « *se faire un nom* » dans l'entreprise et d'être valorisé tant par les collègues que par la hiérarchie. Or, dans la perspective de carrière qu'adopte depuis le départ Romain, bénéficier d'une reconnaissance

[33]Romain use de cette expression uniquement dans le troisième entretien, ce qui en soi, révèle déjà l'évolution de sa position dans l'entreprise et de la manière dont il envisage son travail, effectué désormais dans les locaux de l'entreprise (alors même que dans ses débuts, il était le plus souvent en régie).

symbolique et parfois financière (via les augmentations de salaire) pour son engagement dans le travail est source de satisfaction et constitue un investissement pour l'avenir :

> C.T : « Et est-ce que c'est reconnu après, tu vois par le chef de projet ou la direction, est-ce qu'ils ont des gestes derrière ?
>
> Romain : Il y a le champagne (rires), non mais c'est vrai je dis pas des conneries. Ouais bah il y a bien sûr tu te fais un nom quand même dans la boîte : « tiens, ce sont les tarés qui sont restés jusqu'à je sais pas 23h-minuit ou je sais pas quoi ». Et également, de temps en temps, tu sens qu'il y a une espèce de correspondance entre ça et les augmentations. T'as mouillé le maillot, t'as mouillé le maillot, ça se voit, t'es récompensé. C'est rare que t'aies mouillé le maillot et que tu sois pas récompensé. »

Le poids de cette norme est tel que lors de ce troisième entretien, Romain n'évoque pas de lui-même les mécontentements qui naissent au sein de son entreprise, à propos du temps de travail. Ce n'est qu'après une question explicite de ma part à propos d'éventuelles réclamations qu'il précise travailler « *un peu trop* » parfois. D'autre part, lorsque je le relance à propos des abus de certaines entreprises (qu'il évoquait plus haut) et lui demande s'il a déjà lui-même souffert de ces conditions, il ne conteste pas avoir ponctuellement effectué de « *gros volumes horaires* ». Mais il s'empresse d'y voir le signe d'un engagement positif au sein de l'équipe et essentiel à la réussite du projet :

> C.T : « Et toi t'as jamais eu de problèmes là-dessus ?
>
> Romain : Non. Bah des gros volumes horaires oui j'en ai eu, mais c'était pas vraiment un problème, c'était juste l'équipe qui était sous l'eau et il y avait un truc, une deadline et voilà. La question se posait même pas. Dans la mesure du possible, on faisait notre maximum. »

L'accommodement à la flexibilité dont témoignent ces propos ne l'empêche toutefois pas de fustiger les pratiques de certaines entreprises et de se réjouir de décisions de justice permettant aux salariés de SSII d'être rémunérés pour les heures supplémentaires effectuées. Il en va ainsi de l'arrêt de la Cour de cassation du 4 novembre 2015 portant sur la « *modalité de réalisation de missions* » de l'accord SYNTEC, dont il a appris l'existence grâce à Twitter.

Encadré 4.5 : Arrêt n° 1834 du 4 novembre 2015 (Cass. Soc. 4 Nov. 2015, n°14-25.745.)

Cet arrêt porte sur des heures supplémentaires effectuées par douze salariés d'Altran Technologie, dont les contrats de travail stipulent qu'ils sont régis par la modalité « *réalisation de mission* » de la convention collective SYNTEC. Considérant que ne peuvent être concernés par cette modalité que les salariés bénéficiant d'une rémunération minimale égale au Plafond de la Sécurité sociale, ce qui n'était pas leur cas, ces salariés ont réclamé le paiement des heures supplémentaires effectuées entre 35 et 38h30. Devant la juridiction prud'homale comme devant la cour d'appel, ils ont obtenu gain de cause. La direction d'Altran Technologie s'est alors pourvue en cassation, sans succès.

Extrait de l'arrêt :

« *Mais attendu d'abord, qu'aux termes de l'article 3 chapitre II de l'accord du 22 juin 1999 relatif à la durée du travail et annexé à la convention collective nationale Syntec, lequel instaure une convention de forfait en heures sur une base hebdomadaire pour les salariés relevant des modalités 2 réalisations de missions, lesdites modalités s'appliquent aux salariés non concernés par les modalités standard ou les réalisations de missions avec autonomie complète, et que tous les ingénieurs et cadres sont a priori concernés, à condition que leur rémunération soit au moins égale au plafond de la sécurité sociale ; qu'il en résulte que seuls les ingénieurs et cadres dont la rémunération est au moins égale au plafond de la sécurité sociale relèvent des modalités 2 réalisations de mission ;*

Attendu, ensuite, que lorsqu'un employeur est lié par les clauses d'une convention collective, ces clauses s'appliquent au contrat de travail, sauf stipulations plus favorables et que le salarié ne peut renoncer aux droits qu'il tient de la convention collective ;

D'où il suit que le moyen n'est pas fondé ; »

La « *CGT Altran* », qui a accompagné de nombreux justiciables, se félicite de cette décision dans un communiqué de presse publié le 5 novembre 2015 :

« *C'est une belle victoire syndicale : la CGT Altran mène cette bataille depuis 2008 et a accompagné les salariés qui lui ont fait confiance, jusqu'au bout, jusqu'en Cassation puisque la Direction a contesté les jugements gagnés en Cour d'appel. (…) Cet arrêt, publié au Bulletin (il fait donc, pour toute la branche, office de jurisprudence sur ce litige) devrait en tout état de cause générer un petit tsunami dans le monde des Sociétés de Services en Ingénierie de la Convention collective dite Syntec, entreprises qui usent et abusent des heures supplémentaires non payées : ces entreprises embauchent des ingénieurs sur une modalité de forfait horaire permettant 10 % d'heures supplémentaires non rémunérées mais oublient tout bonnement d'assurer le minimum de rémunération requis à l'embauche pour ce forfait, condition pourtant dûment stipulée par la Convention collective…* »[34]

Cette décision de justice fait partie « *des choses que tu laisses pas passer* » m'explique-t-il, parce qu'elle crée un précédent. Désormais, réclamer le paiement d'heures supplémentaires ne relève plus de l'impossible :

> « Donc ça on en a parlé, parce que ça peut faire …. Mais sans faire jurisprudence ou une connerie comme ça mais au moins c'est un précédent. Il y a des gens qui ont pu avoir quelque chose. »

Reste que les critiques de Romain, au sujet du temps de travail, se concentrent uniquement sur les pratiques existant dans d'autres entreprises que la sienne.

Finalement, qu'elle soit valorisée, acceptée comme faisant « *partie du métier* » (par Romain et, dans une moindre mesure, Pauline), ou plus rarement critiquée (par Alexandre), la norme des longues journées de travail – qui s'articule à un brouillage des dispositions juridiques applicables - fait obstacle à toute réclamation en termes de paiement ou de récupération d'heures.

[34]http://www.ugict.cgt.fr/ugict/presse/altran-nov2015, consulté le 17 décembre 2015

1.1.3_ Benjamin et les dispositions juridiques encadrant son temps de travail : « *c'est pas la question* »

Devoir faire face aux périodes de « *rushs* » n'est pas l'apanage des informaticiens employés en SSII. Benjamin, développeur dans une petite société de services du « *libre* », rend compte des mêmes contraintes horaires, liées au travail par projet. Du point de vue du temps de travail, il estime être un de ceux qui travaillent le moins longtemps dans son entreprise (il effectue en moyenne trente-cinq heures par semaine, contre trente-neuf ou quarante heures chez l'ensemble de ses collègues). Il attribue ce temps plus limité à des capacités de concentration plus réduites. Toutefois, à l'instar des jeunes développeurs employés en SSII, il fait part dans le même temps des longues journées de travail qu'il peut occasionnellement être amené à réaliser en période de « *rush* ». Tous comme ces derniers, les « *coups de bourre* » constituent selon lui une réalité du métier à laquelle personne ne peut échapper. En outre, lorsqu'il est question de son temps de travail, lui aussi évoque son statut de cadre (ce qu'il ne fait à aucun autre moment des entretiens), pour rappeler la spécificité du régime juridique dont lui et ses collègues relèvent. D'un point de vue juridique, Benjamin pense sans certitude que ses collègues et lui-même sont soumis au « *forfait-jour* » ou au « *forfait-horaire* », ce qui ne nécessiterait pas selon lui de rémunérer les heures supplémentaires, mais d'accorder des temps de repos équivalents à 150 ou 200 % du temps, selon les modalités prévues par la convention collective[35]. En fait, le contrat type qu'il m'a fourni fait état d'une durée de travail hebdomadaire de trente-cinq heures. Là encore, on constate un autre décalage entre les informations contenues dans le contrat de travail[36] et celles qui sont mises en avant durant l'entretien. Mais les similitudes entre les enquêtés employés en SSII et Benjamin s'arrêtent là. Car Benjamin évolue dans une configuration professionnelle bien spécifique, qui influe grandement sur la perception qu'il a de ses droits (voir chapitre 2, II). À ce propos, Benjamin a clairement conscience de ce qui le distingue de ses propres parents, qui l'ont occasionnellement conseillé, lui recommandant par exemple d'être vigilant vis-à-vis des heures travaillées et de ne pas se faire « *marcher dessus* ». Bien

[35]En l'occurrence, l'article 3 du chapitre 2 de l'accord de branche SYNTEC du 22 juin 1999 relatif à la durée du travail (application de la loi du 13 juin 1998), qui concerne le forfait horaire, prévoit certes la possibilité de récupérer les heures effectuées, mais ces dernières ne font l'objet d'aucune majoration : « *Les dépassements significatifs du temps de travail, commandés par l'employeur, au-delà de cette limite, représentant des tranches exceptionnelles d'activité de 3,5 heures, sont enregistrés en suractivité. Le compte de temps disponible peut être utilisé pour enregistrer ces suractivités qui ont vocation à être compensées par des sous-activités (récupérations, intercontrats...) par demi-journée dans le cadre de la gestion annuelle retenue.* »

[36]Je ne dispose pas de son propre contrat de travail. Mais les dispositions contenues dans ce contrat-type sont celles qui s'appliquent à l'ensemble des salariés de l'entreprise selon Benjamin : le modèle serait repris tel quel à chaque embauche.

qu'il différencie son père de sa mère du point de vue de leur engagement dans le travail en opposant les figures de la cadre privée et du fonctionnaire, il insiste sur un point commun particulièrement important : tous deux ont selon lui un « *rapport traditionnel* » au travail directement tiré de leur expérience du salariat. Or, Benjamin ne se reconnait pas dans ce modèle, et peine à expliquer à sa mère sa manière d'envisager sa durée du travail :

> « Après au niveau du boulot, au contraire c'est plutôt, on me dit plutôt : « oui bah fais gaffe, te fais pas marcher dessus », voilà quoi. C'est plus un rapport à… Ils ont plus un rapport à l'employeur pas d'hostilité, mais un rapport en gros faut pas se laisser abuser. Après je pense que c'est plus dans leur histoire à eux, dans leur histoire à eux. C'est vrai qu'ils ont pas, ils ont pas trop, j'ai du mal à leur faire comprendre que moi je travaille à mon compte quasiment. Les heures que je fais en plus, je les fais pour moi parce que derrière c'est dans ma poche que ça tombe. Alors que eux ils sont encore dans le rapport traditionnel où en gros effectivement les heures ils les font, ils les font sans en voir les retombées quoi. Voilà après, ils ont des options différentes. Alors mon père n'est plus de ce monde depuis une dizaine d'années. »

Au bout du compte, lorsqu'il s'agit d'évoquer la gestion de sa durée du travail et de celle de ses collègues à DevLibre, les dispositions conventionnelles et contractuelles en matière de rémunération comme de récupération des heures supplémentaires lui importent peu. « *C'est pas la question* » me dit-il, avant de souligner que dans l'entreprise, l'effort à fournir lors des « *coups de bourre* » est partagé et qu'en contrepartie de l'investissement de chacun dans les projets menés à bien, les bénéfices réalisés durant l'année sont redistribués à l'ensemble des salariés en fin d'année :

> « Et par contre, ce qu'il se passe, c'est que en gros en fait, des coups de bourre, il y en a pas tant que ça, et en fait, euh… on va dire qu'ils sont équitablement répartis entre les personnes dans la boite. C'est-à-dire que oui, moi j'ai fait un coup de bourre, voilà je serais pas payé plus, mais je sais que mon collègue, c'est peut-être lui qui va bosser un jour férié, voilà. Donc grosso modo, c'est équilibré, et puis comme on partage les bénéf' à la fin de l'année et que l'effort a été on va dire réparti, ça semble honnête pour tout le monde. »

En définitive, l'appréhension de la durée du travail ne saurait être étrangère à l'appréhension du rapport salarial, selon que celui-ci se pense sur le mode de la coopération ou de l'opposition.

1.2_ Modulation du temps de travail et horaires individualisés dans les salons de coiffure et les instituts de beauté

Les enquêtés du bâtiment et de la coiffure ne sont pas soumis – comme les jeunes informaticiens employés en SSII - à des dispositions conventionnelles particulières en matière de temps de travail : leur durée de travail est basée soit sur 35 heures (Cédric, Sébastien, Aymeric, Alice, Maëlle, Lucie, Julianne), soit sur 39 heures hebdomadaires (Benoit, Gaël, Léa), auxquelles s'ajoutent parfois des heures supplémentaires. À la problématique de la

durée du travail (traitée dans le chapitre 1) s'articule celle de l'organisation du temps de travail. Or, la comparaison entre les secteurs du bâtiment et de la coiffure-esthétique s'avère particulièrement intéressante lorsqu'il s'agit de questionner la répartition des temps et la *« nature des temps libérés du travail »*[37]. Plusieurs arrêts de la Cour de cassation le rappellent, l'organisation du temps de travail constitue une prérogative de l'employeur : à lui de décider des horaires de travail, des éventuelles modifications d'emploi du temps et des périodes de congés (en s'appuyant, le cas échéant, sur des dispositions conventionnelles)[38]. Or, d'un secteur à l'autre, la teneur et la densité des règlementations d'entreprise diffèrent grandement, tout comme la manière dont les enquêtés s'en imprègnent. De multiples règles viennent toutefois limiter le pouvoir octroyé à l'employeur : délai de prévenance, durées maximales du travail, pauses, temps de repos (journalier, hebdomadaire). Ces règles constituent autant de droits très variablement connus des enquêtés et saisis par eux. Particulièrement affectée par l'inflation de dispositions dérogatoires au cadre commun, l'organisation du temps de travail est davantage appréhendée et vécue à partir de considérations morales qu'en référence au cadre conventionnel.

1.2.1_ Faire face à une gestion individualisée et flexible du temps de travail

Le temps de travail des coiffeuses est encadré par des dispositions conventionnelles encourageant la flexibilité de deux manières. En premier lieu, la Convention nationale de la coiffure et des professions connexes prévoit un article portant spécifiquement sur la modulation du temps de travail[39]. Il offre la possibilité, pour les employeurs, de faire varier tant la durée que les horaires de travail hebdomadaires des coiffeuses. Bien que la durée légale du travail s'applique toujours à elles, les heures effectivement réalisées chaque semaine peuvent varier au-delà comme en deçà de 35 heures par semaine, à partir du moment où elles se « *compensent arithmétiquement* ». Outre ce mécanisme de modulation du temps de travail, des horaires individualisés peuvent également être mis en place. Autrement dit, en plus de fluctuer d'une semaine à l'autre, la durée du travail comme l'organisation du temps de travail en salon peuvent varier d'une coiffeuse à l'autre.[40]

[37]Jérôme PELISSE, « A la recherche du temps gagné. Les 35 heures entre perceptions, régulations et intégrations professionnelles », *op.cit.*, p.11
[38]Cass. Soc. 17 Oct. 2000, n° 98-42-177, Bull. V, n°327 ; Cass. Soc. 17 oct. 2000, n° 98-42.264, Bull. V, n° 328 ; Cass. Soc. 25 Mars 2009, n° 07-44.744 et n° 07-44.745
[39]Voir l'article 8.2.4 de la CCN de la coiffure et des professions connexes
[40]Voir l'article 8.1.8 de la CCN de la coiffure et des professions connexes

Initialement, la loi du 27 décembre 1973 prévoyait la mise en place des horaires individualisés à la demande des salariés. Mais plus de quarante ans après la mise en place des horaires variables, dans un contexte où la modulation du temps de travail est devenue un outil de flexibilité à part entière, on peut s'interroger sur le « choix » dont disposent réellement les salariés[41]. Dans le domaine de la coiffure en particulier, le doute est permis, tant du point de vue des dispositions conventionnelles existantes[42] que des pratiques effectives des employeurs. De fait, entre la flexibilité organisée par le droit du travail (modulation du temps de travail et horaires individualisés) et celle que s'octroient *de facto* leurs employeurs, les jeunes coiffeuses et esthéticiennes font face à une gestion de leur temps de travail individualisée et flexible qui a peu à voir avec un quelconque « *choix* ». Or, plus que sur les dispositions juridiques encadrant leur temps de travail, c'est en s'appuyant sur cette absence de « *choix* » que les coiffeuses critiquent l'organisation de leur temps de travail.

Chez Tif', les emplois du temps des jeunes coiffeuses changent régulièrement et dépendent de la manière dont la responsable du salon organise les plannings. Dans le salon C, au sein duquel Lucie et Julianne ont travaillé ensemble pendant près de deux ans, il est relativement fixé : il existe une semaine A et une semaine B. Mais l'organisation n'est pas la même pour chaque salariée. Par exemple, tandis que Lucie travaille 39 h la première semaine et 31 h la seconde, Julianne ne fait que des semaines à 35 h. Et puis, le planning est susceptible de varier en fonction de l'affluence supposée dans le salon, de l'emploi du temps des apprenties, des éventuels congés ou formations de certaines salariées, etc. Le temps de travail et le jour de repos peuvent ainsi être modifiés, comme l'explique Lucie alors qu'elle est employée dans le salon C (lors du second entretien) :

> C.T : « Parce que vous avez pas toutes les mêmes jours de congé ?
>
> Lucie : Bah ça change un peu tout le temps en fait. On a des plannings fixes à la base, on a deux semaines qui sont fixes, mais quand il y en a une qui est par exemple qui est en vacances, enfin il y a des toujours des semaines qui changent en fonction des vacances ou des fois, il y a notre patronne qui part en formation sur Paris, enfin ça change assez régulièrement. Et du coup, nos repos peuvent… Déjà, il y a une semaine où le repos, enfin moi par exemple le repos quand je fais une semaine ça va être le mercredi, et là cette semaine par contre ça tombe

[41]Jean THOEMMES, « L'histoire oubliée des horaires individualisés : de la désynchronisation choisie à la flexibilité pour l'entreprise », *Revue française de socio-économie*, vol. 1, n° 11, 2013

[42]Dans l'article 8.1.8 de la convention collective de la coiffure et des professions connexes, si les horaires individualisés sont envisagés « *sur demande du personnel* », ils peuvent également être mis en œuvre sur simple « *accord du personnel* » (après autorisation de l'inspection du travail, et lorsque l'entreprise ne dispose pas de représentants du personnels). Convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes du 10 juillet 2006. Étendue par arrêté du 3 avril 2007 JORF 17 avril 2007

> le lundi et le mardi. J'ai deux repos cette semaine, parce qu'en fait je fais une semaine à 39 et une semaine à 31, ce qui équivaut à 35h en tout. »

De fait, Lucie a réalisé l'ensemble de son parcours professionnel dans les salons Tif' et a donc été habituée, dès ses débuts, à s'adapter à cette gestion flexible et individualisée du temps de travail. Cela fait d'ailleurs partie des nombreux éléments ayant concouru à une forme de désenchantement du métier de coiffeuse (qui l'a finalement poussée à se réorienter professionnellement). Dans le salon K, que Lucie intègre donc un an avant de quitter définitivement la coiffure, la gestion des emplois du temps semble relativement désordonnée : les emplois du temps changent chaque semaine, et les coiffeuses sont plus ou moins prévenues en avance, en fonction du temps dont dispose la responsable pour réaliser les plannings : parfois, elles disposent d'un emploi du temps pour les trois semaines à venir, quand d'autres fois, elles ne connaissent pas leurs horaires pour la semaine suivante. De sorte qu'outre les difficultés que cela pose en termes de sociabilité entre collègues, l'organisation du temps hors travail s'en trouve complexifiée. Lucie donne l'exemple des rendez-vous chez l'ophtalmologue, qui sont alors très difficiles à fixer.

Au-delà de la gestion flexible et variable des emplois du temps, les enquêtées ayant travaillé chez Tif' mentionnent l'existence de « *rattrapages* » d'heures qui s'effectuent au bon vouloir de leur responsable. Les périodes de Noël par exemple, sont propices aux dépassements d'horaires. Toutes les coiffeuses sont alors concernées, qu'elles travaillent à Tif' ou ailleurs, au sein d'une franchise ou d'un salon indépendant : les heures supplémentaires sont légion durant cette période. À l'inverse, les jours où peu de clients sont présents, il n'est pas rare que la responsable du salon C renvoie Lucie et/ou Julianne chez elles en leur demandant de rattraper leurs heures ultérieurement. Il en allait de même pour Manon quelques années auparavant, lorsqu'elle était employée dans le salon D. Ce fonctionnement est réclamé sinon exigé de l'employeur, qui souhaite ainsi s'adapter au maximum à la clientèle : les salons Tif' fonctionnant sans rendez-vous (c'est un des principes de l'enseigne, voir encadré 1.3), l'afflux de la clientèle varie et est relativement imprévisible. D'ailleurs, les différents contrats de travail de Lucie et Julianne mentionnent :

> « La Direction se réserve le droit de modifier à tout moment les horaires applicables en fonction des nécessités du service et des impératifs de la clientèle, dans le cadre des dispositions légales et/ou conventionnelles »

L'usage de l'expression « *à tout moment* » laisse penser que l'employeur (ou la responsable du salon) peut décider d'un changement d'horaire à son gré, avec effet immédiat. Or, les

dispositions légales et conventionnelles dont il est question prévoient un délai de prévenance de sept jours[43], qui est loin d'être toujours respecté dans les salons Tif'. Par exemple, en décembre 2012, Lucie a dû rattraper quinze heures de travail, parce qu'elle avait pris un après-midi en urgence pour se rendre chez le dentiste, et parce qu'un jour où peu de clients se présentaient au salon, sa responsable l'avait contrainte à rentrer chez elle. Bien que Lucie ne soit pas satisfaite de ce fonctionnement, elle n'en discute et dispute jamais la légalité durant les entretiens.

Les contrats de travail comme les pratiques à l'œuvre dans les salons Tif' semblent pousser à l'extrême la flexibilité horaire, en allant au-delà de ce que permettent le Code du travail et la convention collective de la coiffure. On ne retrouve pas mention d'une telle organisation dans les discours et les contrats des autres jeunes coiffeuses. Par exemple, le contrat de travail d'Alice ne contient aucun élément portant sur l'aménagement des horaires. Quant à Léa, si son contrat comprend bien une telle clause, rappelant que « *l'horaire de travail est susceptible d'être modifié par l'employeur selon les dispositions en vigueur* », elle n'évoque pas pour autant, durant les entretiens, de changements fréquents d'emplois du temps ou d'horaires de travail. D'ailleurs, ses horaires de travail sont stables (9h-19h avec deux heures de pause du mardi au vendredi, et 9h-17h avec une heure de pause le samedi). Cependant, cela ne l'empêche pas d'avertir que dans le domaine de la coiffure, les jours et horaires de travail peuvent être « *décalés* », d'autant plus lorsque les contrats sont à temps partiel. Alors que nous discutons du cas 16 (relatif aux allocations de retour à l'emploi), elle explique notamment que cela peut poser problème en termes de déclaration à Pôle Emploi :

> « Il y a l'ancienne apprentie, elle est venue nous voir, elle travaille. Du coup, elle a commencé en septembre je crois en remplacement d'une personne qui était en dépression. C'était marqué justement qu'elle devait arrêter son contrat quand la personne serait revenue. Et du coup, elle était à 35 h au début. Et là, elle est revenue la fille mais en temps partiel, 17h ou un truc comme ça. Et en fait, elle s'était renseignée au Pôle Emploi parce qu'elle dit maintenant quand on est à pas beaucoup d'heures comme ça et qu'on a pas le choix, normalement on a une aide du Pôle Emploi. Et du coup elle a été, et vu qu'elle ne recherche pas de travail à côté, à côté de ses heures en fait qu'elle fait dans le mois, bah elle a pas le droit. Sauf que comme on disait nous on peut pas faire ça dans la coiffure parce que on va avoir des jours où du coup ils vont nous décaler nos jours pour travailler, en fonction de la clientèle en fait. On peut pas prévoir par exemple si je travaille le jeudi matin et que normalement je suis …. L'après-midi, des fois ils nous font travailler quand même. Donc je trouvais ça un peu dégueulasse qu'elle ait pas le complément de Pôle Emploi. »

[43]Voir l'article L. 3122-2 du Code du travail, et l'article 11.1.3 de la CCN de la coiffure et des professions connexes

Là encore, l'ampleur de la flexibilité horaire n'est pas interrogée au regard de sa légalité : aux yeux de Léa, Lucie, Julianne et Manon, s'adapter aux flux changeants de clients constitue une norme du secteur à laquelle les coiffeuses doivent se plier et dont il convient de s'accommoder.

Bien qu'elles ne soient pas nécessairement encadrées par la même convention collective, les esthéticiennes peuvent être soumises à une organisation du travail similaire, individualisant les horaires et les emplois du temps. Dans l'institut où travaille encore Chloé au moment du premier entretien, le travail est organisé de façon à ce que les salariés n'aient que peu de temps à passer ensemble. Les pauses du midi ne durent qu'une demi-heure et sont décalées d'une employée à l'autre ; l'amplitude d'ouverture de l'institut (du lundi au samedi et de 9h30 à 20h30) fait qu'elles ne travaillent ni aux mêmes horaires, ni les mêmes jours, d'autant plus que les apprenties ne consacrent qu'une partie de la semaine au travail en entreprise. Julianne a également connu une grande flexibilité horaire lorsqu'elle travaillait en institut. Mais à l'inverse de Chloé, elle en garde de bons souvenirs.

Des « *arrangements* » à une gestion du temps de travail subie

De fait, si la flexibilité horaire et sa variabilité individuelle sont le plus souvent subies, elles peuvent également être perçues comme bénéfiques et conformes aux intérêts du salarié. C'est ce que Julianne souligne à propos des pratiques ayant cours dans l'institut de beauté franchisé au sein duquel elle a travaillé lorsqu'elle était en BP esthétique (avant de se diriger vers la coiffure). Elle raconte notamment qu'elle et ses collègues réalisaient beaucoup d'heures supplémentaires, mais que celles-ci étaient récupérées « *tout de suite après* », les jours où peu de clients se rendaient à l'institut :

> « Alors quand il y avait du monde oui, on faisait plus d'heures mais on rattrapait derrière, on rattrapait tout de suite après. Quand c'était plus calme, on rentrait plus tôt, ou avec le cumul bon bah écoutes, tu viens pas bosser. Ça a jamais été payé, ça a toujours été les récup'. (…) Ouais non, pour ça, elle était réglo, elle était vraiment plus de notre côté. Même des fois quand on partait en vacances et qu'elle essayait de s'arranger avec des fériés : « bon bah du coup, t'arrêtes telle semaine, bon bah du coup, t'auras ton lundi, mardi, mercredi, et puis tu feras toutes tes heures ». Donc du coup, on se tapait trois journées de dix heures mais au moins, comme ça elle nous arrangeait bien. Au lieu d'avoir deux semaines, on avait deux semaines et demi. Ça, elle nous arrangeait vachement donc c'était bien, c'était super. »

Dans les entretiens, les jeunes salariés jugent souvent les pratiques de l'employeur ou du supérieur hiérarchique en usant du terme « *réglo* ». Or, ce terme ne renvoie pas nécessairement à la règle juridique. Ici, la responsable est jugée « *réglo* » parce qu'elle est,

selon Julianne, « *de leur côté* ». Autrement dit, elle prête attention aux conditions de travail de ses employées et à leurs intérêts propres, qui divergent de ceux de l'employeur. À plusieurs reprises durant les entretiens, Julianne vante les mérites de ces « *arrangements* ». Par contre, tout engouement disparaît dès lors que l'on discute de ses changements réguliers d'emplois du temps dans les salons Tif'. Ainsi, une même pratique - donner aux esthéticiennes ou aux coiffeuses leur après-midi et leur faire récupérer leurs heures ultérieurement - conduit ainsi à des perceptions très différentes, y compris chez une même enquêtée. On l'a vu, chez Tif', les coiffeuses sont plutôt critiques de ce fonctionnement, non pas parce qu'il s'éloignerait des normes légales, conventionnelles ou contractuelles en matière d'organisation du temps de travail, mais parce que ces pratiques sont imposées et n'ont pas pour objectif d'« *arranger* » les salariées. C'est parce qu'elle procède de la volonté de la direction, conformément à ses intérêts propres et exclusifs, que cette gestion très flexible du temps de travail devient source de mécontentements. Ainsi, les pratiques de modification des horaires de travail et d'organisation imprévisible des emplois du temps font l'objet de discussions récurrentes au sein du salon C. Si l'expression de leur insatisfaction est courante, elle ne débouche que rarement sur des contestations frontales. La seule à évoquer, à propos des heures travaillées, une forme de concertation et de réclamation collective est Manon, coiffeuse dont on a vu qu'elle est la plus prompt à s'opposer à David Brouet (voir chapitre 1, 2.2.2). Soucieuse en tant que coiffeuse puis en tant que responsable du salon de remédier à l'inconfort du système de rattrapage des heures supplémentaires, elle se rappelle avoir interpellé vainement le patron :

> « Et j'en ai touché… plusieurs fois, plusieurs fois, j'ai ramené ça sur le tapis et « ouais faut qu'on trouve un truc. Là, pour les heures sup', c'est pas clean machin et tout ». Et à chaque fois, il me répondait : « bah oui mais c'est comme ça, on travaille dans un salon sans rendez-vous donc on sait très bien qu'il y a des moments pleins, des moments creux. Les moments pleins, c'est là où les coiffeuses doivent être là, les moments creux, elles rentrent chez elles, point barre ». Il était vraiment très fermé sur ce point de vue et du coup, non, non il y avait pas de solution possible. »

Outre les multiples modifications horaires et l'organisation de formations en dehors du temps de travail, il faut compter avec la gestion des temps de pause qui prévaut dans ces salons. En s'appuyant sur les possibilités offertes par la convention collective de la coiffure, David Brouet a imposé, en 2012, un nouveau système de pause à l'ensemble de ses salariées : chaque coiffeuse dispose de vingt minutes de pause le matin, et de vingt minutes de pause

l'après-midi, qui sont décomptées de leur temps de travail[44], tandis qu'auparavant, les coiffeuses de ces salons ne prenaient que cinq minutes de pause, le matin et l'après-midi, sur leur temps de travail). Ce nouveau système fait l'objet d'« *arrangements* » avec la responsable dans le salon C qui consistent, pour ces jeunes coiffeuses, à remettre à plus tard une partie de leur pause, lorsque l'affluence les oblige à accueillir de nouveaux clients (le salon fonctionnant sans rendez-vous, la pression liée à la clientèle est d'autant plus forte) :

> « Mais vingt minutes, c'est vrai que c'est un peu long et puis pour l'instant c'est vrai que ça se suit bien, mais on aura pas forcément vingt minutes parce que comme c'est un salon qu'est sans rendez-vous, il suffit qu'il y ait plein de monde qui arrive d'un coup, les vingt minutes elles peuvent se transformer en cinq minutes. Après, on peut s'arranger : elle peut nous donner cinq minutes et nous redonner le reste plus tard. On essaye de s'arranger. »

L'imposition de cette nouvelle règle de fonctionnement n'en demeure pas moins problématique pour Julianne et Lucie, qui voient leur temps de présence au salon s'allonger significativement. Cette dernière, en particulier, déplore le fait de devoir passer plus de temps dans le salon chaque jour :

> « Même si c'est pas des heures de travail, c'est quand même des heures de présence au salon donc on a l'impression de passer notre vie au salon. Donc ça, c'est vrai que c'est chiant. »

Lors de la mise en place de ce nouveau système, Lucie et ses collègues ont craint de ne pouvoir systématiquement prendre leurs pauses, en fonction de l'affluence dans le salon. Or, si les pauses ont été respectées dans le salon C, leurs craintes ne s'avéraient pas complètement infondées puisque, en rejoignant le salon K, Lucie fut belle et bien contrainte d'effectuer des journées sans interruption. Dans ce salon, il n'était en effet pas rare que la chaîne ininterrompue de clients l'empêche de prendre ses pauses de vingt minutes, voire même de s'accorder un moment pour déjeuner. Ainsi, non seulement la mise en place de cette nouvelle règlementation d'entreprise oblige les coiffeuses à allonger leur temps de présence au salon au détriment de leur vie personnelle mais, au surplus, il arrive que leur temps de pause ne soit pas respecté. Aux dires de Lucie, il s'agit là d'un fait reconnu par David Brouet, qui leur aurait déclaré à ce propos :

[44]L'article 8.1.1 de la CCN de la coiffure et des professions connexes portant sur le temps de travail effectif prévoit ainsi que « *Ne sont pas considérées comme du temps de travail effectif les interruptions suivantes : le temps consacré au trajet, hors mission (domicile/entreprise ou établissement), à l'habillage et déshabillage, sauf tenue imposée par l'employeur ; la coupure nécessaire au repas de midi ; les périodes de pause intercalaire dans une journée de travail à la condition que le salarié dispose pendant une durée d'au moins 20 minutes de la faculté effective de vaquer librement à des occupations personnelles à l'extérieur du salon ou dans un local aménagé au sein du salon sans relation directe avec la clientèle.* »

> « En gros, si on peut prendre nos pauses, tant mieux pour nous -c'est les paroles du patron - et si vous pouvez pas les prendre, tant pis pour vous. »[45]

Les coiffeuses des salons Tif' ont bien conscience que David Brouet se saisit de toutes les opportunités lui permettant d'allonger et de moduler leur temps de travail. Mais elles ne sont pas les seules à expérimenter ces journées continues. Alice a également connu cette situation à plusieurs reprises, durant les fêtes de Noël. Bien que son salon fonctionne avec des prises de rendez-vous (à l'inverse des salons Tif '), cette période est régulièrement marquée par une forte intensification du travail : la journée est rythmée par le passage des clients et Alice est contrainte de déjeuner sur le pouce, pendant les rares moments d'accalmie. N'ayant réalisé qu'un entretien auprès de cette jeune coiffeuse, je n'ai pu la questionner plus avant sur la gestion de son temps de travail et sur le rattrapage éventuel de ces temps de pause. Reste que son témoignage illustre le poids de la contrainte marchande dans le secteur de la coiffure, et ses conséquences sur la possibilité qu'ont ou non les coiffeuses de bénéficier de temps de pause durant leur journée de travail. En appui à cette idée, citons les propos de l'enseignant de gestion-comptabilité qui intervient au CFA coiffure, en BP. À propos des pénibilités du métier, elle évoque justement l'expérience que font certaines apprenties des journées continues :

> C.T : Et sur les conditions de travail, les pénibilités tout ça, elles en parlent aussi ou pas ?
>
> Professeure CFA : Non, pas trop. Je sais que c'est pas évident, je sais que c'est pas… voilà, mais non, elles se plaignent pas en tout cas. La pénibilité, non. Si des fois, elles me disent : « Madame, j'ai commencé à 9h, j'ai fini à 19h, j'ai pas eu de pause pour manger, j'ai interdiction d'avoir une pause pour manger ». Donc une journée sans pause, elles vont me dire ça, « est-ce que c'est légal ? » « Non, c'est pas légal (*rire*) non. Tu lui as dit, tu as demandé quand même ? » « Oui mais on n'a pas eu le temps, on a pas de pause ». »

Mais la façon dont nos enquêtées apprécient les normes pratiques mises en œuvre dans les salons dépend souvent moins de l'organisation en elle-même et de son caractère légal ou illégal que de la façon dont elle est mise en œuvre. Bien plus que la flexibilité en tant que telle, c'est la maitrise des temps travaillés et non travaillés qui est en question.

[45]Notons que Lucie ne tiendra ses propos que lors du quatrième entretien, après avoir définitivement quitté l'entreprise.

1.2.2_ Samedi, jour de repos hebdomadaire et Pentecôte : du sentiment d'exploitation à la consultation de la convention collective

Outre la modulation du temps de travail, les temps de pause et les pratiques plus ou moins légales de rattrapage d'heures, l'organisation des semaines de travail constitue une réelle préoccupation des coiffeuses. A propos des jours travaillés, plusieurs coiffeuses rendent compte des pratiques de renseignements, en s'appuyant sur la convention collective de la coiffure. De fait, lors des entretiens réalisés avec les coiffeuses, j'ai été étonnée de constater la régularité avec laquelle la convention collective était évoquée spontanément. Contrairement aux salariés du bâtiment qui ne l'évoquent nullement (voir 2.2.2), les coiffeuses s'y réfèrent aisément. L'importance qui y est accordée dans les enseignements scolaires n'est pas étrangère de cette appropriation de la convention collective. Les enquêtées indiquent toutes avoir « *feuilleté* » la convention collective en cours. Elles ont également appris que cette convention doit être mise à la disposition des salariées en salon et ont été encouragées à la consulter.

Encadré 4.6 : Les enseignements relatifs à la convention collective en coiffure

Dans le manuel de gestion-comptabilité[46] qu'utilise le CFA (et l'école de coiffure où a été formée Lucie), un chapitre entier est consacré à la convention collective et au règlement intérieur.

La convention collective y est présentée comme suit : « *La convention collective représente une source importante du droit du travail. Elle complète les dispositions du Code du travail. En tant que membre d'un syndicat signataire de l'accord, votre responsable adhère à la convention collective de la coiffure. Elle vous charge de l'application de certaines dispositions.* » (p.256)

Un point est fait sur sa « *définition* », son « *contenu* », son « *application* » et, enfin sur son « *intérêt* ». A cet égard, il est précisé : « *La loi fixe la règle minimum à respecter dans le cadre du travail. La convention collective qui résulte d'une négociation entre les syndicats employeurs et les syndicats salariés comportent des dispositions aussi favorables ou plus favorables aux salariés que celle du Code du travail* ». (p.256) Pourtant, de l'aveu même du secrétaire général de la FNC Pays de la Loire que nous avons contacté par téléphone[47], les dispositions conventionnelles, en coiffure, sont rarement plus avantageuses que celles inscrites dans le Code du travail. La seule spécificité que ce trésorier met en avant regarde les nouvelles grilles de salaire (sur lesquelles nous reviendrons dans le 2.1.2).

Des exercices visent ensuite à rechercher des informations dans la convention collective : durée du préavis, durée de la période d'essai, droits en matière de salaire pour avoir travaillé le jour de l'ascension et congés pour évènements personnels.

A ce programme s'ajoute l'attention particulière que les enseignants peuvent accorder à la convention collective. En l'espèce, la professeure de CFA que nous avons rencontrée évoque à de multiples reprises la convention collective lors de nos échanges et rend compte de cette partie du programme comme d'un « *gros chapitre* », qui fait régulièrement l'objet de sujets d'examen de BP :

[46]David MEYER, Hervé MEYER, *Gestion et comptabilité d'un salon de coiffure*, GEP Éditions, 2010. Pour rappel, nous avons présenté les auteurs et le manuel dans le chapitre 3, encadré 3.2.
[47]Entretien téléphonique du 23 juin 2015

« *C'est un gros chapitre, ça fait l'objet d'un chapitre, est-ce que c'est…. Alors ça tombe très souvent à l'examen parce que je pense qu'ils mettent le point là-dessus, l'accent là-dessus. Euh en tant que tel, en tant que petit bouquin, la convention collective on la lit pas. On aborde juste le chapitre, là on a des extraits mais je sais qu'ils l'ont à disposition au CDI, ils l'ont à disposition au salon obligatoirement.* »

Depuis lors, les quelques recherches d'informations dont elles font part concernent essentiellement le temps de travail. On a vu que Lucie a consulté la convention collective avec une collègue pour s'informer sur les dispositions relatives à l'organisation des formations (voir chapitre 1, 2.2.2). Mais les démarches les plus récurrentes à ce sujet visent à s'informer des dispositions relatives au jour de repos et au lundi de Pentecôte.

Caractéristique commune aux employés de commerce et de service, le travail le samedi est très courant en coiffure et en esthétique[48]. Selon les données de l'enquête Emploi, en moyenne, 94 % des employés de coiffure-esthétique travaillent régulièrement ou occasionnellement le samedi entre 2012 et 2014, un pourcentage près de trois fois supérieur à ceux du bâtiment et de l'informatique[49]. En l'occurrence, les enquêtées de ce secteur travaillent toutes le samedi et sont les seules à le faire (les jeunes salariés de l'informatique et du bâtiment travaillant tous du lundi au vendredi). Leur emploi du temps s'étale du lundi au samedi, avec un jour de repos dans la semaine. Cette journée peut, selon l'article 10 de la convention collective de la coiffure, être « *attribuée par roulement en accord avec l'employeur et en fonction des nécessités de service.* ». Le travail le samedi fait partie des désagréments que les coiffeuses déplorent vivement et spontanément en entretien, cette indisponibilité les empêchant notamment de passer des moments privilégiés entre amis. D'où l'attention qu'elles portent au jour de repos hebdomadaire. On a vu que les coiffeuses ne questionnaient pas, d'un point de vue légal, la modification de leurs horaires au dernier moment, en fonction de l'affluence dans le salon. À l'inverse, le jour de repos constitue un droit qu'elles connaissent et auquel elles tiennent. Maëlle s'est renseignée à ce sujet dans la convention collective, parce qu'elle s'interrogeait sur le devenir de ce jour de repos lorsqu'il n'est pas fixé le lundi. Tout en ne faisant pas part de telles pratiques de renseignements, Lucie et Julianne mentionnent à de nombreuses reprises le jour de repos. Il s'agit là d'un savoir que

[48]Yasmine SIBLOT, Marie CARTIER, Isabelle COUTANT, Olivier MASCLET, Nicolas RENAHY, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin, 2015, p.101 ; Nicolas LE RU, « L'évolution des métiers en France depuis 25 ans », *Chroniques du travail*, n° 1, 2011

[49]Dans le détail, selon les spécialités, de 33 à 35 % des ouvriers qualifiés du bâtiment travaillent le samedi (occasionnellement ou régulièrement) entre 2012 et 2014. Du côté des informaticiens, les pourcentages varient entre 31 et 37 %, en fonction du statut des salariés. Source : enquêtes Emploi, Insee ; traitement Dares

Lucie qualifie de « *logique* », et qu'elle s'est appropriée au fil de son expérience dans les salons Tif' :

> « Bah c'est… partout où j'ai pu travailler en coiffure, ça fonctionnait comme ça donc… C'était plus une logique en fait pour moi. »

Or, ce droit n'est pas toujours respecté dans les salons Tif' : Lucie relate ainsi avoir rattrapé une partie des quinze heures qu'elle « *devait* » à sa responsable en travaillant sur son jour de repos. L'illégalité de la situation est alors exprimée par le biais de l'éventualité d'un contrôle de l'inspection du travail, qui n'aurait pas manqué selon elle de sanctionner l'employeur et même, de fermer le salon :

> « Mais c'est vrai que j'aurais demandé de me mettre en repos, elle m'aurait dit non, alors que s'il y avait eu un contrôle, elle aurait été dans la merde. Ils auraient vu le planning, ils auraient vu qu'il y aurait pas eu de repos, ils auraient fermé le salon. »

Elle ajoutera, lors du dernier entretien, que les formations étaient elles aussi organisées sur les jours de repos, ce dont témoigne également Julianne.

Nous le verrons, les jeunes coiffeuses ne relatent aucune expérience relative aux jours fériés (1.4.1). Mais elles sont par contre nombreuses à faire spécifiquement référence au lundi de la Pentecôte. Il s'agit d'un sujet régulièrement abordé entre collègues et qui fait l'objet de pratiques de renseignements de la part de certaines coiffeuses (Léa, Maëlle, Manon, Sarah) même si, en l'espèce, la convention collective de la coiffure ne prévoit aucune disposition particulière à ce sujet.

Encadré 4.7 : La journée de solidarité

Depuis 2004, les salariés doivent effectuer une journée de travail non rémunérée, dont l'objectif est « *d'assurer le financement des actions en faveur de l'autonomie des personnes âgées ou handicapées* ». Plus exactement, la loi n° 2004-626 du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées[50], entrée en vigueur un an après la canicule de l'été 2003, prévoit l'instauration d'une journée de solidarité qui n'est fixée au lundi de Pentecôte qu'à défaut d'accord collectif.

Un accord ou une convention collective peut en effet prévoir l'accomplissement de cette journée un autre jour férié (à l'exception du 1er mai, qui demeure obligatoirement chômé), en remplacement d'une RTT, ou par « *toute autre modalité permettant le travail d'un jour précédemment non travaillé* »[51].

Mais la convention collective de la coiffure ne prévoit rien de particulier en la matière, le rattrapage des heures est donc laissé à l'appréciation de l'employeur.

[50]Loi n° 2004-626 du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, JORF n°151 du 1 juillet 2004

[51]Voir l'article 2 de la Loi n° 2004-626 du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, JORF n°151 du 1 juillet 2004

Le fait de travailler une journée « *pour les personnes âgées* » (Maëlle le formule de cette façon, mais Léa et Manon également) n'est jamais critiqué en soi. Le problème provient davantage du fait que le rattrapage de ces heures participe d'un sentiment d'exploitation. D'une part, il s'agit d'un travail non rémunéré, qui ne fait que renforcer la faiblesse de leurs salaires. D'autre part, le rattrapage de ces sept heures ajoute encore à la flexibilité à l'organisation de leur temps de travail. Si cette journée constitue un tel enjeu pour les coiffeuses – elles sont les seules enquêtées à y faire référence durant les entretiens - c'est que le lundi constitue souvent un jour de repos hebdomadaire dans ce secteur. De nombreux salons de coiffure fermant le lundi, les employées se voient obligées de rattraper les sept heures de cette journée de solidarité à une autre période, qui peut être fixée unilatéralement par l'employeur. Et puis, même lorsque le jour de repos est fixé à un autre jour (on a vu d'ailleurs que dans les salons Tif', ce jour peut varier, du fait d'emplois du temps changeants), l'employeur peut définir lui-même, depuis 2008 et en l'absence d'accord collectif, les modalités d'application de la journée de solidarité[52]. Dès lors, les coiffeuses ont souvent le sentiment de « *donner* », bien contraintes et forcées, sept heures de travail à leur employeur. Alors qu'elles ressentent déjà très fortement leur position de subordonnée lorsqu'il est question de l'organisation de leur temps de travail (voir 2.2.1), les usages des employeurs au sujet de la journée de solidarité peuvent leur apparaître particulièrement injustes, d'autant plus lorsque ce dernier les informe tardivement de cette disposition légale et leur impose au dernier moment les périodes où il leur faudra rendre ces heures. C'est ainsi que plusieurs coiffeuses, poussées par un sentiment d'indignation et doutant de la légalité des injonctions patronales associées à cette journée de solidarité, en sont venues à ressentir le besoin de s'informer. Il en va ainsi de Léa qui, alors qu'elle était en apprentissage (en BP), a consulté la convention collective mais également appelé son ancienne maître de stage puis l'inspection du travail à ce sujet, sur les conseils de sa mère. En effet, à quelques mois de la fin de son contrat, sa patronne exigeait que Léa lui « *rende* » quatorze heures (pour les deux années passées dans le salon). Or, Léa se méfie d'autant plus des déclarations de sa patronne que cette dernière a déserté le salon dès le début de son contrat, sans lui manifester la moindre bienveillance et attention tout au long de l'apprentissage (voir chapitre 1, 2.2.1). Finalement, elle n'a pas rattrapé ces heures. Mais cette expérience lui aura laissé un souvenir amer :

[52]S'il faut attendre 2008 et la loi n° 2008-351 du 16 avril 2008 relative à la journée de solidarité, JORF n°0091 du 17 avril 2008, pour que l'employeur soit autorisé, à défaut d'accord collectif, à définir les modalités d'application de la journée de solidarité (après consultation du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel s'ils existent), il en avait déjà la possibilité, dès 2004, lorsque le lundi de Pentecôte constituait un jour de repos hebdomadaire pour ses salariés.

Léa : « C'était pour quoi que j'avais appelé déjà ? C'était pour oui le premier mai. J'avais appelé mon ancienne patronne, et j'avais appelé directement l'inspection du travail.

C.T : Quand t'étais en BP ?

Léa : Ouais, parce qu'elle me sort un jour : « oui du coup le premier mai en fait, on peut travailler plus 7h. » Ah non, la Pentecôte. En fait c'est un jour où moi, ça tombait le lundi donc normalement je travaille pas. Et du coup, il faut que je redonne 7h, faut que je travaille en plus 7h, c'est pour les personnes âgées je crois. Et du coup, je m'étais renseigné si en BP, ils avaient vraiment le droit de le faire.

C.T : Et qu'est-ce qu'ils t'avaient dit à l'inspection du travail ?

Léa : Il m'avait dit que du coup, ils avaient le droit mais moi je sais que quand j'avais appelé mon ancienne maître de stage, elle m'a dit qu'elle ne faisait pas au BP. Ils ont le droit mais du coup, le fait qu'elle m'a demandé ça au mois de décembre, mon contrat se terminait au mois de juillet et elle me demande 14h d'un coup. »

Rares sont les initiatives collectives qui voient le jour à ce sujet. L'exemple de Sarah, jeune coiffeuse rencontrée aux prud'hommes, est à cet égard éloquent. Elle s'était renseignée avec ses collègues à ce sujet pour envisager, un peu désemparées, une parade. Sans pouvoir nommer la journée de solidarité, elle relate ainsi les appels passés à l'inspection du travail, alors qu'elle et ses collègues étaient au salon :

Sarah : « Et ça nous est arrivé, je me rappelle, d'appeler l'inspection du.. enfin la… comment le ouais l'inspection du travail mais sur des petits points et tout mais on avait pas trop, trop de… Honnêtement, on était pas très aidées.

C.T : C'était quoi ces petits points ?

Sarah : Bah c'était par rapport aux jours fériés. Les jours fériés, il y avait quoi d'autre ? Euh… il nous faisait récupérer des jours, enfin c'était bizarre parce que il nous faisait travailler par exemple un jour férié, et comment ça se passait ? Euh ouais je crois que c'était ça. Je me souviens que c'était par rapport à des jours fériés mais alors après… Je crois que c'était ça et puis après, il nous faisait pas récupérer, on était pas payées non plus, mais pour lui c'était normal, c'est parce que c'était la convention collective de la coiffure et que c'était comme ça en fait. »

Sarah semble peu au fait des dispositions regardant spécifiquement la journée de solidarité et doute encore, au jour de l'entretien, de la légalité des pratiques de David Brouet à ce sujet. Mais même lorsque le rattrapage du jour de la Pentecôte constitue une disposition juridique connue des coiffeuses (Julianne, Manon et Maëlle l'évoquent comme tel), il n'en demeure pas moins une réelle préoccupation pour ces enquêtées.

1.2.3_ Un temps partiel « *choisi* » ? Le cas de Chloé

Les contraintes temporelles potentiellement lourdes subies par les coiffeuses se retrouvent dans bien d'autres secteurs d'emplois féminins. Par exemple, dans la grande distribution, les caissières de supermarché sont soumises à la même incertitude horaire, avec une modulation plus importante encore du fait de la place qu'y prend le travail à temps partiel[53]. Le secteur de la coiffure et de l'esthétique n'échappe pas plus à la prégnance du travail à temps partiel dans l'emploi féminin[54]. Les données issues de l'enquête Emploi 2011 montrent ainsi que 30 % des coiffeuses et 31 % des esthéticiennes travaillent à temps partiel (contre 19 % pour l'ensemble des salariés)[55]. Toutefois, la durée du travail demeure relativement élevée : seules 27 % des coiffeuses et 24,5 % des esthéticiennes travaillent à mi-temps ou moins, contre 39 % tous secteurs confondus[56]. Pourtant, rares sont les enquêtées à avoir déjà travaillé à temps partiel. Seule Sarah évoque rapidement avoir signé chez Tif' un CDD de trente heures par semaine durant quelques mois, avant son embauche définitive en CDI à temps plein. De fait, parmi les enquêtées, seule Chloé est employée à temps partiel, et ce, à sa demande : elle a elle-même proposé un temps partiel à sa patronne, parce qu'elle ne se sentait pas capable de travailler à temps plein, à fortiori dans un métier qu'elle décrit comme complètement incompatible avec sa maladie. Chloé est très critique de l'attitude de sa patronne et des normes de travail qu'elle impose dans l'institut, notamment à propos du temps de travail : horaires individualisés, impossibilité de choisir ses congés, changements d'emplois du temps au dernier moment, etc. Pourtant elle a, pendant toute une période, entretenu de bonnes relations avec elle, qui lui ont notamment permis d'adapter son activité à son statut de travailleuse handicapée. On a vu dans le chapitre 1 que son embauche est en partie due à ce statut particulier. Néanmoins, ce statut comprend également des contraintes. Chloé explique ainsi qu'elle devait prêter attention au nombre d'heures travaillées, pour ne pas dépasser un certain seuil qui lui aurait fait perdre des droits. Avec l'accord de sa patronne, elle a pu à deux reprises modifier son temps de travail (en passant de vingt-quatre heures par semaine à vingt-deux ou vingt-et-une heures), pendant des périodes données, grâce à la signature d'avenants. Par ailleurs, son statut de travailleuse handicapée employée à temps partiel - bien que souhaité et adapté en fonction des périodes - n'en est pas moins

[53]Philippe ALONZO, « Les rapports au travail et à l'emploi des caissières de la grande distribution », in *Travail et emploi,* n° 76, mars 1998, p.37-51 ; Nathalie CATTANEO, « Le travail à temps partiel : entre rêve et cauchemar », *Les Cahiers du mage*, n° 2, 1997

[54]Margaret MARUANI, *Travail et emploi des femmes*, Paris, La découverte, 2011 [1e éd. 2000]

[55]Source : Enquête Emploi 2011, tous rangs d'interrogation

[56]Source : Enquête Emploi 2011, tous rangs d'interrogation

discriminant. Ainsi, c'est en arguant de sa présence réduite dans l'entreprise que sa patronne justifie son refus de lui donner accès aux mêmes formations que ses collègues :

> « Et comme j'étais travailleur handicapé et que j'étais là que trois jours, d'après elle ça valait pas le coup ni de me former, ni de me montrer des choses. Bon les filles étaient là quatre jours, donc à un jour près, je vois pas trop ce que ça change, mais bon peut-être. »

Le cas de Chloé rend compte une nouvelle fois de l'ambivalence du regard que peuvent porter les coiffeuses sur leur temps de travail.

1.3_ Les ouvriers du BTP : au rythme des chantiers

Tandis qu'ils se résignent à faire de multiples heures supplémentaires, rémunérées ou non, durant leur apprentissage (chapitre 1, 2.1.1), les enquêtés du bâtiment deviennent, au fil de leur expérience professionnelle et des ressources qu'ils acquièrent progressivement (diplôme, qualification, permis de conduire), plus revendicatifs. Sans systématiquement comptabiliser leur temps de travail, ils s'attachent davantage à être payés pour les heures effectuées (chapitre 1, 2.1.2). Et, le cas échéant, l'existence d'heures non rémunérées prend une autre signification : elle est davantage la résultante d'« *arrangements* » (il en va ainsi pour Cédric et Benoit) que d'usages imposés sans contreparties. On a vu que cette évolution doit beaucoup à l'autonomie professionnelle qu'acquièrent progressivement les jeunes ouvriers. Or, du point de vue de l'organisation du temps de travail, cela les différencie grandement des coiffeuses : bien plus que ces dernières, ils disposent de marges de manœuvre dans l'organisation des temps travaillés.

D'un point de vue juridique, ils sont peu soumis à des mécanismes de modulation du temps de travail. Les conventions collectives du bâtiment ne prévoient pas, comme en coiffure, la mise en place d'horaires variables. Elles confirment au contraire le cadre légal en vigueur :

> « Les horaires de travail restent collectifs au niveau de l'entreprise, des agences, des établissements, des chantiers ou des ateliers. »[57]

Dans leur entreprise respective, les enquêtés du bâtiment sont soumis à des horaires collectifs. Mais une fois sur le chantier, Gaël, Sébastien, Benoit – tous trois chefs d'équipe - organisent leur temps relativement librement. Les deux premiers travaillent, dans leurs métiers respectifs, seuls ou en binôme. Il en allait de même pour Benoit avant qu'il n'accède à des

[57]Voir l'article 3.11 de la convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant jusqu'à 10 salariés) du 8 octobre 1990 ; et de la convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment non visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant plus de 10 salariés) du 8 octobre 1990, étendue par arrêté du 8 février 1991 JORF 12 février 1991

responsabilités supplémentaires, en devenant « *le bras droit du patron* ». Depuis lors, il dirige une équipe de deux ouvriers dans le même temps qu'il s'occupe des implantations de maison. Du fait des responsabilités qu'ils exercent sur les chantiers où, dans le cas de Cédric, à l'atelier, ces jeunes ouvriers disposent d'importantes marges de manœuvre dans l'organisation de leur temps de travail. Cela ne signifie pas qu'ils ne ressentent pas, comme les ouvriers du bâtiment enquêtés par Nicolas Jounin[58], de pression liée au travail à fournir dans un temps imparti. Ils peuvent au contraire faire l'objet de pressions plus ou moins importantes de la part de leur employeur, vis-à-vis de l'avancée des chantiers. À ce propos, Gaël relate les remarques quotidiennes des patrons de son entreprise, le matin à l'embauche, visant à les pousser à avancer toujours plus vite. Il pense qu'il s'agit là d'une réalité que les anciens ont moins connue et qui les « *dépite* », la pression ne faisant que s'accentuer avec le temps. Cette pression est particulièrement flagrante dans les entreprises qui interviennent sur des chantiers d'envergure et n'est pas sans conséquence sur la sécurité. Vis-à-vis de son entreprise, Gaël estime d'ailleurs :

> Gaël : « Il y a même des boîtes où c'est beaucoup plus tranquille. On travaille beaucoup dans la boite où je suis et tous les mecs travaillent beaucoup.
>
> C.T : Vous travaillez beaucoup au niveau des heures, au niveau du rythme ?
>
> Gaël : Du tempo oui. Ouais parce qu'on fait pas beaucoup d'heures, les journées passent vite et le chantier, il faut qu'il se fasse quoi.
>
> C.T : D'accord donc faut y aller quoi.
>
> Gaël : Tout le temps. Et ils nous poussent. Tous les matins, c'est « ouais il faut y aller », toujours la petite phrase. »

La spécialisation de son entreprise – qui compte, rappelons-le, une trentaine de salariés - dans les chantiers de construction d'immeuble rend les pressions exercées sur la cadence plus importantes qu'il ne les a connues auparavant. Reste que l'organisation de son travail sur le chantier demeure, dans tous les cas, laissée à son appréciation. Gaël et ses collègues embauchent à une heure donnée, se rendent sur le chantier et organisent ensuite leur temps en fonction des tâches à accomplir, de la coordination nécessaire avec les autres corps de métier intervenant potentiellement, mais aussi de leur état de fatigue, des conditions météorologiques, ou des évènements du moment. Ainsi, théoriquement, les horaires imposés

[58]Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La découverte, 2008

dans l'entreprise de Gaël sont les suivants : 7h15-12h et 13h30-16h30. Mais en pratique, il arrive que les pauses du midi soient plus longues par exemple :

> C.T : « Et c'est à chaque fois c'est super carré ?
>
> Gaël : « Non, si on… Aujourd'hui, c'était l'anniversaire d'un collègue, à 11h30 on a été au boire un verre. Non c'est pas très carré. Juste le soir c'est 16h30. Le soir moi je pars jamais avant cinq heures moins le quart. Je suis pas très du matin, alors… »

En fait, Gaël gère les temps de pause comme cela l'arrange, l'important étant qu'au bout du compte, le travail soit réalisé :

> Gaël : « Des fois j'appelle mon collègue, si j'ai envie de boire un café avec mon café à 10h30, je le bois à 10h30. Ouais c'est cool. En fait, il faut que le boulot il soit fait (…) Donc je fais un peu ce que je veux. Au moins ce que j'ai prévu de faire dans la journée, il faut que ce soit fait.
>
> C.T : Et c'est toi qui te fixes tes objectifs ?
>
> Gaël : Oui, oui. Ouais je m'organise quoi. Mais si un jour, il fait froid, bah on va aller se boire un café. On travaille dehors, moi je travaillerais pas dehors cet hiver normalement, mais l'hiver dernier, j'étais dehors pendant trois mois. Il y a même des jours on a rien fait, il a fait -10 l'année dernière. »

Les liens entre l'organisation du temps de travail et la sécurité sont particulièrement étroits dans le bâtiment. En aménageant leurs horaires ou en s'accordant des pauses – comme le fait Gaël - les ouvriers peuvent se prémunir en partie contre les pénibilités liées au travail en extérieur. À l'inverse, l'absence d'aménagement horaire, sur certains chantiers, fait courir aux ouvriers des risques professionnels accrus : il en va ainsi lorsqu'ils sont contraints de travailler sous de fortes chaleurs, sans bénéficier de temps de repos supplémentaires ou d'horaires adaptés.

L'autonomie dont disposent ces jeunes ouvriers qualifiés peut également se traduire par une tolérance, de la part de leur employeur, des retards. À ce sujet, Benoit adopte d'ailleurs un propos ambivalent. En réaction au cas 6, il estime d'abord que les retards constituent un motif légitime de licenciement, parce que – couplés à l'alcoolisation - les retards témoignent à ses yeux d'un manque de respect pour l'employeur :

> « Bah, il était en retard (*rires*). Ça fait une bonne raison de le virer moi je dis, il a raison l'employeur. L'autre il délire à plein tubes, il fait n'importe quoi, ça plusieurs fois… Tu respectes ton employeur comme lui doit te respecter. Donc toi t'es exigeant par rapport à lui il te doit ci il te doit ça et tout, et toi tu lui dois aussi des choses donc moi je trouve ça normal que ça s'applique pour tout le monde. »

Ce qui constitue une attitude répréhensible dans le cas 6 ne l'est plus, par contre, dès lors que l'on évoque ses propres pratiques. Ainsi, Benoit explique être en retard quatre à cinq fois par

an, sans que cela ne fasse l'objet de remontrances de la part de son employeur. Outre le fait qu'il prévient immédiatement ce dernier et rattrape systématiquement le temps perdu le soir, Benoit estime également que dans son métier, être en retard n'est pas problématique : il ne doit pas, comme en coiffure, faire face aux attentes de la clientèle[59] :

> « Et puis ça va rien changer mais t'es, je sais pas moi, tu fais l'ouverture d'un salon de coiffure, t'arrives en retard ça la fout mal. T'as les clientes qui vont attendre, là c'est pas pareil. »

Mais il faut compter ici avec la relation privilégiée qu'il noue avec son employeur (voir chapitre 1, 1.1.1). Les relations nouées avec l'employeur jouent donc nettement sur les marges de manœuvre laissées aux ouvriers dans l'organisation de leur temps. Cédric, par exemple, rapporte la souplesse de son employeur actuel à ce sujet. Tandis qu'il prend les pauses qu'il souhaite et organise sa journée à sa guise, il devait se soumettre à une règlementation d'entreprise plus stricte lorsqu'il était employé dans la « *grosse boîte* » (voir chapitre 1, 1.1.1). Toutefois, il différencie le travail effectué en atelier ou en chantier : dans le second cas, les ouvriers pouvaient se soustraire aux horaires définis dans l'entreprise, parce que l'employeur n'était pas présent sur le chantier :

> « En chantier bon, ils peuvent se permettre parce que le patron les voit pas, mais à l'atelier on a notre quart d'heure de pause le matin, et c'est tout et même le quart d'heure de pause si c'est vingt minutes, ton chef il va te faire : « eh les gars, c'est l'heure ». »

De fait, pour ces ouvriers qualifiés, le travail en chantier est particulièrement propice à la maitrise des horaires de travail. Même Sébastien, qui est pourtant intérimaire et enchaîne les missions auprès de différentes entreprises utilisatrices, dispose souvent de latitude dans l'organisation de son temps de travail. Par exemple, à propos de la mission qu'il mène à bien au moment du second entretien, il soutient pouvoir établir son « *plan de travail* » à sa guise, particulièrement lorsqu'il travaille sous les ordres d'un chef de chantier qu'il connaît bien et apprécie :

> « Oui, non mais après moi mon chef, il sait, il m'a toujours dit : « moi je m'en fous que tu fasses comme tu…. Enfin comme t'as envie, si tu commences à 8h, tu commences à 8h ». Lui il s'en fout, ça le dérange pas. Ce qu'il veut, c'est que les 8h soient faites, parce qu'il sait que de toute façon le boulot… il a confiance, le boulot sera fait derrière et il fait pas ça avec tout le monde. Il sait que l'équipe, bah quand j'étais avec lui si tu veux, voilà on est tous les deux en binôme, bah ça tourne quoi. »

Il peut ainsi décider de s'accorder une demi-heure pour le déjeuner au lieu d'une heure, voire même réaliser ce qu'il nomme des « *journées continues* », sans déjeuner, pour pouvoir

[59]Son ex-amie était coiffeuse, ce qui l'encourage probablement à prendre pour exemple ce secteur d'activité.

terminer sa journée de travail plus tôt. On a vu que certaines jeunes coiffeuses ont évoqué des journées sans pauses, lorsque l'affluence au salon les contraint à enchaîner coupes et couleurs. Mais aucune ne présente alors l'absence de pause comme un « *choix* ». Or, c'est précisément ce que fait Sébastien ici : réaliser une journée continue ou ne pas s'accorder de « *pause-café* » relève pour lui d'un choix personnel, lorsque « *parti dans le taf* », il préfère mener sa tâche de travail à son terme. Là encore, on peut néanmoins penser que le « *choix* » de réaliser des journées continues est en partie contraint par les pressions liées à l'avancée des chantiers. Quand le chef de chantier n'exerce pas directement de pression, c'est l'intervention d'ouvriers de différents corps de métier qui impose un certain rythme. Lors du dernier entretien, Sébastien relate sa mission en cours. Dans le même temps qu'ils sont contraints à prendre en charge des tâches normalement dévolus au chef de chantier (voir chapitre 1, 2.1.3), lui et son collègue (il travaille alors en binôme) sont soumis à de multiples injonctions à la rapidité de la part du chef de chantier et du chef d'agence. En outre, ils doivent faire avec les cadences élevées des ouvriers plaquistes originaires des pays de l'est : l'absence de repos hebdomadaire de ces ouvriers déstabilise l'organisation du chantier et les oblige – lui et son collègue - à accélérer leur travail. En effet, l'avancée du chantier dépendant de la bonne coordination entre corps de métier, ils sont tributaires du rythme de travail des plaquistes (nous reviendrons plus largement sur le regard qu'il porte vis-à-vis des ouvriers détachés dans le 2.2.1).

Bien davantage que Gaël et Benoit, la latitude dont dispose Sébastien dans l'organisation de son temps dépend des missions qu'il effectue, des chefs de chantiers sous les ordres desquels il travaille et des collègues qu'il côtoie. Cette variabilité se voit au ton qu'il adopte lors des différents entretiens et aux références juridiques qu'il mobilise. Quand, lors des premières rencontres, Sébastien insiste simplement sur les « *choix* » qu'il fait en matière d'horaires, il se montre bien plus incisif lors du troisième entretien, alors qu'il effectue cette mission « *sous pression* ». Il dénonce alors l'absence de respect des temps de pause sur certains chantiers, en s'appuyant sur ce qu'il nomme « *la convention du travail* ». Plus encore, il s'insurge de l'absence d'aménagement des horaires sur le chantier qu'il effectue, alors que les ouvriers travaillent sous des températures très élevées :

> Sébastien : « Bah j'ai vu des boites, t'avais pas le droit de prendre ta pause-café par exemple. Normalement t'as le droit à 10 minutes. Dans la convention du travail, c'est écrit. Comme là tu vois pareil les fortes chaleurs, il y a eu des moments, je bossais en terrasse, on s'est tapé du 40 degrés en plein soleil.
>
> C.T : Ouais c'est ce que j'allais te demander du coup, vous avez pas eu de pauses ou vous avez pas changé d'horaires ou… ?

Sébastien : Bah si, nous si tu veux on fait des pauses mais les horaires n'ont pas été aménagés alors que normalement, ça aurait dû être le cas. »

Globalement, son expérience et sa qualification grandissant, Sébastien est de moins en moins confronté à des chefs de chantier contrôlant ses horaires. Mais son statut d'intérimaire et les nombreux changements de missions que cela induit, peuvent contrecarrer l'autonomie professionnelle liée à sa qualification. À propos de ces quelques expériences malheureuses, Sébastien s'appuie sur les droits concrets existants au sujet des pauses et des aménagements horaires pour dénoncer en entretien ce qu'il perçoit comme des abus des chefs de chantier. Or, il le fait uniquement lorsque l'organisation des temps travaillés sur le chantier lui apparaît problématique. Car par ailleurs, lorsqu'ils décrivent leurs horaires de travail ou les pauses qu'ils prennent, les enquêtés du bâtiment évacuent complètement les dispositions légales ou conventionnelles encadrant leur temps de travail et les droits dont ils peuvent disposer en la matière. Seules les règles fixées dans l'entreprise sont prises en compte (horaires, temps de pause), règles face auxquelles ils disposent de marges de manœuvre plus ou moins importantes.

1.4_ Dimanche et jours fériés : des temps « *libres* » ?

Avec la mise en œuvre des 35 heures, Jérôme Pélisse constate une *« banalisation d'un envahissement temporel du travail »*[60]. Les développements précédents montrent qu'il est à géométrie variable : tous les enquêtés n'y sont pas soumis de manière égale. S'intéresser au repos dominical et aux jours fériés permet donc d'apporter un autre éclairage sur l'intensité de cet empiètement du travail et sur la manière dont le vivent et le pensent les enquêtés.

Et puis, seront envisagées plus largement (par le biais du cas 3) les représentations des enquêtés à l'égard du travail les dimanches et jours fériés : là plus qu'ailleurs, les « droits idéaux » se confrontent aux limites toujours plus grandes des droits concrets.

1.4.1_ De rares expériences

Historiquement, le repos dominical constitue une tradition religieuse. Supprimé durant la Révolution puis rétabli par la loi du 18 novembre 1814, ce repos – au caractère clérical - sera peu observé à partir des années 1830.[61] Il finira par être abrogé sous la Troisième République, tant du fait de sa dimension religieuse qu'en tant qu'« *entrave à l'essor*

[60]Jérôme PELISSE, « A la recherche du temps gagné. Les 35 heures entre perceptions, régulations et intégrations professionnelles », *op.cit*., p.9
[61]Robert BECK, « Esprit et genèse de la loi du 13 juillet 1906 sur le repos hebdomadaire », *Histoire, Économie et Société*, vol. 3, 2009

industriel »[62]. Il faudra attendre la loi du 13 juillet 1906 pour que le repos hebdomadaire soit de nouveau institué, amorçant un mouvement de réduction du temps de travail préfigurant selon Jacques Le Goff les lois de 1919 (journée de 8 heures) et de 1936 (semaine de 40 heures). Mais, dès le départ, des dérogations sont prévues : sont ainsi exclus du champ de cette loi les cheminots, les travailleurs agricoles et les domestiques. Et depuis, la logique dérogatoire n'a fait que se renforcer :

> « D'entrée de jeu, le législateur s'est préoccupé d'assouplir la règle qu'il énonçait. Depuis 1906, par suite de l'évolution considérable des pratiques sociales et styles de vie, les dérogations se sont multipliées au prix d'une lisibilité d'ensemble des plus incertaines »[63]

Jacques Le Goff distingue ainsi les dérogations « de plein droit » inscrites dans le Code du travail, de celles « *sur autorisation* » préfectorale ou municipale. Et quinze ans après la publication de son ouvrage, si le principe du repos dominical demeure[64], la liste des dérogations ne cesse de s'allonger. La récente Loi Macron (ou loi n° 015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, JORF n° 0181 du 7 août 2015) ne vient pas démentir cette évolution : elle étend notamment le nombre de dérogations qui peuvent être accordées par le conseil municipal (jusqu'à douze autorisations peuvent être délivrées, contre cinq auparavant) et redéfinit - en les élargissant - les zones géographiques au sein desquelles peuvent intervenir les autorisations préfectorales. De multiples dérogations permettent donc de remettre en cause le repos dominical. Quant aux jours fériés, le Code du travail n'empêche nullement qu'ils soient travaillés. En effet, légalement, seul le 1er mai constitue un jour férié obligatoirement chômé[65]. Les autres jours fériés peuvent être travaillés, sans que des contreparties soient nécessairement prévues : tout dépend des dispositions prévues par les conventions et accords collectifs.

Le caractère exceptionnel du travail le dimanche et les jours fériés est avancé dans le titre de l'article 35 de la convention collective SYNTEC. Intitulé « *travail exceptionnel du dimanche et des jours fériés* », il ne fait que rappeler le nécessaire respect des dispositions légales en vigueur à ce sujet, avant de préciser les compensations auxquelles donne droit le travail le dimanche et les jours fériés. Parmi les enquêtés régies par cette convention collective, seul Benjamin a déjà été d'astreinte un jeudi de l'ascension, lors d'un « *coup de bourre* ».

---

[62]Jacques LE GOFF, *Droit du travail et société*, *Tome 1 - Les relations individuelles de travail,* Presses universitaires de Rennes, 2001, p.578
[63]Jacques LE GOFF, *ibid.*, p.585
[64]Article L. 3123-3 du Code du travail
[65]Article L. 3133-4 du Code du travail

Travailler un jour férié demeure toutefois exceptionnel à DevLibre et les quelques astreintes qui ponctuent les projets sont réparties entre collègues. Autre exemple, à une seule occasion, Romain a été pressenti – parmi d'autres informaticiens - pour travailler quelques heures un dimanche. On a vu qu'il s'est d'ailleurs renseigné à ce sujet (voir chapitre 2, 1.1.2). Mais le calendrier du projet a finalement été modifié et les heures de travail nécessaires ont été effectuées la semaine suivante. Hormis ces rares cas, les enquêtés de ce secteur semblent peu concernés par le travail le dimanche et les jours fériés. Les conventions collectives nationales des ouvriers du bâtiment prévoient que le repos hebdomadaire dure non pas 24, mais 48 heures consécutives : le repos dominical est imposé, et le samedi doit être privilégié (à défaut, le repos peut être établi le lundi).[66] Aucun enquêté de ce secteur n'a déjà travaillé un dimanche et seul Sébastien rapporte avoir déjà effectué une mission un samedi (à une reprise seulement).

Tout comme les autres enquêtés, les jeunes coiffeuses et esthéticiennes bénéficient du repos dominical. L'article 9 de la convention collective nationale de la coiffure le rappelle, ce repos demeure « *la règle de principe* ». L'article précise néanmoins que des dérogations peuvent être prévues dans le « *cadre des dispositions légales en vigueur* » et que le travail dominical est alors effectué « *sur la base du volontariat* ». Mais, parmi les enquêtées, aucune n'a été confrontée à cette situation[67]. La convention collective de la coiffure prévoit également la possibilité, pour l'employeur, de faire travailler ses salariés quatre jours fériés par an (à l'exception du 1er Mai, 25 décembre et 1er janvier)[68]. Mais aucune enquêtée ne fait part, lors des entretiens, d'un ou plusieurs jour(s) férié(s) travaillé(s). De fait, seule Chloé, jeune esthéticienne, a déjà travaillé plusieurs jours fériés. Dans l'institut, la gestion des jours fériés témoigne de la propension de la patronne à imposer à ses employées une organisation du temps de travail flexible et individualisée, face à laquelle Chloé et ses collègues demeurent relativement démunies. Il en va ainsi pour le rattrapage des heures de travail qui n'ont pu être

[66]Voir l'article 3.21 de la convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant jusqu'à 10 salariés) du 8 octobre 1990 ; et de la convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment non visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant plus de 10 salariés) du 8 octobre 1990, étendue par arrêté du 8 février 1991 JORF 12 février 1991

[67]Voir l'article 9 de la convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes. Convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes du 10 juillet 2006. Étendue par arrêté du 3 avril 2007 JORF 17 avril 2007

[68]Voir l'article 14 de la convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes. Ce maximum peut passer à cinq jours fériés par an « sur la base du volontariat », avec l'accord écrit du salarié. Convention collective nationale de la coiffure et des professions connexes du 10 juillet 2006. Étendue par arrêté du 3 avril 2007 JORF 17 avril 2007

effectuées durant les travaux de rénovation de l'institut. On a vu dans le chapitre 1 que Chloé s'est renseignée, avec une collègue, à l'inspection du travail avant de réclamer la mise en place du chômage partiel, sans succès (voir chapitre 1, 2.2.3). De fait, chaque salariée a dû prendre la totalité de ses congés et, une fois ces derniers écoulés, faire avec les propositions diverses de leur employeure. Pour Chloé, il s'est agi de rattraper ultérieurement les jours non travaillés en travaillant des jours fériés (tandis que dans le même temps, sa collègue était rémunérée pour la formation qu'elle octroyait à des esthéticiennes). Or, non contente d'avoir imposé ce rattrapage d'heures à Chloé, sa patronne a remis en cause, au dernier moment, les jours fériés qu'elles avaient fixé ensemble. Ces modifications de dernière minute eurent des conséquences très concrètes sur la vie hors travail de Chloé, qui a dû annuler les quelques jours de vacances qu'elle avait prévu avec son conjoint au mois d'août :

> « De toute façon, tu choisissais jamais rien avec elle. Je dis : « mais non mais moi j'ai prévu de faire d'autres choses au mois d'août ». Elle me dit : « mais Chloé mais d'où c'est que vous préparez vos vacances sans avoir vu votre emploi du temps ? » Bah je dis : « mais on a prévu ensemble tel jour et tel jour férié ». C'était plus possible, je pouvais plus les avoir. Et finalement, elle me les a changés parce que ça l'arrangeait pas. Donc j'ai travaillé complètement d'autres jours fériés qui n'avaient rien à voir avec ce que j'avais prévu. »

La gestion par sa patronne de la période des travaux et sa propension à modifier tardivement les emplois du temps de ses employées interrogent à nouveau les frontières existant entre temps travaillés et « *temps libre* » dans la coiffure et l'esthétique.

1.4.2_ Des représentations contrastées du repos dominical et des jours fériés : du droit au repos à la liberté de travailler ?

Les enquêtés ont en commun d'avoir peu expérimenté le travail le dimanche ou les jours fériés. Par contre, ils développent à ce sujet des représentations contrastées. Pour en rendre compte, nous nous appuierons sur leur réaction au cas 3. L'objectif de ce cas était double. D'une part, il s'agissait de discuter avec les enquêtés des moyens dont dispose un salarié pour s'informer sur ses droits, et de les relancer sur leurs propres pratiques de renseignements. D'autre part, la situation décrite permettait – par le biais d'une autre relance - de les faire réagir sur le travail le dimanche, et/ou les jours fériés. Alors que globalement, les enquêtés remettent peu en cause le processus d'individualisation qu'induisent les multiples règlementations encadrant leur temps de travail, un certain nombre d'entre eux demeurent attachés au repos dominical.

Parmi les enquêtés, seules Julianne et Manon décrivent explicitement le repos dominical comme un droit acquis, qui plus est par la lutte. Pour la première, le repos dominical constitue un des droits pour lesquels les salariés ont, selon ses propres termes, « *milité* » :

> « Bah après moi je suis contre parce que on a assez milité auparavant pour avoir ces droits-là et tout, et puis le dimanche, voilà c'est le dimanche (*rire*). »

Si elle ne cite pas, dans cet extrait, d'autres droits, rappelons qu'en réaction au cas 1, relatif à la grève, elle avait insisté sur le « *droit de manifester* » (voir chapitre 3, 2.2.1). De son côté, Manon concentre son propos sur les jours fériés, que « *les anciens se sont battus justement pour faire reconnaître* ». L'attention qu'elles accordent au repos dominical et aux jours fériés chômés est d'autant plus importante que ces droits sont selon elles menacés. Julianne l'a constaté durant son expérience en esthétique (même si elle-même n'a jamais travaillé un jour férié) et y voit une évolution inéluctable. Quant à Manon, elle se base sur la mobilisation très médiatisée de salariés d'une enseigne de bricolage pour rendre compte d'une transformation profonde du regard porté par les salariés sur le travail le dimanche : désormais, ils le réclament également, pour pouvoir bénéficier d'une meilleure rémunération[69]. Cette mobilisation est symptomatique, à ses yeux, d'une évolution de la société : si elle est a priori opposée au travail le dimanche, Manon craint que les salariés n'y soient progressivement contraints pour gagner correctement leur vie :

> « Maintenant, il y a eu récemment, c'était pour un Leroy Merlin je crois toute une bande d'employés qui ont justement fait piquet de grève et manifestation parce qu'ils travaillaient le dimanche et que la commune ou le maire je sais plus trop quoi a donc décidé que ce magasin-là serait plus ouvert le dimanche. Et les salariés du coup étaient pas contents. Donc c'est vrai que là on se dit : c'est le monde à l'envers puisqu'avant, les salariés manifestaient pour pas bosser le dimanche, et maintenant ils manifestent parce qu'on ne veut plus qu'ils travaillent le dimanche. Mais en même temps, ça se défend puisque quand on les entend parler, le dimanche ils étaient payés double, donc ça leur faisait une augmentation sur leur salaire, donc là c'est une perte de salaire. Et aujourd'hui, on peut pas se permettre d'avoir de perte de salaire donc c'est vrai que… Dans le fond, je suis pas pour, je suis pas pour de travailler le dimanche et les jours fériés, maintenant, si ça se trouve le monde dans lequel on vit, on va être obligés, on va être obligés pour se faire plus d'argent. »

[69]À ce sujet, voir le témoignage d'une employée de Leroy Merlin : Alexia H., « Travail le dimanche : étudiante, je tiens à mon job à Leroy Merlin », *Rue 89*, 09 décembre 2012. Un an plus tard, le conflit perdure : plusieurs enseignes de bricolage remettent en cause l'interdiction du travail dominical qui leur a été signifié par décision judiciaire (« Travail dominical : une bataille judiciaire qui n'en finit pas », *Le Monde*, 22 novembre 2013), et disposent du soutien d'une partie de leurs salariés, qui réclament de pouvoir travailler le dimanche. Voir Nathalie Dubois, « le dimanche travaille Matignon », *Libération*, 29 septembre 2013

Aux yeux de ces jeunes coiffeuses, le droit au repos dominical – droit concret acquis par la lutte - relève chaque jour davantage d'un idéal. En atteste la conclusion de Julianne : « *Si on pouvait ne pas le faire, ce serait bien* ».

Bien que les évolutions récentes entretiennent une confusion dans les esprits de nos enquêtés, un peu perdus pour déterminer s'il s'agit encore d'un droit écrit dans le marbre de la loi ou d'une aspiration longtemps reconnue et désormais contrariée, nombreux sont ceux qui s'opposent au travail le dimanche. À leurs yeux, tous les salariés devraient bénéficier d'un jour de repos le dimanche. Il en va ainsi de Benoit :

> « C'est lamentable (*rire*). Je suis pas d'accord avec ça mais bon. Dimanche, ça devrait être un jour de repos pour tout le monde, parce que c'est dimanche. Et puis les jours fériés, si c'est férié, c'est qu'on doit pas travailler donc je vois pas pourquoi il y en aurait qui travailleraient et les autres pas. Donc ce serait tout le monde, tout le monde pareil. »

Les propos de Léa sont presque identiques : « *je vois pas pourquoi il y en aurait qui travaillerait et pas d'autres* » souligne-t-elle, avant de se résigner à l'existence du travail le dimanche : « *Mais bon, et si il faut le faire, il faut le faire* ».

Si le repos dominical est plébiscité par eux, c'est essentiellement parce qu'il permet de consacrer du temps à l'entourage familial, amical, voire associatif. Les « *vertus de regroupement familial et social* », tel que l'écrit Jacques Le Goff[70], sont mentionnés par plusieurs enquêtés, dont Léa, qui insiste sur l'importance du repos dominical pour son couple : parce qu'elle travaille le samedi, elle ne dispose que de cette journée pour passer du temps avec son conjoint (couvreur, son emploi du temps s'étale du lundi au vendredi). Léa accorde d'autant plus de valeur au temps consacré au couple et à la famille le dimanche qu'elle-même en a peu bénéficié lorsqu'elle était enfant : ses parents – alors artisans boulangers – n'avaient que peu de temps à consacrer à Léa et sa petite sœur. Il s'agit même là d'une des raisons qui les ont poussés à stopper leur activité indépendante :

> « Mes parents ils tenaient une boulangerie avant, dont on habitait au-dessus. Mais après, ils ont arrêté parce qu'ils avaient que le lundi pour nous. Et puis, on allait souvent chez nos grands-parents. »

Mais Léa n'est pas la seule à se préoccuper du temps consacré à la famille. Thibaud et Benjamin, jeunes informaticiens du « *libre* » qui, pourtant, ne sont pas favorables à la règlementation étatique imposée aux salariés, sont défavorables au travail le dimanche. Pour Thibaud, en particulier, est très attaché au repos dominical, qui accorde une place privilégiée à

[70]Jacques LE GOFF, *op.cit.*, p.580

la famille et à la religion (voir chapitre 2, II), le repos dominical est quasi sacré. Cette journée constitue à ses yeux un rempart contre l'envahissement du « *monde de consommation* » :

> « Et je considère que c'est vraiment, c'est un cas de société le travail le dimanche et le travail les jours fériés. Pour moi c'est pas normal, parce que c'est.. c'est un travail, c'est pas seulement au niveau conditions de travail, c'est la façon dont on vit, la façon dont on… Enfin c'est tout, c'est tout, tout de suite. (…) ça pourrait être le mardi ou le mercredi, c'est juste qu'historiquement c'est le dimanche parce que c'est le jour du Seigneur, mais c'est tout. C'est historique, c'est tout, c'est comme ça mais on le garde plus, et il est pas remplacé. Il est bouffé en tant que dans le monde de consommation euh économique, de tout, tout de suite, etcetera. Le dimanche, c'était, c'est une journée pour les associations, c'est une journée pour la famille, pour s'occuper de chez soi, pour aller voir les… c'est vraiment une journée de repos quoi. Enfin c'est, c'est… Et toi t'es en repos mais tu souhaites que les autres travaillent. Enfin… »

Son opposition au travail dominical ne souffre aucune exception : Thibaud critique les conflits des enseignes de bricolage, comme il déplore l'existence de dérogations :

> C.T : « Et t'as entendu parler de l'histoire de… Je crois que c'est Castorama…
>
> Thibaud : Ouais, ça je trouve ça débile. Moi je pense qu'il devrait pas y avoir des dérogations même pour ceux qui sont dans des zones peuplées ou autres, pour moi c'est non. Vraiment, vraiment, le côté d'ouvrir le dimanche… »

À l'instar de Thibaud, Benjamin défend le repos dominical dans lequel il voit un contre-feu à l'emprise de l'économie marchande et une condition nécessaire à la vie familiale. Ainsi, lui qui prône pourtant une approche très libérale des droits du travail (chacun devrait décider de ses droits, en accord avec le groupe au sein duquel il travaille), se montre beaucoup plus nuancé sur le travail le dimanche. À ce sujet, il craint que les salariés soient davantage contraints que libres :

> « J'aimerais bien être… J'aimerais bien être libéral et dire bon les gens font ce qu'ils veulent, c'est très bien. En général, les gens qui font ça, ça leur permet de rapporter un peu plus d'argent, etcetera. Après sur le plan des mœurs, je suis assez conservateur, j'ai envie de dire que normalement le dimanche, ce serait bien que les gens aient autre chose à foutre que d'aller pousser des caddies et travailler et ce serait bien que ce soit un temps quand même pour se retrouver avec sa famille ou on va dire pour des occupations moins pécuniaires. Mais bon, voilà après moi je peux pas être… On peut pas décider à la place des gens… Euh ce que j'espère c'est qu'il le fait par choix et par… parce qu'effectivement, il est étudiant et que bosser le dimanche ça l'arrange parce qu'effectivement, ça rapporte plus et… et comme ça, il est content de passer sa semaine à pouvoir étudier tranquillement. Malheureusement, j'imagine que, en l'occurrence, c'est un pauvre type à qui on impose des horaires les pires qui soient et que, et que il aimerait bien pouvoir bosser, au contraire il aimerait bien pouvoir être avec sa famille et voilà quoi. Après moi je sais pas comment il faudrait faire, j'avoue que c'est très compliqué comme problématique, le travail le dimanche… »

L'ensemble des enquêtés cités jusqu'ici use du conditionnel, pour rendre compte d'un idéal : aucun salarié ne « *devrait* » travailler le dimanche. Seul Benjamin, fidèle à ses convictions autogestionnaires, se distingue à ce sujet. Pour lui, l'idéal est ailleurs : les salariés devraient

véritablement avoir le « *choix* » de travailler ou non le dimanche. Autrement dit, ce qui peut être avantageux pour certains (Benjamin cite l'exemple des étudiants travaillant à côté de leurs études), ne doit pas devenir une obligation pour les autres. Et c'est d'ailleurs à cette aune qu'il relate les usages qui ont cours à DevLibre : les rares astreintes sont réparties entre collègues, au bon vouloir de chacun.

Travailler le dimanche : liberté ou obligation ?

Pour une partie des enquêtés, le bien-fondé du travail le dimanche réside justement dans l'existence d'un choix. Ainsi, aux yeux de Lucie, travailler le dimanche ne constitue pas un problème en soi. D'ailleurs, son conjoint travaille très régulièrement les soirs et les week-ends du fait de son activité dans l'hôtellerie-restauration et elle ne s'en plaint aucunement durant les entretiens. En fait, Lucie adopte un avis nuancé sur le repos dominical : dans le même temps qu'elle met en avant l'existence d'avantages financiers pour les salariés, elle n'en critique l'éventualité que dans les cas où le salarié s'y trouve, contre son gré, contraint :

> C.T: « Et du coup, qu'est-ce que tu penses du fait de travailler le dimanche et les jours fériés ?
>
> Lucie : Bah je trouve ça bien et pas bien. Bah c'est bien dans un sens où si les personnes ont des difficultés d'argent, comme ils sont payés plus cher donc oui ça peut être bien. Mais s'il y en a qui ne veulent pas, pour moi ça devrait pas être une obligation. »

Reste qu'être davantage rémunéré constitue un argument en faveur du travail le dimanche, parce que cela permet de pallier la faiblesse des salaires et les difficultés pécuniaires. C'est également en usant de cet argument qu'Alice expose son point de vue sur le travail le dimanche. Elle-même souhaiterait avoir la possibilité de travailler le dimanche, si le besoin s'en faisait sentir.

> « Bah, (*elle réfléchit*) comment dire ? Moi je suis pour par exemple des gens qui n'ont pas forcément… qui ont envie de travailler plus pour gagner plus. Moi, je me verrais pas faire ça parce que pour l'instant, j'en ai pas besoin mais demain, je serai dans une situation où je gagne pas ma vie, j'aimerais bien qu'on me propose de travailler les dimanches et jours fériés. Moi je vois pas d'inconvénient pour celui qui a envie de travailler. Pour les jours fériés je suis un peu moins d'accord, mais bon… »

Toutefois, le discours d'Alice se distingue à bien des égards de celui de Lucie. Sans émettre la moindre réserve, elle envisage le travail le dimanche avant tout comme une liberté laissée à ceux qui souhaitent, selon ses propres termes, « *travailler plus pour gagner plus* ». Ici, Alice reprend à son compte le slogan de campagne de Nicolas Sarkozy lors des élections présidentielles de 2007. Ce slogan a ultérieurement a été associé à la promulgation de la loi

« *TEPA* » prévoyant notamment l'exonération fiscale et sociale des heures supplémentaires[71]. Ainsi, derrière un même argument – celui du supplément de rémunération - différents rapports au politique se dessinent. Tout oppose, par exemple, Alice à Sébastien qui, après avoir évoqué la possibilité qu'offre le travail le dimanche d'être davantage rémunéré, insiste sur le fait que cela ne doit pas aboutir à une augmentation de la durée du travail des salariés :

> « Mais bah c'est pareil là ça fait qu'on augmente encore la durée du travail, et ça moi je suis pas forcément pour. Faudrait vivre que pour le boulot *(rires)*. Bah en même temps, partout en Europe, on travaille 48 h. On est les seuls à bosser 35 h, 39 h. »

Les règles encadrant leur temps de travail apparaissent variables et plus ou moins contraignantes selon les secteurs d'activité : spécificité des dispositions juridiques au regard de la durée du travail chez les cadres informaticiens, modulation du temps de travail et horaires individualisés chez les coiffeuses, durée légale du travail et horaires collectifs chez les ouvriers du bâtiment. Mais l'appréhension, par les enquêtés, de l'organisation de leur temps de travail, dépasse largement sa seule définition légale ou conventionnelle. Chez les développeurs, le « *flou juridique* » règne, emporté par la norme des longs horaires et les périodes de « *rush* » qui prévalent dans le métier. Quant aux ouvriers du bâtiment et coiffeuses, leur appréhension des normes pratiques prévalant en entreprise est indissociable de leur inégal degré d'autonomie professionnelle et des relations qu'ils tissent avec leur employeur. Chez les coiffeuses, l'organisation flexible de leurs emplois du temps n'est pas questionnée sur le registre légal. Quant aux quelques pratiques de renseignement relatives aux jours de repos et au lundi de pentecôte, elles sont encouragées par un fort sentiment d'exploitation, mais n'aboutissent que rarement à une confrontation avec l'employeur.

II_ De la qualification à la compétence : les ressorts de l'individualisation de la rémunération

On l'a vu, les premières règlementations du travail ont visé la sécurité physique des travailleurs, en limitant la durée du travail. Mais progressivement, une autre problématique a émergé, celle de la « *sécurité par le travail* » : il s'agissait d'assurer aux travailleurs des moyens de subsistance, par les revenus tirés du travail et les revenus de substitution :

[71]Voir l'article 1 de la loi n° 2007-1223 du 21 août 2007 en faveur du travail, de l'emploi et du pouvoir d'achat, JORF n° 193 du 22 août 2007

> « Né de la nécessité de garantir la sécurité du travailleur, sa sécurité physique dans l'entreprise, le droit du travail devait naturellement tendre à assurer la sécurité des revenus du travailleur. »[72]

La garantie d'un revenu minimal du travail sera avant tout prévue par des normes internationales : l'Organisation Internationale du Travail (OIT) l'inscrira dans sa constitution en 1919, avant que différentes conventions internationales n'en précisent les contours. En France, il faudra attendre la Déclaration universelle des droits de l'Homme pour que soit posé le principe d'une rémunération « *équitable et satisfaisante* »[73]. Mais qu'en est-il du contenu de ce salaire garanti ? Doit-il correspondre au « *minimum vital* » ou au « *minimum de civilisation* », à une logique de survie ou de bien-être ? La création, en 1950, du SMIG (salaire minimum interprofessionnel garanti) renvoie davantage à la première acception qu'à la seconde. Son remplacement, vingt ans plus tard, par le SMIC (salaire minimum interprofessionnel de croissance) ouvrira la voie à la prise en compte des « besoins sociaux » (et non plus uniquement vitaux) des salariés.[74] Mais que recouvre, pour les enquêtés, l'existence de ce salaire minimum ? Nous verrons que si la référence au SMIC est largement diffusée parmi les enquêtés, la connaissance de son montant exact est surtout le fait de ceux – et en l'occurrence celles - dont le revenu s'en rapproche. Cette approche du salaire comme « *moyen de vivre* »[75] doit être enrichie en considérant les liens existant entre rémunération et qualification. Avec l'essor des conventions collectives - une première loi est votée en 1919 à ce sujet, mais c'est surtout après les grèves de mai-juin 1936 et la promulgation de la loi du 24 juin 1936 que les conventions collectives se multiplient[76] - les grilles de salaire basées sur la qualification des travailleurs se diffusent progressivement. Depuis lors, les liens entre qualification et rémunération se sont consolidés simultanément à l'extension de la couverture conventionnelle. Dans le même temps qu'elle permet de déterminer un niveau de rémunération minimale, la qualification professionnelle a pour fonction d'assurer la mobilité des salariés : elle favorise la reconnaissance de leur compétence d'une entreprise à l'autre, et leur ouvre également, par le biais des grilles de classifications, un « *horizon ascensionnel* »[77]. Rendre compte du rapport des enquêtés à leur salaire nécessite donc de s'intéresser à la fois à

---

[72]Alain SUPIOT, *Critique du droit du travail, op.cit*., p.75

[73]« *Quiconque travaille a droit à une rémunération équitable et satisfaisante lui assurant ainsi qu'à sa famille une existence conforme à la dignité humaine et complétée, s'il y a lieu, par tous autres moyens de protection sociale*. », article 23 de la Déclaration universelle des droits de l'Homme

[74]Jacques LE GOFF, *op.cit.*, p.608

[75]Jacques LE GOFF, *ibid.,* p.603

[76]Claude DIDRY, « La nouvelle jeunesse des conventions collectives : la loi du 24 juin 1936 », in Jean-Pierre LE CROM (dir.), *Deux siècles de Droit du Travail. L'histoire par les lois*, Paris, Les Éditions ouvrières, 1998

[77]Jacques LE GOFF, *op.cit.*, p.314

l'influence de la qualification dans leur secteur et à leurs perspectives de carrière. Or, de ce point de vue, les enquêtés n'apparaissent pas égaux. En particulier, nous verrons que tout oppose les coiffeuses des ouvriers du bâtiment.

En outre, depuis les années 1980, de plus en plus d'outils managériaux sont créés, qui visent à évaluer les compétences des salariés au détriment de leurs qualifications. Un processus d'individualisation est en marche, dont le revenu constitue un élément essentiel :

> « Au cours des années 80, l'autonomisation croissante du travail va de pair avec une différenciation et une individualisation accrues des rémunérations, beaucoup plus directement indexées sur la performance individuelle (salaire d'efficience) ou sur les résultats de l'unité à laquelle le salarié est rattaché. Les rémunérations, qui étaient jusque-là attachées à des postes, furent désormais de plus en plus souvent liées aux propriétés personnelles de ceux qui les occupaient et à l'évaluation de leurs résultats par les instances de management. »[78]

Nombre d'auteurs travaillant sur les relations professionnelles font état de ce processus sur leurs terrains d'enquête. Il en va ainsi des résultats de l'enquête RÉPONSE 2004-2005, qui mettent en évidence une individualisation des salaires - particulièrement chez les cadres - dans les entreprises de vingt salariés et plus, qui passe certes par le biais d'augmentations individuelles, mais surtout par un panachage des parts variables et fixes de la rémunération[79]. Car la rémunération n'est pas uniquement composée du salaire de base, qui dépend de la classification et de la durée du travail. À ce premier cercle s'en ajoutent deux autres, qui correspondant aux parts variables de la rémunération. Le second cercle correspond ainsi aux primes relativement stables (primes d'ancienneté, prime sur les conditions de travail, « *treizième mois* »), tandis que le troisième cercle renvoie aux primes distribuées plus aléatoirement, parce qu'indexées sur le rendement, la productivité, et le bilan. Or, ces primes prennent une place de plus en plus importante dans la rémunération :

> « Symptôme du changement, l'élargissement de la part flexible des revenus salariaux signe le déplacement d'une conception de l'unité de temps neutre et abstraite vers une conception substantielle prenant en compte la substance du temps, sa teneur et, pourrait-on dire, son grain économique. »[80]

Dans les secteurs d'activité enquêtés dans la thèse, ce processus d'individualisation – caractérisé par l'octroi d'augmentations et de primes individuelles - est plus ou moins poussé. Comme nous l'avons montré dans le chapitre 2, les SSII sont emblématiques de cette gestion

[78]Luc BOLTANSKI, Eve CHIAPELLO, *op. cit.*, p.337
[79]Thomas AMOSSÉ, Olivier JACOD, « Salariés, représentants du personnel et directions : quelles interactions entre les acteurs des relations sociales en entreprise ? », in Thomas AMOSSÉ, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *op.cit.* ; Agnès BRIZARD, Malik KOUBI, « Les pratiques salariales des entreprises : plus de diversification, davantage de primes de performance », *Premières synthèses*, n° 37.1, Dares, septembre 2007
[80]Jacques LE GOFF, *op.cit.,* p.609-610

individualisée du personnel. La coiffure et l'esthétique ne sont pas épargnées, même s'il existe des différenciations internes. Par contre, une partie des entreprises du bâtiment semble encore relativement en retrait de ce mouvement, particulièrement les petites structures au sein desquelles travaillent les jeunes ouvriers rencontrés. Dans ce contexte, il y a lieu de s'interroger sur les façons dont les enquêtés s'approprient les dispositions juridiques encadrant leur rémunération. L'existence ou non de pratiques d'échanges et de coopérations entre collègues constitue dès lors un réel enjeu. Dans une contribution à l'ouvrage collectif *La misère du monde*, Michal Pialoux retranscrit ainsi les propos d'un délégué syndical, Hamid, qui regrette l'évolution du rapport au salaire au sein de l'usine Peugeot à Sochaux-Montbéliard :

> « Dans les années 70-78, quand ils nous donnent la paie, on les réunit toutes sur une table, on les regarde toutes l'une à côté de l'autre ; on compare l'ancienneté, et « comment ça se fait que tu n'as pas plus que moi ? » et c'est le mec qui a plus que moi qui me dit, « tiens va voir ton chef, tu as plus d'ancienneté que moi et tu as moins d'argent que moi… », c'était l'ouvrier qui m'incitait, à l'époque je n'étais pas délégué encore… c'était en 74-75… il me disait d'aller réclamer. Maintenant, le gars, quand tu demandes à voir une fiche de paie, « non, non, non ! », et si le gars veut, s'il est vraiment courageux et qu'il veut me montrer sa fiche de paie, il plie tout le dessus et il ne montre que le bas, la somme d'argent écrite en bas, il ne montre pas ce qui est marqué plus haut. Disons que… « c'est personnel »… »[81]

Le salaire est-il l'objet d'appropriations collectives, individuelles ? Cette question appelle une réponse nuancée, qui tient compte à la fois des configurations professionnelles et des relations nouées entre les enquêtés et leur direction (comme étudié dans les premiers chapitres), de l'intensité du processus d'individualisation et de la diffusion ou non, dans les secteurs concernés, du sentiment de partager une même condition salariale.

2.1_ Les coiffeuses : faiblesse des salaires et individualisation de la rémunération

Au regard des conditions d'emplois et, en particulier des rémunérations et des qualifications, la distinction ouvrier/employé établie par Pascal Barbier, Pauline Sellier s'avère particulièrement éclairante :

> « Une autre spécificité du monde ouvrier s'observe dans la représentation que ses travailleurs se font de la « carrière » : une progression salariale, permettant de gagner en crédit au sein de l'entreprise, mais aussi en revenus. Les ouvriers d'industrie attachent beaucoup d'importance au changement de coefficient dans la grille des salaires, tandis que la « qualification » constitue un référent moins évoqué par les employés dans leur rapport à la carrière. (…) Cette

[81]Michel PIALOUX, « Le désarroi du délégué », in Pierre BOURDIEU (dir.), *La misère du monde*, Édition du Seuil, 1993, p.653

> distinction ouvrier/employé recoupe une distinction de sexe peu étudiée ici qui explique également la différenciation des représentations de la carrière (Meron et al., 2009). »[82]

A l'inverse, nous le verrons, des ouvriers du bâtiment, bas salaires et perspectives professionnelles limitées constituent le lot commun des coiffeuses et impactent leur manière d'appréhender leur rémunération. S'y articule, au niveau contractuel, des « *dispositifs d'objectivation des performances individuelles* »[83] que les coiffeuses s'approprient certes inégalement, mais qui ne les empêche nullement de partager un fort sentiment d'exploitation.

2.1.1_ La faiblesse des salaires, une norme du secteur

Créé par la loi du 2 janvier 1970, le SMIC « *est aujourd'hui une des dispositions du droit du travail des plus importantes, tant au niveau pratique qu'au niveau symbolique* ».[84] Or, en la matière, ce sont les enquêtés concernés au premier chef par cette disposition juridique qui apparaissent le mieux informés. Le SMIC est et demeure leur référence, quelle que soit leur ancienneté. En témoigne la régularité avec laquelle elles l'évoquent en entretien : sur les neuf coiffeuses et esthéticiennes rencontrées (Manon et Sarah comprises), six évoquent d'elles-mêmes le SMIC en entretien avant même l'exposé des cas, tandis que ce n'est le cas que de quatre salariés du BTP sur huit et de trois informaticiens sur sept. Seule Alice attendra le cas 8 pour faire référence au SMIC : à la présentation de cette situation mettant en scène un salarié à 1198,56 euros bruts pour un travail à temps plein, elle ne manquera d'en souligner le caractère non légal :

> « En net, ça fait 1000… Non, bah non, c'est pas normal alors. Bah déjà, le SMIC est à 1000 et quelque, 1100. »

De fait, lors de l'exposé du cas 8, cinq enquêtées sur six indiquent que le salaire est inférieur au SMIC (contre deux sur six dans le BTP, et quatre sur sept en informatique). Et surtout, à l'inverse des autres enquêtés, les jeunes coiffeuses s'appuient sur leur propre expérience pour répondre à ce cas. Léa, par exemple, explique :

> « C'est pas légal, parce que moi je suis au minimum, au SMIC, donc ça fait même pas ça. Il doit être en dessous du SMIC. »

Parmi les coiffeuses qui ont réagi aux cas, seule Manon ne s'aventure pas à donner approximativement le montant du SMIC. Elle ne se prononce pas plus sur le cas 8, ne sachant

[82]Pascal BARBIER, Pauline SELLIER, « Rapport au travail et carrière des jeunes salariés d'exécution des grandes entreprises du privé », *Agora débats/jeunesse*, n° 69, 2015, p.46-47
[83]Christian BESSY, *op.cit.*, p.79
[84]Elsa PESKINE, Cyril WOLMARK, *Droit du travail*, édition Dalloz, 2014, p.259

pas à combien s'élève le « *salaire minimum conventionnel* » en coiffure, référence à partir de laquelle elle juge, en premier lieu, du bien-fondé de la rémunération. Au premier abord, sa méconnaissance du montant du SMIC étonne, aux vues de l'attention qu'elle porte par ailleurs à son salaire et des propos qu'elle tient sur la vigilance nécessaire vis-à-vis de ses droits (voir chapitre 1, 2.2.2). C'est sans compter le fait que parmi les coiffeuses, elle est la seule à avoir réclamé et obtenu par deux fois une augmentation de salaire, au fil des promotions que l'employeur (en tant que « *co-manager* » d'abord, et « *manager* » ensuite). Dans le premier cas, les responsabilités requises par ce poste justifiaient selon elle une hausse de son salaire. Quant à la seconde augmentation, elle a été pensée en référence aux coefficients prévus dans la convention collective de la coiffure :

> Manon : « C'est quand je suis passée de salariée à co-manager, euh j'allais avoir des responsabilités supplémentaires donc je trouvais ça normal d'avoir une compensation financière. Donc du coup, j'ai demandé un entretien avec mon ancien patron, et on en a discuté et puis on a trouvé un terrain d'entente.
>
> C.T : Et du coup, t'es passée de combien à combien ?
>
> Manon : Alors au niveau salaire je pourrais pas te dire, je sais que l'augmentation, c'était 100 euros net.
>
> C.T : Et c'était ce que tu voulais ou tu avais demandé plus ?
>
> Manon : Non, j'avais demandé plus mais de toute façon quand on négocie quelque chose, on demande toujours plus que ce qu'on a envie d'avoir puisqu'on sait très bien que en face il va forcément descendre. Donc du coup non, forcément j'aurais aimé un peu plus un 150 euros et encore, j'étais pas trop, trop gourmande. Mais bon, 100 euros je m'en contentais, ça me convenait très bien.
>
> C.T : Et quand t'as été responsable, t'as redemandé une augmentation du coup ou pas ?
>
> Manon : Bah en fait, pas forcément non mais on s'était mis d'accord ensemble aussi sur le salaire puisque par rapport au coefficient tout ça, par rapport aux responsabilités que j'allais avoir, je voulais un salaire minimum de 1600 euros net et c'est ce que j'ai eu.
>
> C.T : Et ça, c'est toi qui l'as demandé ?
>
> Manon : Bah je l'ai demandé parce que ça correspondait aussi au poste que j'allais faire. Donc par rapport au coefficient tout ça, voilà je crois que ça revenait à 1500 et quelque et du coup, on a arrondi à 1600 mais il y a pas forcément eu une négociation de salaire là-dessus.
>
> C.T : Et comment t'as su que c'était ton coefficient, tu t'es renseignée comment ?
>
> Manon : Parce que dans la convention collective de la coiffure, il y a la grille des salaires donc…
>
> C.T : Donc t'as regardé dedans….
>
> Manon : Voilà. »

Manon décrit ces pratiques – la négociation d'une augmentation d'abord, la réclamation d'un salaire correspondant aux minimums conventionnels ensuite - comme « *normales* ». Or, aucune autre coiffeuse n'a jamais réclamé un niveau de salaire donné, y compris Sarah qui pourtant a été « *manager* » elle aussi. Au surplus, Lucie comme Julianne affirment que chez Tif', les « *co-managers* » ne bénéficient pas d'un salaire supérieur à celui d'une « *simple employée* ». Il s'agit là d'une norme mise en place dans l'entreprise, qu'elles ne peuvent contrer[85]. C'est donc dans la propension spécifique de Manon à se confronter à David Brouet et à défendre ses droits, à un moment où le réseau d'entreprises que détient cet employeur est encore limité à quelques salons, qu'il faut chercher la source de ses demandes d'augmentation. Avant de quitter le salariat pour une activité indépendante (démarrée en 2010), elle était rémunérée à hauteur de 1600 euros net par mois (et ce, depuis l'obtention de son poste de responsable de salon). Or, il s'agit d'un salaire relativement rare en coiffure. Ainsi, entre 2012 et 2014, seuls 12 % de salariés de la coiffure-esthétique gagnent entre 1500 et 2000 euros net mensuels. Quant aux salaires supérieurs à cette tranche, ils sont quasiment inexistants (2 % des salariés sont rémunérés entre 2000 et 3000 euros, et aucun ne dispose d'un salaire supérieur à 3000 euros)[86]. Toutefois, cela n'empêche pas Manon d'estimer que les salaires des coiffeuses sont trop faibles, à l'instar de tous les salariés rémunérés au SMIC :

> C.T : « Au-delà du côté légal, pas légal, qu'est-ce que tu penses du niveau de rémunération ?
>
> Manon : Ah bah les coiffeuses sont sous-payées, ça c'est clair, et c'est pas parce que je suis coiffeuse que je le dis parce qu'il y a pas que dans la coiffure qu'on est sous-payés. Mais ouais par rapport au travail effectué, par rapport à ta santé que tu abîmes, je trouve que c'est pas cher payé. Le SMIC tu fais rien avec le SMIC aujourd'hui. Donc ouais, je trouve que c'est pas… Les grilles de salaire ne correspondent pas à la vie actuelle. Donc ouais non, je trouve que c'est pas assez payé. C'est sûr. »

Outre que son montant n'est pas suffisant en contrepartie du travail effectué et des risques professionnels encourus – Manon y est particulièrement sensibilisée, ayant été licenciée pour inaptitude suite à de nombreuses allergies[87] - le SMIC ne permet pas, à ses yeux, de vivre

[85]Notons que l'avenant n° 23 de la CCN de la coiffure et des professions connexes, daté du 16 avril 2012 et relatif aux classifications et aux rémunérations, prévoit pourtant un niveau de rémunération distinct pour l'« *Assistant(e) manager* ». Tandis que le coiffeur dispose d'un minimum conventionnel de 1435 euros brut mensuel, ce montant passe à 1450 euros pour le coiffeur confirmé, 1470 euros pour le coiffeur qualifié (titulaire d'un BP), 1590 euros pour le coiffeur hautement qualifié et enfin, 1720 euros brut pour l'« *assistant(e)-manager* ». L'avenant n° 33 du 30 juin 2014 de la même convention collective a récemment revalorisé ces rémunérations, les minimums conventionnels passant respectivement à 1475, 1480, 1500, 1620 et 1740 euros brut mensuel.

[86]Source : enquêtes Emploi, Insee ; traitement Dares. Champ : France métropolitaine, actifs occupés au sens du BIT salariés à temps complet (hors apprentis et stagiaires).

[87]Rappelons qu'il s'agit là du motif de son recours aux prud'hommes : elle a demandé la requalification de son licenciement pour inaptitude en licenciement pour maladie professionnelle.

correctement. Or, la garantie du pouvoir d'achat des salariés les plus faiblement rémunérés constitue un fondement essentiel du SMIC[88].

Le SMIC est ainsi mis en cause en soi, en tant que « *moyen de vivre* ». De ce point de vue, la prise de conscience peut être précoce, du fait de la multiplication des discours sur la faiblesse des salaires des coiffeuses à l'école mais aussi dans l'entourage des enquêtées. Mais la préoccupation relative au salaire croît surtout au fil de l'apprentissage, dans le même temps que les jeunes coiffeuses franchissent progressivement les étapes du passage à la vie adulte[89]. Certes, ces étapes sont aujourd'hui déstabilisées par un allongement de la jeunesse[90] et une « *transformation des conditions d'accès à l'emploi et d'installation dans la vie adulte* »[91]. Toutefois, l'entrée dans le monde du travail et le départ du domicile parental participent toujours d'un processus de passage à l'âge adulte, particulièrement chez les jeunes de milieux populaires qui entrent tôt dans l'emploi. C'est le cas pour les enquêtées des secteurs de la coiffure et de l'esthétique, et on peut analyser l'évolution de leur appréhension du salaire en général, et du SMIC en particulier, à cette aune. Ainsi, Justine relate s'être intéressée à sa grille de salaire en BP, alors qu'elle se rapprochait progressivement de l'emploi salarié à temps plein :

> « Je sais qu'en BP, on l'a eu parce qu'en BP, obligatoirement, on est plus intéressés parce que l'année d'après, on commence à travailler. Donc on est plus obnubilé par le salaire qu'on allait avoir après, le salaire de misère d'une coiffeuse (*rire*). Mais si, ça par contre, je sais qu'on l'a eu mais je sais pas si on l'a eu en CAP. »

Elle n'aura finalement jamais connu un tel emploi, ayant rapidement développé sa propre activité. Mais ses propos témoignent de l'importance prise par le salaire, à partir du moment où la fin du cursus scolaire et le premier emploi en tant qu'employée qualifiée se rapprochent. C'est d'autant plus vrai lorsque ce passage coïncide avec le départ du domicile des parents. Les jeunes coiffeuses doivent alors apprendre à vivre de manière autonome, avec les ressources financières dont elles disposent. Il en va ainsi pour Lucie, qui a quitté le domicile parental durant sa première année de BP, pour vivre en colocation :

> « Bah je savais que le salaire il était pas forcément élevé, mais je pensais pas… Enfin à l'âge où j'ai commencé, je pensais pas que la vie était aussi chère au final. Parce que je me rendais

[88]Article L. 3231-2 du Code du travail
[89]Olivier GALLAND, *Sociologie de la jeunesse*, Paris, Armand Colin, 2004 [1e éd. 1991]
[90]Cécile VAN DE VELDE, *Devenir Adulte. Sociologie comparée de la jeunesse en Europe*, Paris, Presse universitaire de France, 2008
[91]Henri ECKERT, « Les jeunes, la précarité et la reconfiguration des inégalités sociales », conférence Jeunesses Précaires, Université de Fribourg, 27 mars 2013

> pas compte, moi je pensais aux choses basiques comme la nourriture les choses comme ça. Mais après, tout ce qui était charges de loyer, ou électricité, enfin c'est vrai que tout ça, j'en prenais pas compte parce que c'est vrai qu'on y pense pas forcément quand on est jeune. Mais au final pour l'instant j'arrive à m'en sortir, mais ce sera plus compliqué je pense quand j'aurais des enfants ou autre chose. C'est vrai que ça j'y pensais pas trop. Pour moi le salaire, enfin bon, quand on me disait le SMIC ce que ça valait, pour moi c'était bien. Enfin quand on est jeune, c'est vrai que pour nous, on se rend compte que ça a l'air bien mais au final, petit à petit, on se rend compte que non, on est mal payés pour ce qu'on fait. »

Malgré les différences qui peuvent exister entre les unes et les autres, les enquêtées partagent un fort sentiment d'exploitation, qui explique leur fréquente référence au SMIC. On l'a vu, la mise en parallèle de la pénibilité du travail et du salaire que peuvent toucher les coiffeuses fait l'objet d'échanges récurrents, qui peuvent se développer dès leur passage au CFA ou en école de coiffure. C'est en tout cas ce que laissent entrevoir les propos de l'enseignante de gestion-comptabilité, qui tient le même type de discours que les coiffeuses enquêtées :

> « La pénibilité du travail et le salaire sont pas en adéquation du tout. C'est pour ça qu'il y a plein de coiffeuses qui à 35-40 ans arrêtent et font autre chose. Parce que du coup, c'est pas du tout valorisant comme métier, c'est pas valorisant en tout cas au niveau du salaire. »

Toutes semblent d'accord sur ce point et la critique dépasse les relations sociales instaurées dans un salon ou une entreprise donnée. Car il s'agit d'une condition, la condition d'employée de coiffure, qui traverse les frontières entre salon franchisé et indépendant, entre jeune souhaitant dans un avenir plus ou moins proche se mettre à son compte ou au contraire rester salariée, entre coiffeuses ayant le BP et coiffeuses s'étant arrêté à la mention, entre jeune ayant de très bonnes relations avec l'employeur (ou la responsable) et salariées connaissant des relations de travail dégradées. Et les années passant, en l'absence de promotion au poste de « *manager* » et de revendications salariales, leur salaire évolue peu : Lucie, à la faveur d'une modification de la grille des salaires des coiffeuses, a vu élever son salaire s'élever de quarante euros au-dessus du niveau du SMIC[92], après trois ans d'expérience professionnelle (en comptant son apprentissage). Mais, peu confiante sur la régularité de ces revalorisations (c'est la première dont elle a bénéficié), elle craint de vite retomber au niveau du SMIC. Les coiffeuses, qui expriment toutes leur mécontentement vis-à-vis de leur salaire, semblent y voir dans le même temps une fatalité : il s'agit là d'une norme du secteur qu'elles connaissent depuis longtemps et contre laquelle elles ne peuvent pas lutter en entreprise. De sorte que revendiquer une hausse de salaire relève le plus souvent de l'improbable.

[92]L'avenant signé par Lucie en avril 2013 précise ainsi qu'elle est employée au niveau 2, échelon 1 en tant que coiffeuse qualifiée pour une rémunération brute mensuelle de 1470 euros, qui correspond au salaire minimum conventionnel au 1er décembre 2012. En décembre 2012, le SMIC s'élève à 1425,67 euros brut mensuel, et en avril 2013, à 1430,22 euros brut mensuel.

2.1.2_ Évaluation individuelle des compétences et système de primes

En dépit de la stagnation de leur salaire à un niveau bas, les jeunes coiffeuses font face à une individualisation de la rémunération. Selon Yasmine Siblot, Marie Cartier, Isabelle Coutant, Olivier Masclet et Nicolas Renahy, la gestion de la main-d'œuvre est de moins en moins liée à la qualification, au poste occupé et de plus en plus rattachée aux compétences des salariés : les notions d'autonomie, de participation et de polyvalence sont dans ce cadre mises en avant, et s'articulent, dans le domaine tertiaire, avec un accroissement des contraintes marchandes[93]. Dans le secteur de la coiffure, ce mouvement de mise en avant des compétences au détriment des qualifications est attesté par la refonte des grilles de classifications de la convention collective nationale de la coiffure, intervenue en avril 2012. Alors qu'auparavant, l'accent était mis sur « *la définition de l'emploi (activités exercées)* » et « *la qualification* » par un système de coefficients allant de 100-110 à 530, les critères comprennent désormais : « *la qualification* », « *les compétences* », « *les tâches exercées* », « *l'autonomie et la responsabilisation* », et servent à définir le niveau et l'échelon des salariés.

Encadré 4.8 : Avenant n° 23 du 16 avril 2012 relatif aux classifications et aux rémunérations

Les objectifs de cette refonte sont rappelés dans l'article 3-1 de l'avenant :

« *La présente grille de classification a pour objectif de rendre possible une réelle évolution de carrière valorisée par l'expérience, la formation et la compétence mise en œuvre. En effet, tout salarié peut avoir un déroulement de carrière par un cheminement partant du niveau le plus bas au niveau le plus élevé en fonction de ses capacités, de ses motivations, et de ses connaissances acquises notamment au sein de la branche, dans le cadre de la formation continue ou de la VAE ou d'expériences professionnelles en dehors de ces activités professionnelles. La grille de classification définit les emplois de la profession au niveau de la branche coiffure étant précisé que d'autres postes spécifiques peuvent être définis dans l'entreprise en se référant à cette classification par assimilation.* »

Quant aux critères, ils sont définis dans l'article 3-3 du même avenant :

« *Article 3-3 : Système des critères :*

Les critères définis au présent accord sont les références qui permettent de distinguer les niveaux d'exigence des différents emplois ou compétences. Ils permettent de hiérarchiser les emplois les uns par rapport aux autres et d'établir l'adéquation entre le contenu des emplois et les capacités nécessaires pour les exercer.

Définition des critères retenus :

1°- La qualification est un critère qui tient compte des connaissances nécessaires pour exercer l'emploi et acquises par :

[93]Yasmine SIBLOT, Marie CARTIER, Isabelle COUTANT, Olivier MASCLET, Nicolas RENAHY, *op.cit.*

-soit le niveau scolaire minimal requis selon la nature de l'emploi

-soit la possession d'un diplôme, d'une qualification et/ou certification professionnelle fixée par la branche, d'un titre connu par la branche

-soit la validation des acquis de l'expérience (VAE) selon les dispositions légales et règlementaires en vigueur.

2°- Les compétences sont un ensemble de savoir-faire, de savoir-être mobilisable par le salarié et justifié par un diplôme d'une part et par une expérience professionnelle d'autre part. Suivant le niveau requis par l'emploi le niveau de compétence sera plus ou moins maîtrisé.

3°- Les tâches exercées sont définies par le niveau de technicité et de savoir-faire acquis par la formation initiale, continue et l'expérience professionnelle nécessaire pour exercer les fonctions et en avoir la maîtrise.

4°- L'autonomie et la responsabilisation. L'autonomie c'est la faculté des choix sur les actions et sur les moyens à mettre en œuvre pour l'exercice de l'activité. Ce critère évolue selon l'étendue et la distance du contrôle, le degré d'autonomie que requiert l'emploi, les missions confiées, le degré de délégation pour l'animation et/ou contrôle des équipes, de négociation, de gestion. L'autonomie évolue selon le degré de latitude d'action dont dispose le salarié dans l'emploi considéré.

La responsabilité est le fait d'apporter dans l'exercice de la fonction une contribution aux performances de l'entreprise par des actions internes et externes (clients). »

Dans les salons Tif', cette grille a été mise en place en janvier 2013. Julianne et Lucie ont ainsi signé un avenant à leur contrat de travail, précisant leur niveau, leur échelon et le salaire correspondant. Dans le salon C, la mise en place de cette grille s'est accompagnée d'une diversification des niveaux de rémunération, jugée injuste par Julianne et Lucie. En effet, Julianne, qui dispose d'un BP en esthétique, d'un CAP et d'une mention en coiffure mais n'a pas de BP en coiffure, s'est vue attribuer un salaire moindre que celui de ses collègues, et de Lucie par exemple. Elle doute d'ailleurs de l'interprétation que fait l'employeur de la nouvelle grille de classification :

> Julianne : « Euh pour moi, je suis pas assez payée par rapport aux autres filles. Après c'est en fonction des diplômes mais euh voilà, pour moi je suis pas assez payée.
>
> C.T : Par rapport aux autres filles du salon tu veux dire ?
>
> Julianne : Hum bah voilà par exemple, on a l'apprentie qui est pratiquement payée le même prix que moi. Donc je me dis merde, donc…
>
> C.T : Parce que t'as pas le BP en fait, c'est pour ça ?
>
> Julianne : Ouais et en fait moi j'ai une mention. Il m'a pondu... Bon ça, ça je suis vraiment pas sûre de ça, parce qu'en fait, ils ont changé. On parle plus en coeff. mais en échelon. Et en fait, il me dit que j'étais je sais plus quoi, bah en fait voilà je suis payée au SMIC tout simplement parce que la mention soi-disant c'est au patron de choisir si ils me mettent à l'échelon de plus ou pas. Et en fait, j'ai un gros doute sur ça. (…) Moi avec le diplôme que j'ai, soi-disant c'est au patron qui choisit en fait quel est l'échelon où je suis. (…) Il m'avait dit voilà parce qu'au

jour d'aujourd'hui, je faisais pas mes chiffres. En fait, c'est pour ça. Sauf que au jour d'aujourd'hui, mon salon ne fait pas ses chiffres, donc je risque pas de faire mes chiffres. »

Toutefois, si les montants perçus peuvent varier d'une coiffeuse à l'autre, c'est surtout en fonction du nombre d'heures travaillées (par exemple, le contrat de Léa est fixé à trente-neuf heures, à l'inverse des autres coiffeuses), et dans une moindre mesure, des modestes revalorisations qu'elles ont pu connaître au cours de leur parcours. Quant aux primes que ces coiffeuses peuvent effectivement toucher, elles restent limitées. Lucie explique qu'en moyenne, le montant de ses primes n'a que rarement dépassé quinze ou vingt euros. Toutefois, il semble que là encore, les pratiques entre salons diffèrent. Alice souligne ainsi qu'en cas de « *bon mois* », elle peut toucher cent-cinquante euros. Reste que, dans le domaine de la coiffure, l'individualisation des rémunérations passe par l'octroi de primes dont l'objet, le nombre et le montant varient d'un salon à l'autre, d'une entreprise à l'autre.

Clauses d'objectifs et système de primes

Le processus d'individualisation des rémunérations, dans le secteur de la coiffure, est antérieur à la publication de l'avenant refondant la grille de classification des coiffeuses. En 2008 déjà, un avenant prévoyait l'existence d'une *« rémunération variable individuelle* » et d'une « *clause d'objectifs* » dans les contrats de travail.

Encadré 4.9 : Avenant n° 13 du 20 novembre 2008 relatif à la rémunération variable individuelle

Préambule

« *Dans le cadre des négociations salariales, les partenaires sociaux ont souhaité intégrer dans la convention collective la notion de rémunération variable individuelle ainsi qu'une clause d'objectifs. En effet, conscients que la mise en place d'une clause d'objectifs à atteindre est un lien entre la rémunération et la performance individuelle, elle doit être conçue comme un outil pour motiver, impliquer et fidéliser les salariés. Pour cela elle doit tenir compte du secteur économique, de la diversification des entreprises de coiffure et être compréhensible pour chacune des parties.* »

Extrait de l'article 1er

« *Par ailleurs, il est précisé que l'objectif minimum à atteindre ainsi que le pourcentage défini par l'entreprise doivent être fixés de manière individuelle et personnelle dans le contrat de travail qui en fixera les modalités d'application et éventuellement de révision du pourcentage, sachant que ce dernier ne peut être inférieur au taux fixé ci-avant. Pour les contrats existants, ces dispositions feront l'objet d'un avenant au contrat de travail.* »

Cet avenant, conçu comme « *un outil pour motiver, impliquer et fidéliser les salariés* », laisse le soin à l'employeur de décider des objectifs à atteindre (en matière de chiffres d'affaires (hors taxe), et du montant des primes. Seul est précisé un seuil minimal : s'il atteint l'objectif fixé, le salarié touche une prime qui ne peut être inférieure à 10 % de la différence entre le

montant du chiffre d'affaires atteint, et l'objectif fixé par l'employeur. À ces « *primes CA* », prévues par la convention collective nationale de la coiffure peuvent éventuellement s'ajouter d'autres primes concernant le nombre de clients coiffés, le nombre de cartes de parrainage écoulées, etc. De fait, du point de vue des objectifs et des primes fixées dans le contrat de travail, les conditions juridiques dans lesquelles exercent les jeunes coiffeuses peuvent être variables, tout comme l'est la pression qu'elles rencontrent en pratique dans le salon. Mais elles sont toutes imprégnées de ce fonctionnement alliant objectifs chiffrés et individualisation du salaire.

Alice, qui travaille depuis le BP dans un salon indépendant comptant cinq salariés (dont trois apprentis), a signé un avenant au contrat de travail qui précise le montant des primes auxquelles elle peut prétendre. Elle souligne, lors de l'entretien, la facilité avec laquelle elle procède aux ventes et le caractère positif que revêt pour elle l'existence de ces primes. Aux vues de son parcours en apprentissage, la possibilité de réaliser des ventes et d'être rémunérée pour cette tâche constitue une réelle marque de reconnaissance. Pour mieux appréhender sa façon d'envisager la coiffure et l'activité de vente, il faut en fait revenir sur son parcours. Le père d'Alice, aujourd'hui restaurateur (il vient d'ouvrir une pizzéria) est né en Italie et a immigré en France à l'âge de vingt ans[94]. Lorsqu'elle décrit son entrée dans la coiffure, Alice met en lien son entrée dans le métier avec l'existence d'un grand-père coiffeur à Milan, de qui elle aurait peut-être hérité ce goût pour la coiffure. Elle décrit en tout cas son orientation professionnelle comme une évidence, et indique qu'elle n'a jamais envisagé de faire un autre métier :

> C.T: « Et comment ça s'est fait le choix de la coiffure aussi ?
>
> Alice : C'est depuis toute petite, depuis ma sixième, je savais ce que je voulais faire.
>
> C.T : Tu voulais être coiffeuse.
>
> Alice : Ouais
>
> C.T : Et tu sais comment ça t'est venu ?
>
> Alice : Bah je sais pas. Alors souvent, souvent on dit que c'est héréditaire. Mon grand-père avait un grand salon à Milan, et du coup on me dit souvent c'est parce que ton grand-père… tu tiens de ton grand-père pour ça. Alors je sais pas si c'est vrai ou quoi, mais je me suis jamais dit : je veux faire autre chose. »

[94]Quant à sa mère, après avoir longtemps exercé en tant qu'agent immobilier, elle est aujourd'hui assistante maternelle.

En raison de cette vocation précoce, les parents d'Alice ne l'ont pas poussé à entrer au lycée (général ou technologique) et à obtenir un baccalauréat, et elle a entamé son cursus en coiffure à la fin du collège, en apprentissage. Or, de cette expérience en apprentissage, elle ne garde pas que des bons souvenirs, et se plaint notamment des tâches de travail qui lui étaient confiées : effectuer les shampoings, passer le balai, laver et ranger les serviettes, etc. On retrouve ici une critique assez classique d'apprentis, voire de stagiaires en CAP, préposés à l'accomplissement de tâches certes nécessaires pour le fonctionnement de l'entreprise (et en l'occurrence du salon de coiffure), mais éloignées de la pratique du métier[95] (voir chapitre 1, 2.2.1). Alice regrette de ne pas avoir appris à réaliser des couleurs et des mèches sur les clients du salon. Mais elle déplore également le fait qu'on la laissait peu procéder à des ventes et qu'elle ne touchait aucune prime lorsqu'elle en réalisait. C'est son expérience dans un autre salon, en BP, qui lui a véritablement permis d'apprendre davantage le métier : elle a pu y effectuer des coupes, des couleurs et des mèches sur les clients, mais également vendre des produits et ainsi accéder aux primes :

> C.T : « Est-ce que ce salon-là fonctionnait avec des primes aussi ou pas ?
>
> Alice : Ah non, pas du tout, pas dans le salon où j'étais en CAP. Bah de toute façon, moi j'y avais pas accès parce que j'avais pas du tout… on me laissait pas du tout vendre des produits et tout et même si j'en vendais, j'avais pas du tout de… de commission là-dessus. Alors que là où je suis maintenant, si on fait on a… Nous, on a 10 % des produits qu'on vend au mois. Donc c'est stimulant.
>
> C.T : Ça donne envie de vendre…
>
> Alice : Ouais. Et moi j'adore la vente, et je sais que j'avais des gros atouts là-dessus et en CAP, comme je touchais rien, j'avais même plus envie de vendre de produits quoi. Parce que je me disais, au final ça va servir à quoi ? À rien, ça va être rentable pour eux et pour moi… Donc j'avais arrêté la vente. Là je m'y suis remise à fond en BP. Et c'est bien, même si ça fait pas très gros, ça fait quand même un petit pourcentage donc c'est bien ».

Alice valorise le fait d'être récompensée pour sa participation à l'activité vente du salon, parce que cela fait partie du métier de coiffeur, métier dont elle souhaite découvrir et maitriser l'ensemble des facettes.[96]

---

[95]Fanny RENARD, « Entre revanche scolaire et subordination salariale. Les appropriations ambivalentes du statut d'apprenti chez des coiffeurs en CAP », *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, vol.2, n° 44, 2015 ; Gilles MOREAU, *Le monde apprenti*, La dispute, Paris, 2003

[96]C'est notamment pour cette raison qu'elle a, une fois embauchée en CDI dans le même salon, provoqué une réunion avec son employeur, en lui demandant s'il était possible de lui attribuer certains nouveaux clients hommes, pour élargir encore la palette des tâches de travail effectuées et des savoir-faire qu'elle acquiert progressivement.

Entre « *motivation* » et « *pression* » : la multiplication des primes dans les salons Tif'

L'octroi de prime peut être perçu positivement comme un indice de la reconnaissance du travail effectué (Alice), voir comme un nouveau droit accordé aux salariés (comme nous le verrons avec Maëlle, dans le 2.1.3). Mais il peut également venir accentuer la pression exercée sur les coiffeuses, d'autant plus lorsque comme dans les salons Tif', s'ajoutent d'autres primes que celle prévue dans l'avenant n° 13. Lucie et Julianne rappellent les objectifs auxquels elles sont soumises si elles souhaitent obtenir des primes « *passage client* », « *vente* » et « *chiffre d'affaires* ». Ces objectifs sont affichés dans le salon et peuvent en outre être revus à la hausse. Par exemple, lors du troisième entretien, Lucie se plaint de l'augmentation du seuil à atteindre chaque mois pour obtenir la prime « *passage client* » :

> « Enfin là, ils ont changé les objectifs, donc pour moi, je dois vendre, enfin je dois faire 240 clients sachant que depuis que je suis là-bas, donc depuis le mois de juillet, j'ai jamais fait plus de 200 clients. La seule fois où j'ai fait 200 clients c'était quand même au mois de décembre, donc le mois où on travaille le plus et j'ai même pas pu faire plus de 200 clients. Donc c'est pour ça, le fait de nous mettre à 240, c'est un peu n'importe quoi. Ils nous mettent des objectifs, ils savent qu'on va pas les atteindre. »

Ce changement de seuil est d'autant plus problématique pour Lucie et Julianne qu'il vient, selon elles, renforcer les inégalités existantes entre salons Tif'. Situé au cœur d'un quartier populaire nantais, leur salon C n'attire selon elles qu'un nombre de clients limité (malgré les prix attractifs proposés par l'enseigne), et les coiffeuses ne sont donc pas en mesure d'atteindre des objectifs qui, dans d'autres salons de l'agglomération nantaise, sont plus aisément accessibles (particulièrement en termes de « passage clients »). Entre 2010 et 2014 (soit la durée de l'expérience de Lucie dans différents salons Tif', en apprentissage puis en CDI), les objectifs ont augmenté au moins par trois fois selon elle. Manon, qui a travaillé dans des salons Tif' d'avril 2004 à septembre 2009, évalue quant à elle à six le nombre de modifications du système de primes durant cette période. Elle pousse en outre plus loin l'analyse, en imputant ces changements à une volonté de l'employeur de ne pas payer les primes à ses coiffeuses :

> « Sachant qu'en plus ça changeait tout le temps puisque le gros problème de David, c'est qu'il nous appâtait avec un système de primes, et quand il se rendait compte qu'en fait, on arrivait à atteindre nos objectifs pour pouvoir avoir des primes, il modifiait le système pour avoir des primes. Donc du coup, il fallait faire plus de chiffres d'affaires ou alors du coup ça dépendait du nombre de clients et plus du chiffre d'affaires. Ça dépendait de plein de choses et ça changeait tout le temps. Moi c'est simple, j'ai travaillé là-bas de avril 2004 à septembre 2009, je crois que le système de prime, il a dû changer six fois. »

Les propos de Manon sont d'autant plus critiques qu'elle a connu un conflit important (devenu litige prud'homal) avec son employeur, et qu'elle relit à cette aune l'ensemble de son parcours professionnel au sein des salons Tif'. Il en va de même pour Sarah, amie et ex-collègue de Manon, dont la procédure prud'homale pour harcèlements moral et sexuel est en cours au moment de notre entretien. Au moment de la rupture de son contrat de travail, Sarah est responsable de salon ou, comme il est coutume de dire au sein des salons Tif', « *manager* ». Or, vis-à-vis du système de primes, Sarah – tout en vantant l'existence de primes - décrit de façon très critique les consignes de l'employeur :

> « Tu dois te dire, tout ce qu'elle me raconte, ça doit te paraître énorme, mais en fait si tu veux, pour lui, il fallait faire travailler les filles mais faire attention à ce qu'elles ne dépassent pas leurs chiffres en fait, pour pas qu'il leur donne de primes parce que ça augmente la masse salariale et que lui financièrement, il s'en sort pas. Les autres responsables, OK pas de soucis. Il y en a qui sont comme ça, entre guillemets qui lèchent le cul du patron et qui disent oui à tout ce qu'il demande. Mais moi en tant que responsable, j'avais envie de plus m'affirmer, pour moi c'est ça aussi le rôle d'un responsable, c'est pas que diriger l'équipe et puis point barre. C'est aussi quand il y a un truc qui va pas et quand on est pas d'accord avec la façon de faire, faut aussi le dire. Enfin moi pour moi c'est comme ça. Et moi le fait de manipuler on équipe, j'en étais malade. Il est hors de question que je manipule mon équipe, je suis la première à dire : « allez les filles, allez les filles, faut faire de la prime, vous allez à voir un bon petit chèque à la fin du mois ». C'est motivant, on vient toutes pour les mêmes raisons, pour avoir de l'argent. Et il fallait que je leur fasse croire qu'elles allaient avoir de la prime pour qu'à la fin du mois, elles en aient pas. Bah moi j'étais pas d'accord. Donc du coup, moi les filles de mon équipe, elles avaient de la prime, elles avaient des salaires plus que la convention. »

Selon Sarah, l'employeur souhaite pousser les jeunes coiffeuses à atteindre une certaine productivité tout en les empêchant d'obtenir des primes, une « *manipulation* » à laquelle elle a refusé de participer, en poussant au contraire les coiffeuses sous ses ordres à « *faire de la prime* ». Malgré tout le dégoût qu'elle peut exprimer à l'égard du système de prime tel que le conçoit l'employeur, elle envisage donc l'idée de réaliser individuellement des objectifs et d'obtenir des primes comme quelque chose de positif, de motivant. De fait, là où Lucie et Julianne se contentent de constater l'évolution du système de prime et son injustice (au regard de la hausse des seuils, mais également de la clientèle potentielle de chaque salon), Manon et Sarah imputent ces pratiques à une volonté explicite de l'employeur de payer ses coiffeuses le moins possible. Mais dans les deux cas, ce n'est pas tant l'existence d'un système de primes qui est contesté que sa manipulation par l'employeur. Motiver le salarié en lui faisant espérer une rétribution en échange de ses efforts n'a rien de répréhensible à leurs yeux, bien au contraire. D'ailleurs, lors du troisième entretien réalisé avec elle, Julianne s'estime même « *chanceuse* » de travailler au sein d'un salon franchisé, parce qu'elle peut obtenir des primes

auxquelles les coiffeuses employées au sein de salons indépendants ne peuvent prétendre selon elle.

Reste que l'importance accordée par les employeurs et/ou responsables de salons aux objectifs peut revêtir – dans le même temps - un caractère plus menaçant. Alors que nous discutons, avec Julianne, du fait que les formations organisées par l'employeur se font en-dehors du temps de travail contrairement à ce qui est prévu légalement, elle en vient à mettre en balance cette réalité - contre laquelle elle et ses collègues apparaissent démunies (voir chapitre 1, 2.2.2) - avec le fait qu'elles n'atteignent pas les objectifs inscrits dans leur contrat de travail :

> Julianne : « Parce que je c'est que ça c'était normalement dans le contrat que tout ce qui était formation, c'était dans notre temps de boulot et pas en-dehors.
>
> C.T : Ça, tu le savais dès le début ou t'as dû relire ton contrat ?
>
> Julianne : Non, je le savais dès le début (*rire*). Non, ouais, je l'avais vu mais après je pense qu'on se tait parce qu'aussi, c'est noté dans notre contrat qu'on doit faire nos objectifs et au jour d'aujourd'hui, on les fait pas donc voilà. L'un dans l'autre en même temps, on peut réclamer un truc mais bon ils peuvent nous le réclamer aussi donc voilà. »

On trouve en effet mention, dans une annexe des contrats de travail de Lucie et de Julianne, d'une clause d'objectif précisant un montant minimum à atteindre en termes de chiffres d'affaires. En cas de manquement à cette clause, le contrat prévoit que les jeunes coiffeuses peuvent être licenciées.

> « Nous attirons votre attention sur l'absolue nécessité de remplir ces objectifs minimums qui sont inhérents à la définition de votre poste et ce pour la bonne poursuite du contrat de travail. Tout manquement à cette clause, pourra constituer un motif de licenciement pour cause réelle et sérieuse. »

Ainsi, la clause d'objectif présente dans les contrats de travail Tif' reprend les exigences de l'avenant de la CCN de la coiffure et des professions connexes, tout en y ajoutant explicitement la possibilité pour l'employeur de procéder à un licenciement pour cause réelle et sérieuse en cas de manquement. Julianne ne mentionne à aucun moment cette éventualité et s'en tient simplement au fait qu'elle n'atteint pas les objectifs escomptés, comme le lui rappellera d'ailleurs à de multiples reprises sa responsable. Consciente de ne pas respecter les termes de son contrat, elle considère ne pas être en position de réclamer que les formations aient lieu sur le temps de travail.

Cette mention dans le contrat de travail de la possibilité de licencier les coiffeuses si elles n'atteignent pas les objectifs escomptés n'est en fait pas forcément connue des jeunes coiffeuses. Lucie par exemple, n'avait jamais lu cette partie du contrat[97] et apprend son existence lorsque je la lui montre, un an après sa cessation d'activité dans la coiffure. Durant son parcours chez Tif', elle n'a en effet feuilleté ses contrats de travail qu'« *en diagonale* », en s'attachant en priorité aux articles relatifs au salaire, aux congés et aux arrêts maladie. Sans l'avoir lu, Lucie connaît toutefois l'objectif à réaliser. Outre les remarques régulières à ce sujet, les jeunes coiffeuses sont soumises à des entretiens individuels visant à leur rappeler qu'elles n'atteignent pas les objectifs escomptés. Au sein du salon C, où Lucie et Julianne ont travaillé ensemble pendant près de deux ans, ces entretiens sont mensuels. De ce point de vue, tout dépend en fait de la manière dont les responsables des salons Tif' répercutent la pression qu'elles subissent elles-mêmes de la part de l'employeur. Lucie et Julianne ont connu diverses responsables et se plaignent surtout de la responsable du salon C, qui les interpellait quotidiennement à ce sujet. Elles n'ont d'ailleurs pas manqué de lui en faire part, chacune de leur côté.

Finalement, entretiens individuels, objectifs chiffrés et primes constituent le lot commun des jeunes coiffeuses[98]. Mais ces outils managériaux prennent une place plus ou moins importante dans l'organisation du travail et la gestion du personnel des salons de coiffure. S'ils ont un caractère obligatoire dans les salons Tif' et sont omniprésents dans les entretiens réalisés avec les jeunes coiffeuses y travaillant, il en va autrement des autres enquêtées. Pour sa part, Alice ne fait part d'aucune pression sur les chiffres de la part de son employeur. À cet égard, son intégration dans un petit salon indépendant joue à la fois sur les pratiques qui y prévalent et sur sa manière de les envisager. Néanmoins, se focaliser sur les différences existant entre salons franchisés et salons indépendants n'est pas suffisant. Certes, en ce qui concerne l'exercice du métier, franchisés et indépendants se distinguent bien. Anne-Chantal Dubernet insiste ainsi sur le fait que les coiffeurs exerçant dans des salons franchisés se voient prescrire des techniques de coiffure et plus largement de prise en charge de la clientèle, dans un « cadre » imposé.

---

[97]Il s'agit d'une annexe, en page 7 et 8 du contrat, dans laquelle sont précisés : « *nos principes* » (soit ceux de l'enseigne Tif'), « *vos attributions* », « *votre comportement* », « *objectifs/obligation de résultat* », et « *rémunération* » (relative à la part variable du salaire).

[98]Là encore, les ressemblances avec le secteur de la grande distribution sont frappantes : les caissières sont elles aussi soumises à des objectifs chiffrés en termes de nombre de clients servis, de nombre d'articles scannés, *etc*. Voir Sophie PRUNIER-POULMAIRE, « Flexibilité assistée par ordinateur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 34, septembre 2000

> « Certes, les uns et les autres font toujours les mêmes gestes, ils proposent des services apparemment identiques, mais les conditions dans lesquelles ils exercent leur métier subissent des modifications de fond. Le « cadre », déjà, n'est plus le même : sous franchise, le coiffeur n'est plus maître de la décoration de son salon, celui-ci doit être strictement identique à ceux de la franchise, les matériaux sont imposés, la tenue et la présentation des coiffeurs, standardisés. »[99]

Et on a vu que cela pouvait créer, chez les jeunes coiffeuses, des préoccupations juridiques spécifiques, comme celles liées à l'organisation des formations chez les coiffeuses travaillant chez un franchisé. Néanmoins, on ne peut limiter l'analyse à cette distinction, comme le montre l'exemple de Léa. Cette dernière a signé divers contrats de travail (en CDD puis en CDI) auprès de la même employeure, sans qu'aucun ne comprenne une quelconque clause d'objectif assortie d'un système de prime. Pourtant, elle est elle aussi employée dans un salon franchisé, qui fait partie d'une enseigne comptant vingt-et-un salons en France. Et puis, il existe également plusieurs façons de gérer un salon franchisé, comme il existe diverses manières de diriger un salon indépendant. Les salons Tif' dont il est question dans cette thèse sont dirigés par un seul et même employeur et nos investigations ne nous permettent en aucun cas d'affirmer que sa gestion du personnel est entièrement représentative de ce qui se fait ailleurs, dans d'autres salons Tif'[100]. Quant aux responsables de salons salariées des salons Tif', les expériences de Manon et Sarah, mais également les propos de Lucie et Julianne (qui ont travaillé dans plusieurs salons Tif') montrent qu'elles n'investissent pas toutes leur rôle de la même façon et ne semblent pas gérer uniformément les employées, malgré les consignes de l'employeur en la matière.

2.1.3_ S'informer, réclamer le respect du système de primes

Les dispositifs managériaux individualisant auxquels elles sont confrontées quotidiennement n'ont qu'un effet limité : les jeunes coiffeuses discutent entre elles de leur salaire et développent des propos similaires. C'est d'ailleurs par l'intermédiaire de collègues que Lucie a connu le système de primes mis en place chez Tif', que ni l'employeur ni sa responsable ne lui ont présenté à son embauche en BP. On pourrait dès lors penser que,

[99]Anne-Chantal DUBERNET, « Des « métiers traditionnels » aux « vrais métiers » » in Françoise PIOTET (dir.), *La révolution des métiers*, Paris, Presse universitaire de France, 2002, p.29

[100]Au contraire, un échange informel avec Lucie à ce sujet laisse à penser que les conditions dans lesquelles elles travaillent comportent certaines spécificités. Lors des formations organisées par l'enseigne, que Lucie et ses collègues ont eu l'occasion de suivre individuellement (chacune à une période différente), elles se plaignaient beaucoup de leurs conditions de travail, ce qui n'était pas le cas des coiffeuses d'autres salons Tif' de France. À titre d'exemple, elle souligne que les salons Tif' à Nantes sont ouverts du lundi au samedi, tandis que les coiffeuses d'autres salons de cette enseigne disposent toutes de leur lundi, les salons étant fermés ce jour-là. Néanmoins, pour aller au-delà de cette simple hypothèse, il faudrait poursuivre les investigations dans cette enseigne (dans d'autres villes), en savoir plus sur le point de vue des employeurs, sur la manière dont eux-mêmes sont formés, sur les consignes qu'on leur donne, *etc*.

finalement, l'individualisation des salaires n'empêche aucunement la constitution de collectifs visant à s'informer, réclamer, revendiquer. Au contraire, ce sentiment de partager une condition commune semble propice au développement de collectifs à même de rendre compte de ce mécontentement profond, voire de réclamer un changement significatif. Mais la réalité s'avère plus complexe. Car si le partage d'informations juridiques comme l'expression collective du mécontentement sont fréquents entre collègues, les actions de vérifications et de réclamations menées de concert le sont beaucoup moins et dépendent des modèles de sociabilité existant au sein des salons.

À défaut de réclamer une augmentation (on a vu que cela relève de l'improbable pour ces jeunes coiffeuses, à l'exception de Manon), le calcul des primes et la vérification du bulletin de salaire sont à chaque fois des initiatives individuelles. Et quand Manon et Sarah vérifient chaque mois le montant de leurs primes et en réclament individuellement la révision en cas d'erreur, Lucie ne le fait que de temps en temps et « *à la louche* » et Julianne, elle, ne calcule pas ses primes. De son côté, Alice a calculé ses primes à partir du moment où elle a commencé à « *bien vendre* », durant sa seconde année de BP. Elle s'est alors rendu compte qu'il existait des erreurs (qu'elle pense involontaires), certaines ventes étant attribuées à tort à sa collègue ou à son employeur. Elle a alors profité d'un entretien pour faire part de cette situation à son employeur, n'a plus rencontré de problème depuis et a cessé toute pratique de vérification. Or, lorsqu'elle rend compte de cet épisode, Alice ne mentionne aucune discussion ou concertation préalable avec ses collègues, en CDI ou en apprentissage. Elle a ainsi agi seule, et ponctuellement.

Bien que rares, il arrive toutefois que des formes plus collectives de coopération se déploient, comme dans le salon C, où les coiffeuses semblent relativement soudées. Dans les salons Tif', l'employeur a instauré unilatéralement une règle : lorsqu'elles réalisent des heures supplémentaires, les coiffeuses devaient choisir entre la récupération de ces heures, ou l'obtention de leurs primes. Cela amène Sarah à développer des pratiques relativement paradoxales. Elle explique ainsi que pour améliorer son salaire (dans son cas, la préoccupation quant au salaire se double donc de pratiques visant à l'améliorer), elle travaille beaucoup pour obtenir des primes : elle s'est renseignée sur le calcul des primes auprès de son employeur, s'est mise à vérifier chaque mois le montant qu'elle devait toucher et n'hésitait pas à réclamer des rectifications lorsqu'elle constatait des erreurs (ce qui arrivait régulièrement). Mais dans le même temps, elle s'accommode du fait que les heures

supplémentaires effectuées en vue d'obtenir les primes ne sont pas payées, parce que « *ça se passe comme ça chez Tif'* » :

> « Dans leur salon à eux, c'est comme ça : tu vas pas être payée au niveau des heures supplémentaires, mais par contre, si tu réalises ton chiffre d'affaires, si tu fais de la vente et puis si tu fais du passage, t'as une prime. Donc prime + prime + prime, ça peut te faire, 2 à 300 euros dans ton mois, donc c'est pas négligeable. Même si t'as passé beaucoup plus d'heures que t'aurais dû y passer, bon bah de toute façon, c'est comme ça. Les heures supplémentaires, elles sont pas payées donc quitte à en faire, autant se défoncer à fond et pour essayer d'avoir une prime. Donc voilà et puis c'était sur ça, il fallait gueuler quand même pas mal pour avoir tes primes. Mais là du coup j'osais, je me permettais d'hausser le ton parce qu'il pouvait rien me dire. En plus, je calculais mon salaire, j'avais tout bien écrit : le chiffre, le machin, le truc, le pourcentage du bidule du chouette. D'ailleurs je me suis même renseignée auprès de lui pour justement être encore plus crédible quand je devais me plaindre, c'est que c'est lui qui m'avait montré comment faire pour calculer mon salaire. Je lui avais demandé, je lui avais dit : « vous pouvez me dire comment faire pour calculer mon salaire avec les primes tout ça ? » Il m'a dit : « oui, oui il y a pas de soucis, vous faites comme ça, comme ça, comme ça ». Donc du coup, je faisais avec ce qu'il 'avait dit, comme ça au moins je pouvais et puis voilà… »

Dans le salon C, la responsable a poussé plus loin cette logique, en décrétant lors d'un mois de décembre (le mois le plus chargé en coiffure) qu'en cas d'obtention des primes, les coiffeuses toucheraient les primes et ne récupéreraient pas les heures supplémentaires effectuées, quels que soient les montants de primes et les durées de travail considérés. Face à cette décision unilatérale, les jeunes coiffeuses employées dans ce salon (dont Lucie et Julianne) n'ont rien réclamé ou revendiqué, mais se sont par contre organisées collectivement pour ne pas atteindre les seuils à partir desquels elles touchaient leur prime :

> Lucie : « Bah en fait normalement, on est obligées de choisir, enfin à Tif' c'est comme ça, on est obligées de choisir soit ses heures, soit ses primes. Et sauf que elle par contre, elle nous obligeait de prendre la prime, même si on avait par exemple deux euros de prime, elle nous aurait forcé à prendre la prime et on aurait pas pu choisir. (…)
>
> C.T : Et comment elle t'a prévenu de ça ? Elle en a parlé ?
>
> Lucie : Ouais elle nous a dit directement, elle nous a dit : bon bah les filles… Elle en fait elle attendait qu'une chose, c'est qu'on fasse notre prime passage. Donc elle calculait : bon bah il vous reste à faire tant de clients jusqu'à la fin du mois pour toucher votre prime et elle faisait vraiment en sorte qu'on touche. Sauf que moi et mes collègues, on avait pas envie donc c'est vrai que nous on faisait en sorte de pas faire énormément de clients, on se regardait, on disait : « tu veux pas faire la cliente ? Parce que moi, il me reste que ça à faire ». Et au final, moi je l'ai pas atteint, enfin aucune de nous trois l'a atteinte en fait. »

Cette mobilisation collective, qui n'est pas sans rappeler les stratégies de freinage en usine mises en évidence par Donald Roy[101], prend tout son sens dans un salon tel que celui-ci, où

[101]Donald ROY, *Un sociologue à l'usine*, Paris, La découverte, 2006

les logiques de rapidité et de productivité sont poussées à leur maximum. Au surplus, cette pratique de freinage prend place a dans une configuration particulière alliant bonne entente entre les jeunes coiffeuses et sentiment d'injustice collectif très fort vis-à-vis de l'attitude de la responsable qui, plus que toute autre, a poussé au maximum l'individualisation des salaires, la pression sur les chiffres et le contournement des dispositions juridiques régissant salaire et temps de travail. Aucune autre jeune coiffeuse n'a fait part de telles mobilisations. Alors que dans le salon C, les discussions sont nombreuses et qu'un soutien entre collègues existe, Sarah offre un tout autre point de vue sur son passage dans le salon A, entre 2009 et 2010 (avant qu'elle ne devienne responsable du salon). On l'a vu, elle fait partie des rares coiffeuses à avoir systématiquement calculé ses primes. Mais lorsque je lui demande si elle le faisait seule ou avec des collègues, elle me répond :

> « Non, non, non je faisais ça toute seule. Non, non, non, non, non, non parce que pour moi au départ, on commençait à se plaindre à plusieurs et tout et puis en fin de compte, je me suis dit : bon, chacun sa merde, tout le monde a son salaire, a son loyer à payer à la fin du mois mais maintenant c'est toujours les mêmes qui gueulent donc je trouve que c'est trop facile de… Tu vois il faut aussi que les gens assument leurs trucs et que c'est pas toujours aux mêmes de gueuler parce que quand il y a un problème, bah c'est toujours aux mêmes qu'on s'en prend. Tu vois ce que je veux dire ? Donc moi j'estimais que moi c'était mon travail, c'était mon salaire, donc je défendais ma pomme. Après, les autres qu'elles se débrouillent parce que on peut pas… Moi je gueulais pour moi, j'allais pas gueuler pour mes voisines alors qu'elles gueulaient même pas pour elles-mêmes. Faut pas non plus pousser. »

Ici, le collectif n'a pas pris selon Sarah, qui a préféré poursuivre seule ses démarches de vérification et de réclamation du paiement des primes. Nous avons vu, toutefois, qu'elle n'exclut pas toute forme de coopération, puisqu'elle s'est – avec des collègues – renseignée sur le rattrapage du jour de Pentecôte, véritable préoccupation chez les coiffeuses (voir 1.3.1).

2.1.4_ Maëlle et la « *technicienne* » : le poids d'un « *autrui significatif* »

Le concept d' « *autrui significatif* » a été utilisé par Peter Berger et Thomas Luckmann pour rendre compte de l'influence toute particulière de l'entourage de l'enfant au cours de la socialisation primaire[102]. Il a par la suite été repris par Everett C. Hugues, qui en a étendu l'usage à la socialisation secondaire dans une enquête portant sur la fabrique des médecins. Peuvent ainsi constituer des « *autrui significatifs* » des collègues, des supérieurs, des patients ou encore des enseignants qui prennent, à un moment du parcours des futurs médecins, une importance particulière[103]. Or, on peut, avec profit, mobiliser cette approche du concept

[102]Peter BERGER, Thomas LUCKMANN, *La construction sociale de la réalité*, Paris, Armand Colin, 1986
[103]Pour une synthèse de l'approche d'Everett C. HUGUES à ce sujet, voir Muriel DARMON, *La socialisation*, Paris, Armand Colin, 2010 [1e éd. 2006]

d'« *autrui significatif* » à propos de la socialisation salariale. En effet, certains collègues – le plus souvent, des « *anciens* » - peuvent devenir, pour paraphraser les jeunes salariés, des « *références* » ou des « *mentors* », les guidant au fil de leur intégration dans l'entreprise et plus largement dans la sphère professionnelle. Sans être exclusive, l'influence des « *autruis significatifs* » n'en reste pas moins déterminante, en particulier du point de vue de l'appropriation du salaire. Pour Maëlle, le fait d'obtenir des primes liées à la vente est perçu comme quelque chose de positif. Mais plus qu'une marque de reconnaissance du travail accompli, il s'agit pour elle d'un droit nouveau : Maëlle insiste, lors de l'entretien que nous réalisons en mai 2009, sur le fait que la rémunération liée aux ventes et au chiffre d'affaires est depuis peu inscrite « *dans les lois* ». Elle constitue à ce titre un droit que Maëlle entend faire valoir avec sa collègue « *technicienne* » si l'employeur venait à les « *saouler* », et ce même si les objectifs fixés demeurent relativement inatteignables :

> Maëlle : « Mais même si, il y a autre chose en ce moment… Ah si, il y a une loi qui est passé il y a pas longtemps sur la rémunération en fonction de la vente qu'on fait. C'est tout un calcul. Non, on a un pourcentage sur nos ventes et maintenant, donc là c'est dans les lois, c'est sur le chiffre d'affaires, ça il y a jamais eu de pourcentages. Et là c'est écrit donc c'est tout un calcul à faire. Si on dépasse machin, on a un pourcentage de 10 %. Mais dans le salon où je suis, on en a jamais entendu parler.
>
> C.T : Tu l'as su comment ?
>
> Maëlle : Donc je l'ai su par ma belle-sœur qui est coiffeuse. Elle m'a fait le calcul pour me montrer, pour que je montre au patron et en fait, je l'ai jamais fait parce que pour avoir cette prime, faut vraiment, vraiment bosser donc en gros que à Noël. Sinon, c'est super dur de faire. Donc je lui en ai jamais parlé mais avec ma collègue, la technicienne, celle qui est plus âgée, elle aussi, elle est à cheval sur les lois et bah c'est vrai que le jour où il va vraiment nous saouler entre guillemets, on le ressortira. Il peut ne pas nous la faire faire cette loi-là, faut qu'il nous fasse un avenant de notre contrat. »

Alors qu'elle prévoit dans l'avenir de se mettre à son compte et qu'elle témoigne dans ses propos d'une identification au statut d'employeur (comme on l'a vu à propos de la grève dans le chapitre 3), Maëlle n'en est pas moins attachée à certains de ses droits, au premier rang desquels ceux constitutifs de sa rémunération. Cette attention s'inscrit dans un parcours spécifique, au niveau scolaire notamment. Comme d'autres coiffeuses, Maëlle précise en entretien avoir toujours voulu faire ce métier mais avoir dû, auparavant, passer par le lycée général et technologique. Cependant, contrairement aux autres coiffeuses, elle y est restée trois ans et a obtenu un bac STT. Elle se décrit d'ailleurs comme ayant un « *bon niveau* » :

> « Moi, c'était toujours la coiffure, j'ai toujours voulu être coiffeuse. Donc normalement, c'était troisième plus apprentissage derrière en CAP. Et vu que j'avais un bon niveau et que

> mes parents, ils pouvaient pas me payer l'école ou quoi que ce soit, donc j'ai fait un bac professionnel. J'ai passé mon bac STT donc sur trois ans. »

Or, durant son cursus, elle a suivi des enseignements de Droit et d'Économie qu'elle juge plus poussés que les cours qu'elle a par la suite suivis dans le domaine de la coiffure. En outre, lors de son BP comme de ses expériences professionnelles suivantes, elle a à plusieurs reprises été entourée de coiffeuses plus expérimentées la renseignant sur ses droits et la poussant à s'y intéresser. Mais si la réclamation des primes est, de façon assez exceptionnelle, envisagée collectivement (voir extrait d'entretien ci-dessus), c'est du fait de la relation particulière qu'elle entretient avec cette collègue, une « *ancienne* » de qui elle a beaucoup appris à propos de ses droits et qui a constitué, un « *autrui significatif* ». Ainsi, Maëlle décrit les discussions qu'elle développe dans le salon (au sein duquel elle travaille depuis deux ans) avec sa collègue « *technicienne* » plus âgée, à propos de certains droits. Outre les primes sont ainsi évoquées de concert la réglementation concernant les congés maladies, mais également la possibilité de se faire rembourser une partie des coûts de transports pour se rendre au travail. Cette collègue « *à cheval sur les lois* », qui semble servir de modèle à Maëlle (elle fait référence à elle à plusieurs reprises pendant l'entretien), ne l'informe pas seulement sur ses droits. Elle lui inculque certains réflexes, comme celui de consulter la convention collective en cas de question. Enfin, elle la pousse parfois à formuler des réclamations à l'employeur, comme dans le cas du remboursement partiel des frais de transport. Les complicités qu'elle entretient avec cette « *ancienne* » constituent une réelle ressource pour cette jeune coiffeuse. Mais elle est la seule à faire état d'une telle relation. Au sein des salons Tif', les pratiques d'embauche (de jeunes salariées avec peu ou pas d'expérience professionnelle), l'importance du turn-over et de la mobilité semblent agir comme un frein à l'établissement de relations de ce type.

2.2_ « *Grille du bâtiment* », qualification et réclamations individuelles : s'approprier son salaire dans le BTP

Dans les petites entreprises du bâtiment, le salaire, loin de constituer une réalité inchangeable comme en coiffure, peut évoluer et être négocié individuellement. Pour ce faire, les ouvriers s'appuient sur la grille de classification des ouvriers du bâtiment : à chaque niveau et échelon correspond une rémunération et bénéficier d'une augmentation de salaire va le plus souvent de paire avec une réévaluation de la qualification des ouvriers. Dans cette configuration particulière, l'individualisation des négociations se traduit par une mise en concurrence entre collègues qui, bien souvent, excède les frontières de l'entreprise.

2.2.1_ Gravir les échelons : le poids de la qualification

À l'inverse des jeunes coiffeuses, les jeunes ouvriers du bâtiment apparaissent relativement satisfaits de leur niveau de salaire. Il faut dire qu'il est globalement plus élevé : quand la rémunération des premières tourne invariablement autour du SMIC, les seconds touchent des salaires compris entre 1500 et 1850 euros net par mois[104]. Ainsi, Cédric - qui précise qu'il est payé 12,50 euros de l'heure[105] - explique :

> « On a pas à se plaindre, on est… Enfin il y en a toujours qui diront qu'on est pas payés cher dans le bâtiment, mais si on montre qu'on en veut, le patron il… ça va, ça suit il y a pas de problème. »

En cas de relative insatisfaction vis-à-vis du niveau de salaire, celle-ci est souvent modérée par les perspectives d'évolutions. Ainsi, dans le second entretien réalisé avec lui, alors qu'il touchait 1700 euros net par mois, Gaël précisait : « *Bah je trouve que mon boulot des fois, il vaudrait un peu plus d'argent.* » Mais il ajoutait alors immédiatement : « *Mais je suis content, je gagne bien ma vie. Je suis encore jeune.* ». Hormis Gaël, aucun jeune salarié du bâtiment rencontré ne se plaint de sa rémunération, pas même Sébastien, qui est par ailleurs très critique de ses conditions de travail et d'emploi, en tant qu'intérimaire et en tant qu'ouvrier. Cela ne signifie pas qu'ils ne développent aucun discours relatif à l'absence de reconnaissance du travail effectué. Par exemple, Sébastien insiste au contraire beaucoup, dans les entretiens, sur le fait qu'ils sont « *pris pour de la merde* ». Mais ce sentiment ne s'exprime pas prioritairement à travers une représentation critique du niveau de salaire. Son acrimonie, il la dirige vers ces pratiques des entreprises de travail temporaire qui ne respecteraient pas toujours les règles en matière d'indemnités (déplacements, panier-repas, fin de contrat, congés payés) et de primes (voir 1.4). C'est que, pour les enquêtés du bâtiment, la question du salaire est complètement imbriquée à celle de leur qualification et, loin de stagner, fait l'objet de négociation individuelle et évolue au fil de l'accumulation des expériences professionnelles.

À l'inverse de la convention collective nationale de la coiffure qui, tout en mentionnant l'évolution de carrière des coiffeurs (c'est l'objectif annoncé dans l'article 3-1 de l'avenant n° 23 du 16 avril 2012 relatif aux classifications et aux rémunérations), ne prévoit aucune disposition particulière visant à la mettre en œuvre, les conventions collectives

[104]Pour rappel, le salaire médian, chez les ouvriers qualifiés du bâtiment, s'élève à 1600 euros net mensuel entre 2012 et 2014. Source : enquêtes Emploi, Insee ; traitement Dares. Champ : France métropolitaine, actifs occupés au sens du BIT salariés à temps complet (hors apprentis et stagiaires).
[105]Rappelons que l'entretien a lieu en mars 2009, alors que Cédric est âgé de 25 ans.

nationales des ouvriers du bâtiment prévoient explicitement la réévaluation régulière de la qualification (niveau et position) des ouvriers.

Encadré 4.10 : Les conventions collectives du bâtiment et la grille de classification

Plusieurs conventions collectives couvrent les salariés du bâtiment, en fonction de leur catégorie (ouvriers, ETAM, cadres) et de la taille de leur entreprise. Au niveau national, on compte deux conventions concernant spécifiquement les ouvriers :

_ La convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant jusqu'à 10 salariés) du 8 octobre 1990.

_ La convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment non visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant plus de 10 salariés) du 8 octobre 1990. Étendue par arrêté du 8 février 1991 JORF 12 février 1991.

Les activités concernées par ces conventions – dont les entreprises de maçonnerie, de charpente en bois, de menuiserie du bâtiment, d'installation électrique, de plomberie et chauffage dans lesquelles sont employées les enquêtés – sont listées dans l'article 1.1.

Ces conventions traitent des « *clauses générales* », tandis que des « *clauses professionnelles* » sont déterminées au niveau régional ou, à défaut, au niveau départemental.

La grille de classification

Les deux conventions collectives relatives aux ouvriers du bâtiment comprennent une grille de classification identique, composée de quatre niveaux et six positions (**article 12-2**), auxquelles correspondent des coefficients (**article 12-3**).

Cette grille, qui décrit pour chaque niveau et position les savoir-faire, activités de travail et responsabilités pris en charge par les ouvriers, est directement pensée en fonction du niveau de diplôme des ouvriers (**article 12-4**).

Le fait même d'avoir préparé un diplôme (de niveau V) en entreprise, même sans l'avoir obtenu, est pris en compte : dans ce cas, l'ouvrier est classé *niveau I, position 2, coefficient 170.).* Les titulaires d'un diplôme de niveau V (dont le CAP et le BEP) sont classés en niveau II, coefficient 185 ; tandis que les titulaires d'un diplôme de niveau 4 (dont le brevet professionnel et le baccalauréat professionnel) sont classés au niveau II, position 1, coefficient 210.

Dans les deux cas, la position (voir le niveau) des ouvriers doit être revu à la hausse après une période maximale qui va de six mois (pour les titulaires d'un diplôme de niveau V ayant déjà une expérience antérieure d'entreprise) à dix-huit mois (pour les titulaires d'un diplôme de niveau IV).

De fait, l'évolution de carrière est explicitement prévue dans ces conventions collectives (**article 12-6).** La situation des ouvriers doit ainsi faire l'objet d'un « *examen régulier* », et leurs possibilités d'évolution de carrière doivent être discutées au plus tard deux ans après l'embauche, puis tous les deux ans.

Quand les enquêtés du bâtiment se livrent à des négociations salariales, c'est toujours en référence avec cette échelle de qualifications mais pas avec les grilles prévues par leur convention collective. Cela contraste fortement avec les propos des jeunes coiffeuses, qui

multiplient les références à la convention collective durant les entretiens. De fait, c'est bien plus par une socialisation salariale en entreprise que par le biais d'une découverte des conventions collectives du bâtiment que les enquêtés découvrent le système de classification qui s'applique à eux.

C'est ainsi grâce à des collègues que Gaël a eu vent des montants associés au changement de niveau et/ou de position. Toutefois, il en a négocié la reconnaissance individuellement. Ainsi, entre ses débuts et aujourd'hui, Gaël est passé de N2 à N3P2. Son premier changement de qualification est intervenu (sans qu'il en ait fait la demande) dans la seconde entreprise qu'il a intégrée près d'un an après l'obtention de son CAP (il est alors passé N2P2). Ses expériences suivantes en intérim ne l'ont pas poussé à réclamer une nouvelle hausse de sa qualification, bien qu'au bout d'un temps, il ait exigé qu'on ne lui propose plus de missions correspondant à des qualifications inférieures à N2P2. À ce propos, il souligne :

> « Faut vraiment être sûr de soi (…) J'ai fait un an ou deux d'intérim avant de pouvoir dire ça ».

Depuis qu'il a intégré l'entreprise de plomberie-électricité comptant une trentaine de salariés (quatre ans avant le dernier entretien, réalisé à l'automne 2015), il a réclamé par deux fois une augmentation de son salaire. La première fois, il demande à passer N3P2 et dans le même temps, à bénéficier de deux euros supplémentaires par heure. Après avoir effectué plusieurs missions dans cette entreprise, il est embauché en CDD et le passage d'un statut à l'autre s'est effectué avec une perte de rémunération qui n'est pas pour lui plaire (à ce sujet, voir 1.4.2). Mais, en le relançant, j'apprendrai que l'idée de réclamer une augmentation ne lui est réellement apparue que lorsqu'un patron pour lequel il avait travaillé par le passé l'a contacté pour lui proposer un emploi, avec une qualification et une rémunération supérieures. Dès lors, Gaël disposait d'un réel levier pour revendiquer une augmentation de salaire. Au moment du second entretien (en novembre 2012), Gaël a obtenu depuis peu son augmentation d'échelon et de salaire : il est désormais N3P2 et gagne 1700 euros net par mois (pour 39 heures hebdomadaires). Plus de deux ans plus tard, il demande à nouveau une augmentation. Les négociations, qui avaient duré deux jours la première fois, ont été plus ardues cette fois : il n'obtiendra une augmentation de 150 euros qu'au bout de trois semaines de discussions.

C'est dans une toute autre configuration professionnelle que Benoit a lui aussi réclamé l'augmentation de sa qualification et de son salaire. Sa position privilégiée dans l'entreprise, attestée dès l'apprentissage en BP, s'est progressivement confirmée et lui a permis de gravir les échelons petits à petit, jusqu'à atteindre à l'âge de 29 ans le niveau 4 jugé inenvisageable

par Gaël. Cette ascension professionnelle ne s'est pourtant pas faite automatiquement et Benoit a dû réclamer les hausses de qualifications et les augmentations de salaire qui les accompagnaient. À l'issue de son apprentissage, il a été embauché en CDI à un niveau de qualification N2P3. Lors du premier entretien, il décrit les démarches qu'il a entreprises auprès du patron pour obtenir une hausse de qualification et de salaire par deux fois. Sans pour autant connaître le niveau de rémunération des autres ouvriers ou en discuter avec eux, il s'est appuyé, pour formuler sa réclamation à l'employeur, sur son niveau de diplôme (le BP, qu'il n'a par ailleurs pas obtenu), et plus précisément sur ce que sa formation lui a permis d'acquérir en termes de savoir-faire.

> C.T : « Et là il t'a embauché en tant que chef d'équipe en CDI ou… ?
>
> Benoit : Au départ, non, au départ j'étais en tant que jeune, jeune chef d'équipe c'était. Tu regarderas sur le contrat : c'est contrat jeune, en contrat jeune. T'es tout jeune, t'es un jeune chef d'équipe, tu débutes.
>
> C.T : Ça change quelque chose ? Ça change au niveau du salaire ?
>
> Benoit : Ouais. En fait, t'as N1, N2 alors N1, P1, P2, P3 et puis jusqu'à N4 ça va. Et moi j'ai commencé N2 P3 au départ pendant un an et puis après je suis passé N3 P3. Donc là maintenant, faut que je passe N4.
>
> C.T : Et pour passer, tu passes automatiquement ou il y a des démarches à faire ?
>
> Benoit : Faut chiner (*rire*), faut chiner auprès du patron (*rires*) parce que le salaire augmente, il y a une grosse différence. C'est un gouffre entre les deux. Ah bah ouais.
>
> C.T : Comment tu sais que tu dois passer à un autre échelon ?
>
> Benoit : Bah tu le sens, tu le vois, moi je le savais. Parce que moi j'ai eu mon premier apprenti, j'avais 20 ans. Et quand je voyais le travail que moi j'effectuais par rapport aux autres équipes et que moi je débutais, je sortais juste de l'école. Ce que faisaient les autres, j'en faisais quasiment autant, voire mieux, plus propre. Parce que quand tu sors de BP, t'es maniaque, en fait ils t'apprennent toutes les finitions. Donc à un moment de temps, j'ai fait : « là, il y a un problème ». Je regardais mes maisons, leurs maisons et je dis : « là ça va pas, il faut changer mon salaire tout de suite ». Et du coup, tu lui dis et je fais pas, tu fais : « Regardes ce que je fais, regardes ce que l'autre fait ». Et puis là, il avait pas le choix de toute façon. De toute façon, si tu travailles bien, normalement le patron te suit.
>
> C.T : Et ça tu l'as fait plusieurs fois du coup ?
>
> Benoit : Je l'ai fait deux fois. »

Quatre ans plus tard, il obtient le niveau 4 tant attendu, non sans l'avoir réclamé d'abord. En effet, son patron lui avait fait part de sa volonté de lui déléguer davantage de responsabilités et lui avait proposé de passer N4. Mais dans la pratique, le changement de niveau tardait à être mis en place. À nouveau, Benoit dut « *chiner* ». Ces pratiques de réclamation individuelle, ne se doublent pour autant pas d'une vérification des grilles de salaire. Une fois le niveau et le

salaire obtenus auprès de l'employeur, Benoit ne vérifie pas si l'un et l'autre correspondent, s'en remettant au comptable de l'entreprise. Il n'en reste pas moins qu'il connaît l'ensemble des niveaux de qualification existant dans sa branche et s'attache à les gravir, un à un.

Les savoirs et pratiques relatifs aux qualifications traversent les statuts d'emploi et les entreprises. Depuis le début de son parcours dans la plomberie, Sébastien, plombier intérimaire, est passé de N2P1 à N3P2. Son dernier changement d'échelon (de N3P1 à N3P2) est intervenu en 2015. Dans sa thèse, Nicolas Jounin souligne la spécificité du statut d'intérimaire en matière de qualification. Alors que les grilles de classifications du bâtiment demeurent opérantes, parce qu'elles produisent un « *effet de seuil* » garantissant à l'ouvrier qu'il ne sera pas embauché en dessous du niveau déjà atteint, il en va autrement pour les intérimaires. Du côté des entreprises de travail temporaires comme des intérimaires, un jeu sur les qualifications est à l'œuvre (les salariés peuvent gonfler leur échelon pour obtenir une mission, tout comme les ETT peuvent promettre une qualification supérieure aux intérimaires pour leur faire accepter une mission), qui pousse l'auteur à qualifier l'intérim d'« *agent de subversion des qualifications* ».[106] Ce jeu apparaît limité dans le cas de Sébastien, qui atteste une hausse régulière de sa qualification. Mais son évolution professionnelle a tout de même ses limites. Lors du dernier entretien, il m'explique vouloir rester au niveau trois (N3P2). L'enjeu est double : ne pas se voir attribuer des responsabilités (celles de chef de chantier) qu'il ne souhaite pas assumer et, surtout, éviter que sa qualification - et le salaire qui va avec - ne fasse obstacle à l'obtention de missions :

> « Parce qu'après c'est chef de chantier donc déjà ce qu'il faut voir c'est que t'as plus de contraintes. Et en plus de ça pour trouver du boulot, c'est pas évident parce que automatiquement bah ouais, plus cher… Gérer des chantiers, en règle générale en intérim, t'as toujours un mec justement qui est chef de chantier pour prendre les gars en dessous. Donc là je suis chef d'équipe deuxième échelon, je reste là. »

Pour autant, Sébastien ne fait part d'aucune insatisfaction sur son niveau de salaire (primes et indemnités diverses non comprises) : rémunéré 11,30 euros (brut) de l'heure lors du premier entretien, son salaire horaire s'élève à 12,40 euros (brut) lors de notre dernier entretien.

[106]Nicolas JOUNIN, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université Paris 7 Denis Diderot, 2006, p.253 et suivantes

2.2.2_ Une double mise en concurrence : les collègues, la main d'œuvre étrangère

Dans un article portant sur la diffusion de la notion de compétence, Elisabeth Dugué[107] oppose qualification et compétence, la première étant associée à une logique de confrontation entre employeurs et salariés, tandis que la seconde masquerait au contraire les rapports de force existant au sein des entreprises. En termes de négociation, cela se traduirait par des formes collectives et explicites dans la logique de la qualification, et des formes individuelles et implicites dans la logique de la compétence. Les portraits des jeunes ouvriers du bâtiment rendent effectivement visible la dimension collective liée à l'existence d'un système de qualification, qui organise puissamment les rapports de travail entre les salariés et leur employeur. Mais tout en étant très imprégnés de cette logique de la qualification, les jeunes ouvriers demeurent attachés à l'individualisation des relations avec l'employeur, particulièrement lorsqu'il est question de négocier leur salaire. Et si les augmentations de salaire, au-delà du revenu qu'elles permettent d'engranger, constituent un réel moyen d'évoluer professionnellement, les différences qu'elles engendrent entre ouvriers peuvent être vécues sur le mode de la concurrence. De sorte que les échanges entre collègues, qui sont courants lorsqu'il s'agit d'expliquer le fonctionnement des niveaux et positions (N1P1, etc.), le sont beaucoup moins dès lors qu'il s'agit d'informer un (ou des) collègue(s) de son propre niveau de rémunération, et de ses revendications.

Ainsi, tous insistent, durant les entretiens, sur la limitation – voire l'absence - de dialogue entre collègues à propos du niveau de salaire de chacun. Cédric souligne ainsi que de telles discussions peuvent dégrader les relations sociales existantes au sein de l'entreprise et être source de conflits :

> Cédric : « Le salaire, on en parle pas, même avec mes collègues là maintenant, on n'en parle pas forcément. C'est chacun son salaire et puis voilà. Et puis, celui qui est pas content, il va voir le patron et puis c'est tout. C'est quand même assez… C'est personnel quoi, on va pas le déballer à tout le monde. Parce que après, ça fait des conflits dans l'entreprise. »
>
> C.T : Ah ouais ?
>
> Cédric : Ça peut en faire.
>
> C.T : Qu'est-ce qui pourrait faire…
>
> Cédric : Bah qu'est-ce qui pourrait faire, par exemple le fait que deux gars travaillent ensemble. Il y en a un qui est chef d'équipe et puis l'autre qui vient d'arriver. Seulement celui

[107]Elisabeth DUGUE, « La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté », *Sociologie du travail*, n° 3, 1994

qui vient d'arriver, il a demandé au patron tel salaire, sinon il partait. Et il se retrouve avec un salaire plus élevé que son chef. Donc ça c'est….

C.T : T'as déjà vu ça ?

Cédric : Oui bah c'est arrivé dans mon entreprise. Le gars il prend pas de responsabilités et il est payé plus cher que celui qui va prendre des responsabilités, conduire le camion, enfin avoir toutes les responsabilités quoi. L'autre il sert à rien, il est payé plus cher. Enfin, il sert à rien, il est là pour taper sur les pointes quoi. Et donc ça, ça peut amener des conflits. Parce qu'après l'autre il va aller voir le patron pour dire : « bah attends, c'est pas normal qu'il soit payé plus cher que moi », et donc ça, ça peut… »

La régulation sociale, dans ces petites entreprises du bâtiment, passe par des confrontations individuelles avec l'employeur. En l'absence d'initiative collective, les discussions entre ouvriers peuvent venir nourrir les mécontentements et les revendications des collègues, ce qui n'est pas toujours vu d'un bon œil par les employeurs. Les jeunes ouvriers se montrent alors d'autant moins prompts à discuter de leur salaire avec leurs collègues qu'ils craignent pour la qualité de la relation tissée avec leur employeur. C'est particulièrement le cas de Cédric, dont on a vu qu'il noue une relation privilégiée avec son employeur, qui ne va pas sans faire réagir ses collègues : Cédric se fait régulièrement « *chambrer* » par ces derniers (voir chapitre 1, 1.1.1).

L'individualisation des relations de travail instaure une mise en concurrence entre salariés, que sanctionne leur différence de traitement. Dans cette configuration, les échanges sont malaisés, et peuvent revêtir un caractère menaçant pour la relation tissée avec le(s) employeur(s), voire même pour l'emploi. C'est ce qu'explique Gaël à propos des deux augmentations de salaire qu'il a demandées depuis qu'il est employé dans l'entreprise de plomberie-électricité comprenant une trentaine de salariés. Après avoir bénéficié d'une première hausse de salaire, il a discuté avec les collègues de son âge, qui ont tous, à leur tour, réclamé une augmentation (sans succès pour certains d'entre eux). Bien que Gaël n'ait pas subi de remontrances de la part de ses employeurs à la suite de cet épisode, il pense avoir été « *grillé* » par ces derniers et affirme devoir se montrer vigilant depuis :

Gaël : « Non mais moi je sens bien qu'il faut que je fasse attention. Bah si la première augmentation que j'ai eue en fait... J'ai l'âge de 3, 4-5 mecs même, il y a 4-5 mecs qui ont le même âge que moi et la première augmentation que j'ai demandée, j'étais le premier. J'étais arrivé le dernier, j'étais le premier à passer N3P2, bah des mecs de ma génération. Et bah je l'ai dit quoi. Et ils sont tous allés un par un demander une augmentation.

C.T : Ah tu leur avais dit à eux…

Gaël : Ouais, moi je le dis. Et voilà le patron… Il me l'a jamais dit le patron. Bah il sait que ça venait de moi, il a été obligé d'augmenter tout le monde.

C.T : Ah parce que tu veux dire que ça peut se retourner contre toi si t'en demandes trop….

Gaël : Ah bah c'est sûr. Là, la dernière fois qu'il m'a augmenté, il m'a dit : « ouais, pas un mot rien. ». Comment il peut te dire ça le patron.

C.T : Ah ouais, il t'as dit : par contre, tu dis pas aux autres

Gaël : Ouais. Il me l'a jamais dit que je l'avais dit avant mais… Mais je pense c'était grillé.

C.T : Et donc là du coup, t'en as pas parlé ?

Gaël : Si, si ouais on est obligés. Parce qu'en plus, quand je me suis fait augmenter, des fois on a des périodes rebelles, on discute entre collègues : « de toute façon, si il m'augmente pas, machin ». Et en fait, faudrait jamais parler de rien, parce que c'est du coup, t'es augmenté, tu dis plus rien, t'es grillé quoi (*sourire*). Non mais ils se rendent pas compte.

C.T : Donc là tu disais plus rien et ils se sont rendu compte de quelque chose ?

Gaël : Non, tout de suite, je l'ai dit. D'abord j'ai commencé par les anciens parce que eux, ils répètent jamais rien. Et puis voilà. Après aussi dans des discussions des fois, certains mecs de mon âge, ils disent : « ouais mais il m'a dit non ». Donc tu leur donnes des conseils, et ils savent que t'as été augmenté. Bah ils voient bien… Qu'est-ce qu'ils croient les patrons ? On est vingt ou trente, on discute tous entre nous, c'est pas possible de se mentir. Par contre les anciens, jamais on arrive à savoir combien ils gagnent.

C.T : Ils gardent ça pour eux ?

Gaël : Ouais, ils parlent pas de ça. Parce que eux étaient bien payés je pense. »

Cet extrait d'entretien témoigne une fois encore de la position inconfortable qu'occupe Gaël dans l'entreprise et des fidélités qui le tiraillent. Tout en insistant sur la vigilance nécessaire pour ne pas détériorer la relation relativement privilégiée qu'il a progressivement nouée avec ses employeurs, il explique qu'il lui était impossible de ne pas informer ses collègues de son augmentation. Puis, il change de registre en revendiquant finalement la transmission d'informations et de conseils à ses collègues peu assurés.

Mais, à la faveur de cet extrait d'entretien, on apprend également que les « anciens », plus encore que les autres collègues de Gaël, se montrent réticents encore à dévoiler leur salaire. De fait, lorsque je le relance en m'appuyant sur les propos de Cédric (sur les conflits que peuvent engendrer les échanges entre collègues), il précise alors être le seul, dans son entreprise, à prendre la parole à propos de son niveau de salaire :

« Après je suis pas le bon exemple dans ma boîte parce que je crois que je dois être le seul à en parler. »

Mais en raison du lien étroit entre l'évolution professionnelle et la rémunération, cette concurrence n'est nullement circonscrite aux frontières de l'entreprise. C'est en ce sens qu'il

faut analyser le parcours de Gaël qui, plus que d'autres jeunes ouvriers, s'inquiète de son évolution présente et future, surtout lors du dernier entretien. Travaillant depuis quatre ans dans la même entreprise, Gaël y réalise un travail qu'il juge aujourd'hui répétitif[108] et moins technique que dans des chantiers de rénovation. Il craint, dès lors, sous la pression d'une main-d'œuvre des pays de l'Est toujours plus nombreuse, de devenir aisément remplaçable. Bien que son corps de métier ne soit pas (encore) affecté par le recours aux ouvriers détachés, Gaël voit dans le recours massif à cette main-d'œuvre une menace pesant principalement sur son statut et sur les droits dont il dispose, notamment en termes de rémunération. Cette menace se double du sentiment d'avoir atteint un plafond de verre. A 29 ans, il lui semble improbable d'augmenter en qualification et en salaire, hormis en jouant sur l'ancienneté :

> Gaël : « Moi je suis content de savoir faire ce que je fais aujourd'hui, je suis pas sûr que ça…. Je suis pas sûr que ça amène très loin. Demain, on est vite remplaçables. Aujourd'hui, il y a plein de concurrence étrangère. Je pense que si je…. Si je sais faire que ce que je sais faire aujourd'hui, je serais remplacé par un polonais. »
>
> C.T : T'en vois pas mal sur les chantiers ou…. ?
>
> Gaël : Dans tous les corps d'état ouais. Pas encore nos métiers à nous mais... Les plaquistes, les peintres.
>
> C.T : Peintres aussi ?
>
> Gaël : Ou les peintres ça va être plus des Turcs, chacun son truc. Plaquistes, beaucoup de Polonais, de Hongrois… Même en maçonnerie, un peu de Polonais. Après ils ont toujours très gentils. Ça dérange pas hein, c'est que moi je veux garder mon métier… et une paye qui va avec.
>
> C.T : Ouais ça fait baisser…
>
> Gaël : Bah un peu je pense. Les plaquistes aujourd'hui, les Français qui font ça, la paye c'est 1300-1400 euros et c'est tout.
>
> C.T : Parce que là t'es à combien maintenant ?
>
> Gaël : Là je suis à 1850. C'est bien. Mais j'ai un peu l'impression d'être au sommet.
>
> C.T : Il y a plus trop de marge d'évolution derrière…
>
> Gaël : Ah je crois que… À voir mais, si avec l'ancienneté après ça augmente. Il faut rester dans une boite longtemps quoi.

La crainte d'être au bout du compte « *remplacés* » par ces salariés n'est pas absente non plus. C'est d'ailleurs ce qui pousse Gaël considérer que les travailleurs du bâtiment sont très mal représentés au niveau politique. On l'a vu, il ne comprend pas pourquoi le sujet de la

[108]En fait, il ne se plaint de son travail que dans le dernier entretien, après avoir réalisé plusieurs longs chantiers de ce type. Auparavant au contraire, la perspective de « *terminer un immeuble* » à lui tout seul constituait, on l'a vu, le principal attrait de son emploi dans cette PME de plomberie-électricité.

concurrence des salariés étrangers, qui au surplus sont eux-mêmes exploités, est si peu discuté (voir chapitre 3, 2.3.3). Il n'est pas le seul à exprimer de telles inquiétudes. Sébastien, tout en fustigeant les conditions de travail des plaquistes intervenant sur son dernier chantier, n'en souligne pas moins le poids qu'ils font peser sur la rémunération des ouvriers. Nous verrons en outre qu'en matière de rémunération, le statut d'emploi de ce dernier ne favorise guère la collectivisation des réclamations et des revendications (voir 1.4.1).

2.3_ SSII versus petites entreprises du « *libre* » : une inégale appropriation du salaire

À l'instar des jeunes ouvriers du BTP, les enquêtés employés dans des SSII font état de négociations vis-à-vis du salaire, à l'embauche et/ou au cours de l'emploi. Ces négociations se font individuellement, avec les supérieurs hiérarchiques (en SSII) et les échanges entre collègues demeurent limités. Les similitudes entre ces secteurs s'arrêtent cependant là. Car la gestion des carrières n'est ni identique, ni fondée sur les mêmes principes. Et si les ouvriers du bâtiment témoignent d'une concurrence à la fois dans l'entreprise et en dehors (par l'intermédiaire des salariés détachés), la rivalité est, ici, éprouvée au sein même de l'entreprise. C'est donc sur cette dimension que nous concentrerons le propos relatif aux informaticiens employés dans les SSII, les pratiques de revendications salariales ayant déjà largement été traitées dans le chapitre 2. Rien de tel ne transparaît par contre dans les discours des jeunes informaticiens du « *libre* » : l'enjeu réside moins dans l'individualisation des salaires que dans la prise en compte de la situation économique des entreprises, qui freine les revendications en matière de rémunération.

2.3.1_ Les développeurs employés en SSII : le « *tabou* » du salaire

Tandis que la qualification demeure un véritable appui pour les jeunes ouvriers du BTP, ce sont les compétences qui sont mises en avant en SSII. La grille de classification accorde certes une importance à l'expérience et à l'ancienneté des salariés.

Encadré 4.11 : La grille de classification des ingénieurs et cadres

L'article 39 I.C de la convention collective prévoit que soient prises en compte les « *responsabilités assumées* » et les « *connaissances mises en application* ».

L'annexe 2 de la convention présente les trois positions et neuf coefficients relatifs aux ingénieurs et cadres. Ainsi, au sein des deux premières positions précisées, sont notamment distingués les « *débutants* » (position 1, coefficients 95 et 100), les « *ingénieurs ou cadres ayant au moins deux ans de pratique de la profession* » (position 2, coefficients 105, 115, 130), les « *ingénieurs ou cadres ayant au moins six ans de pratique en cette qualité et étant en pleine possession de leur métier* » (position 2, coefficient 150).

Mais les augmentations de salaire ne sont pas régulièrement indexées à un changement de coefficient et de position. Et, en matière de négociation sur les salaires, les accords collectifs, lorsqu'il y en a, se limitent à la détermination d'une enveloppe, dont le contenu est ensuite distribué individuellement aux salariés[109]. Alexandre explique que dans son entreprise, la répartition de ces augmentations annuelles ne fait l'objet d'aucune concertation avec les représentants des salariés, pas plus que d'explication de la part des responsables des ressources humaines. Elles sont au contraire mises en œuvre « *à la tête du client* » selon lui :

> C.T : « Et le RH il t'a dit quoi là-dessus… Il t'a expliqué un peu comment ça marchait les augmentations ?
>
> Alexandre : Non bah de toute façon c'est à la tête du client. Ça je le sais, donc il y a pas d'augmentation globale, voire d'éventuels syndicats des choses comme ça. Donc bah tu demandes et puis voilà, ils voient quoi. Et puis ils t'appellent un jour pour signer un papier. »

Les négociations individuelles, réalisées au détriment d'augmentations générales de salaire, n'encouragent pas les jeunes salariés à révéler leur niveau de revenu à leurs collègues et encore moins à se mobiliser collectivement pour le faire évoluer. C'est d'autant plus vrai lorsque, comme dans le cas des jeunes développeurs, un jeune salarié peut être embauché à un niveau de salaire supérieur à celui d'un salarié disposant d'une ancienneté conséquente :

> « La façon dont les SSII gèrent les carrières et les rémunérations renforce le caractère très individuel de la relation de travail. D'abord, toutes choses égales par ailleurs, les salaires d'embauches peuvent varier assez fortement en fonction de la négociation individuelle avec le salarié (généralement la marge de manœuvre est de l'ordre de 10 % à diplôme et expérience équivalents) et surtout de la conjoncture du marché du travail. Ainsi il n'était pas rare en 2000 qu'un jeune débutant embauché en période de pénurie d'emploi gagne plus qu'un salarié ayant trois ans d'ancienneté. »[110]

L'individualisation est en fait surtout préjudiciable à ceux qui, comme Alexandre au départ, ne disposent pas des ressources scolaires et/ou familiales encourageant une présentation de soi assurée en entretien, la mise en avant d'exigences ou encore la négociation (voir chapitre 2, 1.1). Dans cette configuration, le salaire perçu par chacun devient donc un sujet « *délicat* », une discussion à éviter autant que possible, comme l'illustrent les propos de Pauline. Lorsqu'elle est entrée en conflit avec la hiérarchie à propos d'une augmentation de salaire qu'elle demandait, Pauline n'a pas vraiment pu discuter avec ses collègues. Seul un collègue, avec qui elle partage le même bureau, lui a fait part d'un montant qui serait correct selon lui, tout en se gardant bien d'évoquer son propre niveau de salaire :

---

[109]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, « Normes d'emploi et marché du travail dans les métiers liés aux technologies de l'information », *op.cit.*

[110]Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, *ibid.*, p.51

> Pauline : « Mais ensuite, j'ai pas demandé aux gens qui avaient le même poste que moi dans le bâtiment combien ils étaient payés. Mais c'est vrai que j'aurais peut-être pu le faire mais ça fait partie des choses délicates à demander (*rire*), surtout que les gens de mon équipe ont plus d'ancienneté donc je pouvais pas trop comparer mon salaire avec les gens que je connaissais bien.
>
> C.T : C'est pas un truc dont vous discutez beaucoup entre collègues ?
>
> Pauline : Non, on en discute pas beaucoup non. Non, on en discute ouais… enfin un peu vaguement ouais mais on donne pas précisément nos salaires. »

De fait, si les discussions sont nombreuses à propos des clauses de mobilité, des périodes d'inter-contrat, des formations ou encore des avantages CE, elles deviennent bien plus rares, pour ne pas dire inexistantes, dès lors qu'il s'agit d'évoquer le salaire. Alexandre évoque en entretien l'existence d'une « *culture* » qui empêche les jeunes développeurs de révéler à leurs collègues leur niveau de rémunération et, plus largement, de dialoguer sur la thématique du salaire. Le principal point de comparaison dont dispose Alexandre à cet égard est lié aux différentes missions en régie qu'il a pu effectuer, à Brest d'une part, et dans l'entreprise au sein de laquelle il travaille actuellement en tant que prestataire d'autre part. Il a alors découvert d'autres relations professionnelles et a, en particulier, observé que s'y côtoyaient des salariés de tous âges, quand la plupart des informaticiens en SSII sont jeunes. C'est ce qui explique selon lui les différences qu'il a observées entre son entreprise et celles dans lesquelles il intervient : les « *anciens* » ont plus d'expérience, connaissent mieux le Code du Travail et « *savent pourquoi ils râlent* », tandis que « *les jeunes vont avoir plus tendance à être boulot-boulot.* ». Alexandre est le seul informaticien à déplorer même l'absence de mixité des travailleurs du point de vue de l'âge et de l'expérience professionnelle, y voyant un frein important à la transmission de savoirs, et aux échanges sur les pratiques de l'entreprise. Malgré tout, il a fini par obtenir des informations, parce que l'absence de dialogue entre collègues est en partie compensée par des discussions qui se déroulent au sein de réseaux élargis d'informaticiens : ce qui ne peut être révélé au sein de l'entreprise se découvre dans d'autres espaces d'interconnaissance. Les jeunes développeurs peuvent justement compter sur leurs expériences en régie, auprès d'informaticiens y travaillant mais également auprès de salariés autres (ouvriers, commerciaux, etc.). Alexandre souligne d'ailleurs à propos du salaire :

> « Mais c'est aussi marrant comme entre gens de la même boîte, on a tendance à se cacher des informations et quand on est confrontés à d'autres entreprises où on en parle plus facilement. Parce que c'est… (*il souffle*) toujours ce côté débile on dit pas notre salaire à notre voisin, même… parce que ça se fait pas, je sais pas c'est une culture étrange. Mais on en parle plus librement avec des gens qui sont pas de la même boîte et qui ont plus d'expérience que nous

> en plus puisque la plupart des gens là-bas ont au moins, la personne qui a le moins d'expérience, elle doit en avoir dix déjà. »

Ils s'appuient également sur les contacts qu'ils ont gardé suite à leur cursus scolaire et aux différents emplois ou missions qu'ils ont pu réaliser (en forfait comme en régie). On a vu que Romain dispose d'un réseau constitué par son école d'ingénieur. Mais, de façon moins institutionnalisée, les réseaux professionnels peuvent également trouver leur source dans les formations universitaires, au niveau master. Alexandre a ainsi gardé contact avec d'anciens camarades et il n'est pas rare qu'ils échangent sur leurs conditions d'emploi et de travail respectives :

> « On en parle entre informaticiens. Après des SSII à Nantes, il y en a un certain nombre. Mais tout le monde vient des mêmes promos, donc on a quand même des échos à droite à gauche. »

C'est d'ailleurs principalement en se renseignant auprès d'informaticiens de sa promotion que Pauline a pu jauger le niveau de salaire qu'elle pourrait demander en entretien, au moment de son embauche en CDI dans une SSII. Ces réseaux se renforcent au fur et à mesure de l'expérience professionnelle, du fait du passage des informaticiens dans de multiples entreprises : si la mobilité peut constituer un obstacle à la survenue et au maintien de collectifs, elle autorise cependant la création de contacts amenés à durer plus ou moins longtemps en fonction des affinités. Et quoi qu'il en soit, ces rencontres, mêmes lorsqu'elles ne perdurent pas, sont l'occasion d'en apprendre plus sur les entreprises du secteur et, notamment, sur les salaires qui y sont pratiqués.

2.3.2_ La situation économique des entreprises du « *libre* » : un frein aux revendications salariales

Au sein des petites entreprises du « *libre* », les relations apparaissent peu formalisées et aucun mécanisme d'individualisation de la rémunération (tel l'octroi de primes individuelles basées sur la productivité) n'est mis en avant. Au contraire, on a vu que les liens tissés en entreprise sont personnalisés. En matière de salaire, cela se traduit par la prise en compte la situation économique de leur entreprise. D'eux-mêmes, Benjamin et Thibaud insistent sur font part des incertitudes quant à leur devenir, des enjeux économiques et financiers qui les traversent. Du fait des nombreux échanges qu'ils ont en entreprise à propos des commandes à venir, des obstacles éventuels à la rentabilité de l'entreprise et de la trésorerie, Thibaud et Benjamin développent une conscience aigüe des enjeux économiques et financiers de leur entreprise. Plus encore, ils s'investissent eux-mêmes dans les décisions regardant la situation économique de l'entreprise, n'hésitant pas parfois à rogner sur leurs

propres conditions d'emploi, particulièrement en matière de salaire. L'avenir de leur entreprise n'étant jamais complètement assuré - à leurs yeux comme aux yeux de leurs collègues et employeur - il leur importe de collaborer à sa pérennité. De fait, ils font tous deux part de pratiques d'autolimitation, en participant activement à la détermination du montant de leur salaire et de son maintien à un niveau « *raisonnable* » pour l'entreprise.

On a vu que l'attrait de Benjamin pour l'auto-gestion s'articule à des est particulièrement préoccupations fortes vis-à-vis de ses conditions d'existence et son avenir professionnel (voir chapitre 2, II). Dès lors, se préoccuper de la situation de l'entreprise, c'est aussi s'assurer la garantie de conserver un emploi et des conditions favorables. A DevLibre, Benjamin et ses collègues décident collectivement des conditions dans lesquelles ils travaillent et des droits qu'ils s'accordent. En l'espèce, tous ont le même salaire et son montant est souvent débattu. Mais les possibilités d'augmentation sont réduites selon Benjamin, parce que d'un mois à l'autre, l'entreprise peut ne plus avoir de nouveaux projets. D'où la nécessité de maintenir ce que Benjamin considère être des « *salaires bas* » :

> « Alors on a un salaire unique, donc c'est le même salaire pour tout le monde. Euh donc il y a la question de la fixation du salaire en question. Et donc ça, le débat est assez vite coupé court parce que malheureusement, on est dans un métier où on a pas de visibilité en fait, parce qu'on a pas de revenus récurrents. On fait du travail à la prestation, donc on nous appelle, on nous dit : « voilà, il y a un contrat, on signe quatre cent mille euros, bah on sait qu'on a du travail pour quatre cent mille euros. Mais derrière, si ça se trouve, il y a rien. Donc on n'a pas d'encours ou voilà, si ça se trouve dans trois mois, il y a pas de commandes et dans trois mois, on est tous au chômage, il y a rien à faire. Donc pour avoir une certaine pérennité de l'entreprise, on préfère avoir des salaires bas, quitte… enfin pour être sûrs de pouvoir les payer, quitte à avoir un excédent, un bénéfice excédent derrière et répartir l'argent en excédent, plutôt que de fixer des salaires hauts qu'on arriverait pas à payer. »

En l'occurrence, lorsque Benjamin évoque les « *bas salaires* » pratiqués dans l'entreprise, il ne fait nullement référence au SMIC : tous sont rémunérés 1600 euros net par mois, soit bien plus que Thibaud. Et puis, si les salaires demeurent limités, on a vu que Benjamin souligne l'existence de nombreux avantages octroyés par ailleurs (tickets restaurant, chèques vacances, plan de participation, plan d'épargne salariale) et insiste sur tout le travail d'optimisation fiscale réalisé pour améliorer les revenus de chacun (voir chapitre 2, 2.2.1). Enfin, l'incertitude de l'activité de l'entreprise est contrecarrée par l'importance de la trésorerie disponible : en cas de problème, l'entreprise dispose de fonds permettant le paiement des salaires durant une période de six mois selon Benjamin. Reste qu'ils ont déjà dû décider de reporter le paiement de leur salaire, du fait d'une baisse importante de l'activité (l'année

précédant les premiers entretiens) : durant trois mois, ils n'ont touché qu'un cinquième de leur salaire :

> C.T : « Et vous avez déjà baissé vos salaires ?
>
> Benjamin : Oui. Ça nous est arrivé en période de difficultés ouais.
>
> C.T : Depuis que t'es là c'est arrivé combien de fois ?
>
> Benjamin : Rarement en fait on a eu la période de la crise l'année dernière. Et en fait on a fait des choix. En fait on a pu tout payé les salaires, on a pas eu besoin de les baisser. Par contre on a tous consenti à un versement différé. Il y avait trois mois comme ça, on a eu qu'un cinquième du salaire voilà parce que la trésorerie sinon c'était rac' quoi. Ça passait pas. Après finalement, on a réussi à… c'est re-rentré. C'est rentré et puis finalement, on a réussi à boucler l'année. Là cette année, on aura pas de problèmes. Là c'est reparti… il y aura aucun souci. Après faut voir que nous encore, je dis ça mais c'est faux, c'est même faux parce qu'en réalité, on a fait ça parce qu'on a une trésorerie et on a une épargne à côté de sécurité. En fait on a dû faire ce petit report pour pas être dans le rouge, quand je dis dans le rouge, c'est à plus de… Parce que comme toute entreprise, on peut faire un découvert à l'aise de quelques milliers d'euros, en gros pour pas avoir à toucher à notre fonds de réserve. Mais si il avait fallu, on aurait pris tant pis, c'est de l'argent disponible de toute façon qui sert à rien, enfin il est juste placé là pour… Enfin il est placé il rapporte des sous et il est justement là pour être là en cas de coup dur. »

Finalement, la « *pérennité de l'entreprise* » fait l'objet de réflexions collectives auxquelles Benjamin participe activement.

La situation économique de l'entreprise préoccupe également Thibaud. Au moment de son embauche, il touche une rémunération à peine supérieure au SMIC. Malgré la faiblesse de son salaire, il refuse à deux reprises les propositions d'augmentation de son employeur, qu'il ne jugeait pas « *raisonnables* » à l'époque, au regard de l'état financier incertain de l'entreprise. Au terme du premier entretien, il met en avant cette décision, pour montrer qu'il est « *bonne patte* » mais aussi plus largement pour vanter les mérites de la « *transparence* » et de la compréhension, par les salariés, des enjeux économiques au sein des petites entreprises du « *libre* ». Assez vite en effet, il généralise son propos : la norme, dans ces petites sociétés du « *libre* », serait de diffuser largement les informations relatives au fonctionnement et à la situation économique de l'entreprise et de partager, que l'on soit employeur ou salarié, le même intérêt à ce que l'entreprise fonctionne. Dès lors, réclamer une augmentation ne peut se faire qu'en prenant en compte les capacités réelles de l'entreprise. Finalement, sa première augmentation interviendra quelques mois plus tard, après concertation :

> « Bah fallait s'augmenter (*rires*), non, non fallait qu'on s'augmente et on attendait que la trésorerie soit bonne c'est tout. Et puis on a, on a tranché à… on a fait moitié de ce qu'on voulait, et on s'est dit bah l'autre moitié, on l'augmentera plus tard si ça tient. »

Thibaud a changé de coefficient, et son salaire est alors passé de 1500 euros à 1750 euros bruts mensuels, dans le même temps que son employeur augmentait du même montant son propre revenu. La seconde augmentation est mise en place trois mois plus tard, son salaire atteignant désormais 2000 euros brut. Bien que demeurant relativement faible à ses yeux, il est satisfait de l'évolution de sa rémunération : « *Proportionnellement, c'est pas encore top mais c'est pas mal* » me dit-il à ce sujet, avant d'ajouter qu'il bénéficie par ailleurs d'un ensemble d'avantages non négligeables : une mutuelle d'entreprise, des tickets restaurant remboursés à 90 %, un téléphone et un abonnement payés par l'entreprise, ou encore le défraiement de l'ensemble des déplacements réalisés (qu'il ait effectivement eu besoin de son véhicule personnel ou non. Au bout du compte, on le voit, l'accommodement à la situation ne peut bien souvent pas se comprendre en oubliant le contexte de confiance autorisant l'échange d'heures supplémentaires non payées et de limitation du niveau de rémunération en contre-don d'une promesse de pérennisation de l'emploi.

2.4_ Intérimaires et « *embauchés* » : chacun ses droits

La multiplication des statuts d'emploi participe du processus d'individualisation des rémunérations et impacte la manière dont les enquêtés appréhendent leur rémunération et celle des autres. Comme le montrent les entretiens réalisés auprès de jeunes régulièrement employés comme intérimaires, des barrières se créent entre salariés en fonction de leur statut, qui freinent les échanges et les coopérations au sujet des droits associés à la rémunération. Toutefois, cela n'empêche pas les enquêtés intérimaires d'intérioriser peu à peu des savoirs portant sur leurs droits en matière de rémunération – au premier rang desquels primes et indemnités – et d'en réclamer le respect aux entreprises de travail temporaire. À ce sujet, les échanges entre collègues intérimaires sont précieux.

Ce fossé, qui sépare les intérimaires des « *embauchés* », peut être appréhendé sous un autre angle : celui des représentations relatives aux droits des uns et des autres. En effet, nombreux sont les enquêtés qui – quels que soient leur statut d'emploi - avancent l'idée d'une spécificité des droits des intérimaires en matière de rémunération. Cela justifie pour certains, en retour, l'existence de droits octroyés uniquement aux salariés directement employés dans l'entreprise. Chacun ses droits en quelque sorte…

2.4.1_ Une socialisation entre intérimaires

Entre eux, les intérimaires se transmettent nombre d'informations relatives à leurs droits, prônent une vigilance accrue vis-à-vis des pratiques des entreprises de travail temporaire et encouragent les réclamations individuelles. Au premier rang des droits considérés figurent les différents éléments constitutifs de leur rémunération : qualification et taux horaires, panier-repas, indemnités de déplacements, etc. Ces échanges réguliers ne présument pas des pratiques effectives de réclamations individuelles, qui dépendent de multiples éléments, dont l'importance de l'expérience professionnelle de l'ouvrier et son ancienneté en intérim. Ainsi, Gaël, qui a été intérimaire pendant un temps (avant de se stabiliser dans l'entreprise au sein de laquelle il est employé aujourd'hui), explique que refuser une mission en dessous de sa qualification (N2P2 à l'époque) n'avait rien d'évident. De fait, il aura attendu un an pour le faire, et indique à ce sujet : *« faut vraiment être sûr de soi ».*

Par contre, le fait d'être employé longuement sous ce statut et de côtoyer régulièrement d'autres intérimaires peut avoir un impact certain sur la propension à prêter attention aux différents éléments constitutifs de sa rémunération et, le cas échéant, à en réclamer le respect ou l'amélioration. On l'a vu dans le chapitre 1, Sébastien multiplie les pratiques de vérification et de réclamation de certains droits auprès de son entreprise de travail temporaire (voir chapitre 1, 2.1.3). Au premier rang de ces droits figure sa rémunération. Sébastien a certes demandé et obtenu la hausse de sa qualification et de son salaire à deux reprises. Mais il vérifie également régulièrement qu'il bénéficie bien des indemnités déplacements, paniers-repas et primes d'outillage prévues par ce qu'il nomme la « *grille du bâtiment* ». En l'occurrence, ces primes et indemnités sont prévues dans les conventions collectives nationales du BTP et leur montant est déterminé au niveau régional (et réévalué chaque année). Sont concernées : les majorations pour heures de nuit, du dimanche et des jours fériés ; les conditions de rémunération et d'organisation du travail par roulement ; les primes d'outillage éventuelles ; les primes pour travaux occasionnels représentant des conditions d'insalubrité, de pénibilité ou de nuisance particulière ; le montant des indemnités de petits déplacements[111].

[111]Voir l'article 1.3 de la convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant jusqu'à 10 salariés) du 8 octobre 1990 ; et de la convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment non visées par le décret du

Les pratiques de vérifications et de réclamation mises en œuvre par Sébastien découlent en partie de la méfiance qu'il développe à l'égard de son entreprise de travail temporaire comme des entreprises utilisatrices au sein desquelles il intervient. Sébastien le répète inlassablement durant les entretiens, il pense que les intérimaires ne sont, pour ces entreprises, « *que des numéros* ». En d'autres termes, les intérimaires sont à ses yeux réduits - par leur employeur et les entreprises utilisatrices – à leur force de travail. À titre d'exemple, il déplore, lors du second entretien, le jeu de l'entreprise utilisatrice et de l'entreprise de travail temporaire sur le calcul des indemnités de déplacement lors d'une mission. En fonction de la distance parcourue entre le siège de l'entreprise et le chantier, les déplacements s'inscrivent dans des zones (pour les petits déplacements, il en existe cinq) qui déterminent le montant de l'indemnité.[112] Or, il arrive, selon Sébastien, que les entreprises de travail temporaires ne se basent pas sur le siège de l'entreprise, mais sur le domicile de l'intérimaire, pour réduire au maximum l'indemnité à verser :

> Sébastien : « normalement eux, quand ils te filent le déplacement, ils se basent par rapport à l'entreprise et par rapport à ton chantier, c'est pas par rapport à chez toi. Sauf que après ils te mettent les zones, mais ça je suis sûr qu'il y a une magouille avec l'intérim parce que du coup, quand ils te mettent les zones comme là tu vois où je bosse, je suis à neuf minutes, donc en gros je suis sûr qu'eux ils vont compter déplacement minime. Pour eux voilà, alors que normalement, c'est par rapport à l'entreprise. Mais c'est marrant parce que…
>
> Coralie (*sa conjointe, présente lors des entretiens*) : Suivant ce qui les arrange…
>
> Sébastien : Voilà, c'est ça. En gros, c'est quand t'es genre : bah tiens, t'es pas loin de chez toi, on va mettre par rapport à chez toi. Par contre, quand le chantier va être près de l'agence en fait, ils vont mettre ton départ de l'agence. (…) Magouilles, magouilles. Je te dis, on est que des numéros, ils s'en foutent de notre gueule, tout ce qu'ils voient c'est la monnaie. »

Au moment de l'entretien, Sébastien multiplie les chantiers dans diverses communes de l'agglomération nantaise chaque semaine (voire dans une même journée) et est donc amené à se déplacer dans différentes zones. De sorte qu'il dit avoir hâte de recevoir son bulletin de paie, pour pouvoir vérifier le montant de ses indemnités.

Or, parmi les ouvriers du BTP, il est le seul à avoir engrangé de tels savoirs en matière de droits de la rémunération et à prêter une telle attention à l'égard de leur mise en œuvre. D'ailleurs, lui-même croit que les indemnités déplacement et panier-repas qu'il perçoit sont –

1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant plus de 10 salariés) du 8 octobre 1990. Étendue par arrêté du 8 février 1991 JORF 12 février 1991

[112]Voir article II.6 de la Convention collective nationale des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment visées par le décret du 1er mars 1962 (c'est-à-dire occupant jusqu'à 10 salariés) du 8 octobre 1990. - Textes Salaires - Pays de la Loire Accord du 9 juillet 2010 relatif aux indemnités de repas et de petits déplacements

à l'instar des indemnités de fin de mission et indemnités compensatrices de congés payés - des droits réservés aux intérimaires (nous y reviendrons dans le 1.4.2). Pourtant, les autres enquêtés sont régis par les mêmes dispositions conventionnelles. Pour ce qui est des paniers-repas, il faut dire qu'ils ne sont pas systématiquement mis en place dans les entreprises, notamment parce que d'autres systèmes peuvent s'y substituer. Ainsi, Gaël souligne bénéficier de tickets restaurants. Quant à Pierre, apprenti menuisier, il ne connait même pas l'existence de ces paniers (« *Les paniers-repas ? C'est quoi ça ?* ») : lorsqu'il part en déplacement avec ses collègues pour la semaine, l'entreprise leur prête une carte bancaire de l'entreprise, qui leur permet de payer pour leurs repas et leurs hébergements. De fait, seul Aymeric évoque de lui-même les paniers-repas lors de l'entretien, comme faisant partie des droits avec lequel son employeur s'« *arrange* » (voir chapitre 1, 1.1.2). Mais il ne mentionne nullement des indemnités déplacements ou primes éventuelles d'outillage ou de salissure. Et il en va de même des autres enquêtés.

Si cette vigilance vis-à-vis des indemnités et primes perçues – relativement exceptionnelle parmi les ouvriers du bâtiment – provient en partie des dispositions acquises par Sébastien au cours de ses socialisations familiale et salariale antérieures (voir chapitre 1, 2.1.3), elle est également encouragée par les échanges qu'il a avec ses collègues intérimaires. C'est notamment par le biais d'un « *ancien* », intérimaire depuis une vingtaine d'années, qu'il a découvert l'existence de la prime d'outillage et qu'il a pu, ensuite, réclamer sa mise en place :

> « La prime d'outillage, j'ai appris ça en fait grâce à un collègue qui était en intérim depuis plus d'une vingtaine d'années. (…) Parce que quand t'es intérimaire normalement, tu dois venir sur le chantier avec un niveau, un crayon, un mètre, c'est tout ce qu'on te demande. Donc après, que toi tu ramènes ton outillage perso, enfin moi perso je préfère. Je vais pas m'amuser à trouver une pince ou je sais pas un tournevis. Je préfère avoir ma caisse et puis au moins, bah voilà je sais comment je vais procéder et ce sera plus simple pour moi. Au moins je suis organisé si tu veux. Donc c'est lui qui m'avait expliqué tout ce truc-là. Et puis bah c'est là que je me suis dit : bah ouais, moi aussi il me faut la prime d'outillage. C'est mon outillage perso, donc… (…) C'est pour ça que j'avais demandé justement après à l'agence intérim, parce que eux ne vont pas te le dire tu vois bien. Donc là j'avais demandé et puis du coup, c'était passé. »

Dans le cas de jeunes intérimaires, les échanges avec les « *anciens* » sont d'autant plus précieux qu'ils ne disposent pas d'une multitude de sources de renseignements et de conseils. A cet égard, les investigations réalisées auprès des peintres aéronautiques sont à nouveau riches d'enseignements. Ainsi, François (jeune peintre aéronautique) fait également état d'un « *ancien* » intérimaire, qui lui a appris à lire une fiche de paye dans le détail, et il peut se tourner vers lui dès qu'il a une question :

> « Parce qu'on en a un qui est avec nous qui est intérimaire depuis onze ans. Donc c'est lui qui m'a expliqué tout ce qui est regarder la fiche de paye, faire attention à ci à ça parce que lui il connait tout sur le bout des doigts. Et je lui pose régulièrement des questions. Quand j'avais une question aussi par rapport aux congés parce que comme nos congés sont payés, quand la boite ferme, par exemple là elle a fermé pendant deux semaines, pendant deux semaines on est pas payés. Donc savoir comment ça se passe, si on peut quand même récupérer sur nos congés qui normalement sont payés, si on peut quand même récupérer des jours. Et il m'a dit que oui : il suffit de demander à la boite intérim et ils te débloquent les congés payés en fin de contrat, ils t'en payent une partie avant pour te permettre d'avoir un salaire correct pendant ton contrat. »

De fait, la transmission de savoirs juridiques entre collègues n'est pas propre aux intérimaires du bâtiment : les jeunes peintres aéronautiques, François en particulier, rendent compte des mêmes pratiques de coopération, sur fond de méfiance envers les pratiques des entreprises de travail temporaires. Mais plus encore que chez Sébastien, les échanges se limitent alors aux seuls intérimaires. Durant l'entretien, François décrit ce qu'il perçoit comme une absence de reconnaissance de la part des « embauchés », qui se préoccupent peu des intérimaires et des sous-traitants, et des problèmes qu'ils peuvent rencontrer. À ce sujet, il multiplie les anecdotes au cours de l'entretien, et raconte notamment que lorsque la moitié des salariés sous-traitants ont perdu leur emploi au sein de cette entreprise utilisatrice, aucune réaction ne s'est faite entendre du côté des embauchés. De sorte que lorsqu'il est question de demander conseil ou d'échanger sur les conditions d'emploi et de travail, cela se passe « entre intérimaires ». Il en va ainsi à propos des éléments constitutifs de la rémunération.

François explique que durant ses deux premiers mois dans l'entreprise, il a touché un salaire de mille euros. Trouvant ce salaire excessivement faible, il a « *gueulé* », mais n'a trouvé aucun soutien du côté des embauchés. C'est finalement un collègue intérimaire qui lui a expliqué que les deux premiers mois étaient peu payés du fait des nombreuses défections d'intérimaires, et qu'au troisième mois, un rattrapage était mis en place. Finalement, il résume :

> « Mais un intérimaire, il trouvera du secours que auprès d'un autre intérimaire. C'est pour ça qu'on s'entend tous aussi bien. Un moment ou à un autre, on se file tous un coup de pouce sur quelque chose. Alors que si t'attends les embauchés, c'est pas la peine. »

Ces « *coups de pouce* » passent par des explications sur le fonctionnement de l'entreprise, mais aussi des échanges sur la vigilance à avoir vis-à-vis des entreprises de travail temporaire qui, selon leurs dires, « *sucrent* » indemnités et heures supplémentaires. D'où le développement, chez François, d'un certain nombre de pratiques visant à s'assurer du bon respect des droits relatifs à sa rémunération. Depuis qu'il travaille pour cette entreprise, il

vérifie chaque mois son bulletin de salaire : les primes et indemnités (paniers-repas, indemnité de déplacement, prime de salissure), le nombre d'heures (les heures supplémentaires sont-elles toutes comptées) et les retenues sur salaire que les boites intérim ajoutent parfois, etc. D'ailleurs, ces pratiques de vérification peuvent être collectives : François rapporte que les intérimaires comparent leurs bulletins de paie, pour s'assurer du bon respect du montant des primes accordées. L'opération est d'autant plus nécessaire que l'entreprise fait appel à de multiples entreprises de travail temporaires, ce qui vient encore ajouter aux difficultés de collectivisation des intérimaires.

> « En fait, ce qu'on est obligés de faire, c'est de comparer nos fiches de paye les uns les autres parce que normalement, il y a une grille de prime. Donc par exemple un panier normalement pour notre repas, c'est tant. Et en fait, on se rend compte qu'il y en a pas un seul qui est payé pareil. Parce que en fait chaque boite intérim : « on garde un petit peu » et ainsi de suite. »

Néanmoins, ces pratiques collectives ne réunissent pas l'ensemble des intérimaires travaillant sur le site : François précise qu'il ne connaît que les intérimaires exerçant le même métier que lui, peintre. Et si les conseils, voire les vérifications liées à la rémunération des intérimaires peuvent être collectives, la réclamation est, elle, individuelle.

> « Moi j'ai été voir directement ma boite intérim pour me plaindre. Au début, elle a fait semblant… Par exemple pour les paniers-repas, au début, ils me mettaient pas de panier et pas de primes de transport. J'ai demandé à mes collègues : « t'as ça ou t'as pas ça », « ouais moi j'en ai ». Donc j'ai été voir ma boite intérim et au début elle a fait : « ah mais non, ça existe pas. Quel panier ? Comment ça ? » J'ai dit : « non mais j'étais en intérim avant, j'en avais déjà donc je sais très bien qu'il y en a ». Et puis après, elle m'a rappelé : « ah oui, j'ai regardé. En fait, il y en a ». Et puis comme par hasard après, ils me les ont donnés. »

2.4.2_ Des droits « *différents* » en fonction du statut d'emploi ?

Le développement qui précède en apporte une nouvelle démonstration, une barrière sépare les intérimaires des « *embauchés* », dans les grandes entreprises industrielles (François, Matthieu) comme sur les chantiers (Sébastien). En matière de salaire, cela se traduit notamment par une limitation des échanges et des pratiques de vérifications : le plus souvent, les enquêtés employés en intérim ne discutent des droits concrets relatifs à leur rémunération qu'entre intérimaires. Mais en prenant appui sur les réponses des enquêtés au cas 4, on peut envisager la question du statut sous un autre angle. Ce cas, qui traite des avantages (tickets restaurant et réductions cinéma) octroyés aux salariés employés en CDI mais dont ne bénéficient pas les intérimaires intervenants dans l'entreprise, permet de saisir le regard que portent les enquêtés sur les différences statutaires :

> Une intérimaire, qui travaille dans une entreprise depuis plusieurs mois, est en formation avec plusieurs collègues de travail (ils doivent apprendre à utiliser un nouveau logiciel que vient d'acheter l'entreprise). Elle discute avec un salarié en CDI, qui lui raconte la vie de l'entreprise. Au cours de la conversation, il lui parle des tickets restaurant et des tickets cinéma auxquels il a droit chaque mois : il pense qu'il vaudrait mieux avoir plus de tickets restaurant (quitte à avoir moins de réductions cinéma), puisqu'on peut maintenant les utiliser pour faire ses courses au supermarché. Plus tard, l'intérimaire se renseigne auprès d'autres collègues en CDI, et tous confirment qu'ils ont bien des tickets restaurant chaque mois, et la possibilité d'acheter des places de cinéma à prix réduit. Or, ce n'est pas le cas de cette intérimaire, ni des autres intérimaires travaillant dans l'entreprise.

Les réponses des enquêtés à ce cas permettent en effet de mettre en évidence leurs perceptions de la rémunération des intérimaires. En effet, nombreux sont les enquêtés qui associent le statut d'intérimaire à l'octroi de droits spécifiques, principalement en matière de rémunération.

Tableau 4.1 : Les réactions des enquêtés au cas 4

	La situation est-elle légale ?	**Les intérimaires "*gagnent plus*"**
Lucie	Oui	X
Julianne	Oui	
Alice	Oui	X
Benoit	Oui	X
Gaël	Oui	X
Romain	Oui	X
Benjamin	Oui	X
Pauline	Oui	
Sébastien	Oui	X
Manon	Ne sait pas	
Chloé	Ne sait pas	
Léa	Ne sait pas	
Pierre	Ne sait pas	
Thibaud	Ne sait pas	X
Alexandre	Ne sait pas	

Une partie des enquêtés affirme que la situation présentée est légale, en arguant du fait que l'intérimaire n'est pas employé par l'entreprise et de ce fait, n'a pas droit aux mêmes avantages que les salariés de l'entreprise. Les enquêtés s'appuient alors sur un vocabulaire spécifique : Romain, Thibaud, Pauline, Benjamin, insistent sur l'intervention de la salariée en

tant que prestataire, quand Benoit, Gaël et Julianne font référence à son statut d'intérimaire. Dans les deux cas, leur position est affirmée, les enquêtés « *savent* », à l'instar de Julianne :

> « Bah je sais que ouais en tant qu'intérimaire, du fait que tu fais pas partie de la société, ils ont pas le droit à ça. Après pour qui, pourquoi j'en sais rien. »

Mais d'autres enquêtés supposent plus qu'ils n'affirment le caractère légal de la situation, en l'associant au fait qu'un intérimaire « *gagne plus* » qu'un salarié employé sous un autre statut (Alice, Lucie, Benjamin). Ainsi, Alice explique :

> « Bah déjà, à la base intérimaire ça gagne plus. Et un intérimaire n'a pas forcément les mêmes droits qu'une personne qui est en CDI. Après, pour moi, c'est pas normal, mais ça peut s'expliquer comme ça. Il est pas embauché dans l'entreprise en temps complet, ça, ça me choque pas. »

Un enquêté peut même adopter - au cours de l'enquête - les deux discours. Dans le premier entretien, Benjamin s'attarde sur le fait que les intérimaires « *gagnent plus* » pour argumenter sur la dimension légale du cas :

> « Euh bah de toute façon, en tant qu'intérimaire, elle est payée, si elle est payée autant pour son travail que les CDI, normalement elle gagne plus qu'eux, puisqu'elle est… Elle est intérimaire donc a priori c'est un emploi précaire donc elle touche la prime précarité puisque c'est de l'intérim et ça, ça rapporte pas mal, il me semble que la prime d'intérim est assez élevée. C'est plusieurs centaines d'euros je crois, il me semble. Euh oui, donc oui je pense que c'est légal. »

Mais il reviendra de lui-même sur le cas 4 dans le second entretien (réalisé quelques mois plus tard), pour mettre en avant l'existence d'une relation de prestation :

> « Ouais alors moi j'avais des retours à faire parce que du coup ça a un peu décanté sur les situations qu'on avait fait l'autre fois. C'est que déjà il y avait une problématique de mémoire où il y avait une personne qui était prestataire chez une autre, chez son client, et donc les gens qui travaillaient pour le client ils avaient les tickets resto, et elle, elle est prestataire et elle les a pas. Et en fait, la question est un peu absurde parce qu'en réalité, c'est pas au client de fournir les tickets resto à cette personne-là, c'est au prestataire. »

En l'occurrence, la seule obligation légale des entreprises utilisatrices est de donner aux salariés temporaires, dans les mêmes conditions que les salariés de l'entreprise, accès aux moyens de transports collectifs et aux installations collectives, notamment de restauration[113].

En tous les cas, la spécificité de la rémunération des intérimaires intervient très régulièrement dans les réponses des enquêtés au cas 4, y compris parmi ceux ayant effectivement été

[113]Article L. 1251-24 du Code du travail

employés sous ce statut. Ainsi, Gaël affirme qu'il touchait un salaire plus élevé que ses collègues « *embauchés* » lorsqu'il était intérimaire :

> « Ah c'est souvent ça, il y a pas les mêmes droits. On a pas les mêmes avantages. Ils gagnent certainement plus d'argent les intérimaires, non ? Moi je me suis vu des fois arriver en tant qu'intérimaire et gagner plus d'argent que les gars qui étaient embauchés. »

D'ailleurs, entre ses missions intérim et son embauche en CDD dans son entreprise actuelle[114], Gaël estime avoir perdu entre 200 et 300 euros par mois, ce qu'il associe au fait de ne plus toucher les « *10 % de précarité »,* et les « *10 % de congés payés* ». Or, sauf exception, un salarié employé en CDD touche des indemnités de fin de contrat équivalentes, ce que Gaël ne semble pas réaliser. Tout comme le salarié en Contrat de Travail Temporaire (CTT), le salarié en CDD a droit à une indemnité compensatrice de congés payés[115], ainsi qu'à une indemnité de fin de contrat[116]. De fait, seule la multiplication des contrats de missions et des indemnités afférentes, ainsi que le paiement des congés payés qu'ils ne prennent pas permet aux intérimaires d'obtenir provisoirement – lorsqu'ils travaillent un ou plusieurs mois complet(s) – une rémunération plus importante.

Pourtant, cela n'empêche pas les enquêtés actuellement (ou anciennement) intérimaires de souligner l'importance de leur rémunération, comparée à celle que touchent les salariés employés sous d'autres statuts. Il s'agit même d'une des raisons qui ont poussé Sébastien à refuser une proposition de CDI au printemps 2011. En effet, outre le fait qu'« *accepter l'embauche* » est loin d'être une évidence pour lui (voir chapitre 1, 2.1.3), le salaire proposé n'était pas assez attrayant à ses yeux : l'employeur lui proposait 1600 euros net mensuel, tandis que pour un mois complet de travail, Sébastien parvient à toucher environ 2000 euros, primes et indemnités comprises :

> « Parce que c'est l'intérim donc t'as les IFM, les congés payés et après tout ce qui est comment dire pour les paniers, déplacements. »

Or, s'il est vrai que Sébastien touche des indemnités de fin de contrat et indemnités compensatrices de congés payés dont ne bénéficient pas les salariés en CDI, les indemnités déplacements et panier-repas, on l'a vu, ne sont pas réservés aux intérimaires comme il semble le penser (voir 1.4.1). D'autre part, des périodes de chômage jalonnent régulièrement son parcours. Durant ces périodes, Sébastien peut certes être indemnisé par l'Assurance

[114]Rappelons que Gaël est d'abord intervenu dans l'entreprise en tant qu'intérimaire, avant d'y être employé en CDD pendant un an. Ce n'est qu'au terme de cette année qu'il demande et obtient un CDI.
[115]Article L. 1242-16 du Code du travail
[116]Article L. 1243-8 du Code du travail

maladie ou Pôle Emploi, mais il l'est à un niveau moindre par rapport aux salaires perçus lorsqu'il travaille. Au total, lissée sur l'année, la rémunération de Sébastien ainsi se rapproche davantage des 1500 que des 2000 euros net.

L'idée que les intérimaires « *gagnent plus* » que les autres salariés demeure pourtant bien ancrée. Elle impacte les représentations que les enquêtés se font du cas 4 et des droits associés à chaque statut d'emploi. Le fait que, dans le cas 4, les salariés ne bénéficient pas des mêmes droits n'est pas toujours vu d'un bon œil. Aux propos d'Alice (voir extrait d'entretien plus haut) s'ajoutent ceux de Manon et Chloé, qui font figure d'exception parmi les enquêtés, parce qu'elles n'ont nullement évoqué l'existence d'une rémunération supérieure de enquêtés et qu'elles critiquent dans le même temps le fait que l'intérimaire ne bénéficient pas de titres restaurants et de réductions cinéma. Ainsi, pour Manon, seules l'ancienneté dans l'entreprise et l'existence d'échelons peuvent justifier l'existence d'inégalités de salaire :

> « Non je trouve pas ça normal puisque à partir du moment où tu travailles pour l'entreprise, tu devrais avoir les mêmes droits que tout le monde, que tu sois en CDI, que tu sois en CDD, que tu sois en intérim, surtout ces avantages-là. Après que t'aies pas la même paye, que t'aies pas… Je trouve ça normal puisque voilà dans une entreprise, t'as des échelons, il y en a qui ont eu des augmentations parce que ça fait 5-6 ans qu'ils sont dans la boîte. Je trouve ça normal que quelqu'un qui a une augmentation parce qu'il a fait reconnaître son travail, je trouve ça normal que l'intérimaire ne soit pas payé le même prix, puisque là, la preuve de boulot, l'intérimaire il l'a pas faite encore, donc je trouve ça logique. Maintenant, pour ce genre de choses, tickets resto et…. Non je trouve pas ça forcément normal maintenant, à creuser est-ce que l'employeur a assez de tickets resto à distribuer à tout le monde, incorporant les intérimaires. »

Mais pour bon nombre d'enquêtés, la rémunération des intérimaires, qu'ils pensent supérieure à celle des autres salariés, justifient que ces derniers n'aient pas accès aux avantages octroyés aux salariés de l'entreprise. Il en va ainsi de Lucie et de Benoit. De fait, l'existence de droits différents en fonction du statut d'emploi est – hormis Manon, Chloé et Alice - peu critiquée par les enquêtés, y compris par les intérimaires eux-mêmes. Ainsi, Sébastien, en réaction au cas 4, souligne les « *avantages* » du statut d'intérimaire en s'appuyant sur les « *primes* » que lui-même touche :

> Sébastien : « Oui voilà, et puis on a pas à avoir les avantages des embauchés. On a déjà d'autres avantages que les embauchés n'ont pas forcément non plus.
>
> C.T : Comme par exemple ?
>
> Sébastien : Bah euh ils ont peut-être tout ce qui est prime par exemple, nous par exemple on a une prime de fin de mission, euh ils ont pas ce truc-là, plus les congés payés, bah eux ils les ont aussi, mais c'est différent. Donc… »

Dans un article consacré à la mise en œuvre du droit du travail dans le bâtiment, Nicolas Jounin rend compte de la confusion souvent entretenue entre la définition juridique de l'indemnité de fin de mission (IFM)[117], « *conçue légalement comme des dommages-intérêts venant réparer la fin du contrat* » et sa retraduction par les intérimaires et les commerciaux comme « prime précarité »[118]. Parmi les enquêtés, Sébastien, Benjamin (voir extrait d'entretien plus haut) et Thibaud invoquent cette indemnité, en la présentant comme une gratification dont seuls les intérimaires bénéficieraient. Cela justifie dès lors, à leurs yeux, l'existence d'avantages qui seraient – en contrepartie – réservés uniquement aux « *embauchés* » :

> « Mais je suis pas pour le côté on doit tous être pareil tout le temps, sur tout. C'est pas la même mission, le CDI il est là pour un an, il a pas de prime de fin de contrat. Euh voilà typiquement ça, il a pas de prime de fin de contrat. L'intérimaire lui, il a sa prime. (…) Après il a pas les années d'expérience qui cumulent, en même temps c'est un boulot d'intérimaire. Un boulot d'intérimaire c'est fait pour se lancer, c'est pas le boulot normalement de base (*rire*). C'est ça aussi, c'est on a changé, ouais c'est le contexte du travail a quand même beaucoup changé et pas forcément en bien. »

Pourtant, Thibaud critique, à un autre niveau, le recours du plus en plus important à l'intérim et aux CDD, vecteur de précarité :

> « Bah c'est la précarité, et c'est typiquement c'est ça qui fout dedans quand les banques veulent pas donner des prêts, que t'as beaucoup de colocations qui existent, que… que les habitats sont précaires, que du jour au lendemain tu te retrouves à la rue, enfin plein de trucs. Non, non c'est pas positif pour moi. C'est une souplesse pour la vie économique, pour le monde des entreprises peut-être, pour les riches hommes d'affaires peut-être mais pour le contexte social, économique et social, pour la société, c'est pas bien typiquement. »

Thibaud entretient avec ces formes particulières d'emploi (CDD et intérim) un rapport ambivalent. On l'a vu, il a lui-même multiplié les CDD (et plus rarement, les missions intérim) à ses débuts. Plus encore, il a refusé par deux fois un CDI (voir chapitre 3, 2.2.1), pour ne pas être « *bloqué* » dans des activités de travail peu épanouissantes et pouvoir bénéficier plus aisément des allocations chômage. Et, s'il critique le poids grandissant des formes particulières d'emploi, il ne remet nullement en cause l'existence d'inégalités de rémunération entre salariés aux statuts différents.

[117]Voir l'article L. 1251-32 du Code du travail

[118]Nicolas JOUNIN, « L'illégalité sous-traitée ? Les conséquences du recours à des employeurs intermédiaires dans le secteur du bâtiment », *Droit social*, n° 1, janvier 2007

Le salaire suscite une vigilance et une défense très inégalement partagées par nos enquêtés, en premier lieu en fonction du secteur d'activité. Les bas salaires constituent, aux yeux des coiffeuses, une norme contre laquelle peu d'entre elles estiment pouvoir agir. Alliée à des perspectives professionnelles le plus souvent réduites, la faiblesse des rémunérations forme le socle d'une condition d'employée subalterne qu'elles partagent et déplorent de concert, en dépit des processus d'individualisation de leur rémunération à l'œuvre. A l'inverse, les ouvriers du bâtiment font part de négociations salariales régulières et invariablement individuelles, qui instaurent une concurrence qu'ils peuvent vivre sur le mode de la distinction dans l'entreprise et qui freine, le cas échéant, les échanges avec les « *anciens* ». Mais il faut, alors, prendre en compte le poids du statut d'emploi, les « *anciens* » intérimaires pouvant se montrer, au contraire, prompts à transmettre et conseiller leurs jeunes collègues. Par ailleurs, la menace de la concurrence peut s'étendre au-delà de la seule entreprise, certains ouvriers du bâtiment s'estimant avec plus ou moins de force victime de la discrimination négative procédant du dumping salarial incarné par les ouvriers étrangers intervenant sur les chantiers. Si tout sentiment de concurrence n'est pas absent chez les développeurs employés en SSII, il est circonscrit à l'entreprise, les échanges étant nombreux au-delà, au sein des réseaux informels d'informaticiens. Quant aux jeunes informaticiens du « *libre* », la spécificité des relations tissées avec leur employeur freine les revendications salariales, le souci de la pérennité de l'entreprise l'emportant sur la considération de leur salaire.

Conclusion

Dans les secteurs enquêtés, le processus d'individualisation des relations de travail – sous l'angle des dispositions juridiques régissant le temps de travail et le salaire – est plus ou moins achevé. Tandis que la durée de travail fait l'objet de dispositions contractuelles qui varient au fil des expériences professionnelles des informaticiens, elle apparaît plus stable et collective dans le bâtiment et en coiffure. Dans ce dernier secteur cependant, l'organisation du travail est sujette à une gestion individualisée et flexible, à laquelle se soumettent bon an mal an les salariées. La perception par les enquêtés du temps de travail peine bien souvent à s'envisager à partir de son cadre légal. En informatique, les périodes de « *rush* » sont une

constante, une norme du métier à laquelle il est difficile d'échapper et qui participe d'un « *flou juridique* ». Par ailleurs, il faut compter avec l'inégale autonomie dont disposent les enquêtés. En la matière, tout sépare les ouvriers qualifiés du bâtiment, qui disposent d'importantes latitudes pour organiser leur temps, des coiffeuses, soumises à un contrôle rapproché et une gestion flexible et imposée de leurs emplois du temps. L'appréciation des normes imposées dans les salons emprunte, de fait, plus rarement au registre légal qu'aux catégories du juste et de l'injuste ou bien encore du normal et de l'anormal. Les quelques pratiques de renseignements, chez ces dernières, résultent alors d'un sentiment d'exploitation qui les encouragent à s'informer sur les droits les plus aisément appréhendables (jour de repos, jour férié). Enfin, si la présence d'« *anciens* » peut, parfois, constituer un véritable appui jouant comme contre-feux à l'individualisation, la probabilité de croiser ces « *autrui significatifs* », que chacun s'accorde spontanément à rapporter à la chance d'une rencontre soumise au jeu des affinités de personnalité, parait, effectivement, redevable du hasard plus que d'une organisation du travail propice à la connivence et à la solidarité entre salariés.

Partie 3_ Les recours offensifs et défensifs à la justice prud'homale

Comme l'ont montré William Felstiner, Richard Abel et Austin Sarat dans un article désormais classique, la transformation d'un grief en litige ne va pas de soi. A l'encontre de l'hypothèse d'une judiciarisation de la société, ces auteurs concluent même que « *trop peu de conflits surgissent, trop peu d'injustices sont perçues, combattues et réparées* »[1]. Nous n'avons pas l'ambition de déterminer si trop ou au contraire peu de conflits du travail sont réglés par la justice. Nous nous contenterons ici de revenir sur le parcours de jeunes justiciables rencontrés au Conseil des Prud'hommes de Nantes, dans le but de retracer la genèse de leurs mobilisations judiciaires et le sens dont ils les ont investies. Bien que basé sur une investigation et une réflexion périphériques à la thèse, ce chapitre prend appui sur les conclusions des deux premières parties en insistant plus particulièrement sur ce que le processus de transformation d'un conflit en litige doit à la socialisation et aux configurations professionnelles dans lesquelles ces justiciables ont été pris. Nous éclairerons les usages offensifs et défensifs de la justice prud'homale. Il s'agira tant de rendre compte de la teneur des sentiments d'injustice qui auront encouragé certains à emprunter la voie prud'homale, que de s'intéresser à ceux qui n'envisagèrent l'action en justice qu'en ultime recours, quand la dégradation des relations de travail ne laissait plus espérer qu'une fin de contrat. Le rôle des défenseurs syndicaux et des avocats fera l'objet d'une attention particulière. De l'orientation vers les Prud'hommes au déroulé du litige, nous interrogerons les ressorts de la remise de soi à ces acteurs, lorsqu'ils sont effectivement sollicités. Enfin, seront analysés les effets socialisateurs de l'épreuve judiciaire. Nous faisons l'hypothèse qu'agir en justice se solde, selon nous, moins par l'acquisition de savoirs juridiques et procéduraux que par une transformation du regard porté sur les relations salariales et par le développement d'un sentiment d'avoir « *droit à défendre ses droits* ».

[1]William FELSTINER, Richard ABEL, Austin SARAT, « L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer », *Politix*, n° 16, 1991

Chapitre 5_ saisir la justice prud'homale

De toutes les mobilisations concrètes de salariés sur le registre proprement juridique, le recours à la justice prud'homale fait partie de ces opportunités à la fois bien et mal connues : le Conseil de Prud'hommes n'aura cessé, depuis sa création, de susciter des controverses[1]. Son histoire débute en 1806, lorsque le premier conseil des Prud'hommes est créé à Lyon. L'institution vise alors la « *pacification* » des activités de travail, en promouvant la conciliation entre ouvriers et patrons. D'après Alain Cottereau, elle s'appuie alors sur un « *bon droit* »[2], formé d'« *usages consentis* » localement, et juge en équité :

> « Le système des conciliations face à face, limité aux litiges dits « individuels », avait une portée collective essentielle ; le tâtonnement pour trouver des solutions acceptables pour chacun jouait un rôle exemplaire pour tous les membres du métier concerné. Il s'ensuivait une régulation par une sorte d'autorité des précédents, issue non d'une hiérarchie des appels mais d'un consentement local sans cesse testé et discuté par le milieu dans son ensemble ».[3]

Ce « *bon droit* » connaît un grand succès aux Prud'hommes jusqu'au Second Empire. Mais il sera progressivement concurrencé par le développement du droit du travail. En deux siècles d'histoire, les Prud'hommes ont connu nombre de transformations. Aujourd'hui, si la conciliation demeure une étape[4] importante de la procédure prud'homale, elle constitue l'issue des affaires dans moins de 10 % des cas[5]. Le « *bon droit* » a cédé la place au droit positif :

---

[1]Dont les dernières en date font suite à l'adoption de la « *loi Macron* » (ou loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, JORF n° 0181 du 7 août 2015) et de la « *loi El Khomry* » (ou loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, JORF n° 0184 du 9 août 2016)

[2]Alain COTTEREAU, « Droit et bon droit. Un droit des ouvriers instauré puis évincé par le droit du travail (France, XIXème siècle) », *Annales HSS*, vol. 57, n° 6, novembre-décembre 2002, p.1545

[3]Alain COTTEREAU, *ibid.*, p.1545

[4]Rappelons que depuis l'enquête, le bureau de conciliation a été rebaptisé « *bureau de conciliation et d'orientation* » par la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 (loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, JORF n° 0181 du 7 août 2015) et qu'à défaut de conciliation, les juges sont désormais chargés d'orienter les justiciables vers la formation de jugement la plus adaptée.

[5]Selon les données tirées des annuaires statistiques de la justice, le taux de conciliation s'est progressivement réduit entre 2006 et 2015, passant de 9 à 6 % des affaires terminées. À Nantes, l'évolution des taux de conciliation est moins linéaire sur la période. Mais on constate tout de même une tendance à la baisse : tandis que les affaires étaient conciliées dans 14 % des cas en 2006, elles ne le sont plus que dans 10 % des cas en 2015.

> « En l'absence de conciliation et d'acceptation du jugement par les deux parties, légalité positive et légalité judiciaire doivent désormais coïncider au détriment des usages et du « bon droit ». »[6]

Cette évolution doit être replacée dans un contexte plus large de « judiciarisation » des Prud'hommes[7]. Depuis la seconde moitié du 20ème siècle en particulier, les conflits se complexifient et sont davantage jugés que conciliés, dans le même temps que le recours aux avocats croit fortement. Le rôle des défenseurs syndicaux évolue également, ces derniers apparaissant désormais comme de véritables « *professionnels du droit social* »[8]. Toutefois, bien que le contentieux prud'homal se rapproche progressivement (depuis la réforme Boulin en particulier) des juridictions de droit commun[9], il procède toujours d'une double logique, syndicale et judiciaire[10], qui le distingue « *de la conception la plus orthodoxe de la justice* »[11]. Des juges non professionnels, affiliés à une organisation syndicale et jusqu'à très récemment élus[12] y rendent quotidiennement des décisions qui regardent tant les motifs de licenciement que les divers éléments intervenus à l'occasion de la relation de travail ou de sa rupture. Comment, dans ce contexte, les justiciables, et particulièrement les plus jeunes d'entre eux, vivent-ils l'épreuve judiciaire ? La place grandissante du droit du travail au détriment du « *bon droit* », comme le contexte de judiciarisation des Prud'hommes interrogent : doit-on conclure que les salariés saisissant la justice prud'homale et allant au terme de la procédure comptent parmi les plus au fait de leurs droits et les plus susceptibles d'en faire usage ?

Le recours aux Prud'hommes est la résultante d'un processus diversement investi par nos enquêtés, ce dont une analyse en termes de pyramide[13] ou d'entonnoir[14] ne peut rendre

---

[6]Jérôme PELISSE, « Les usages syndicaux du droit et de la justice », in Jacques COMMAILLE, Martine KALUSZYNSKI (dir.), *La fonction politique de la justice*, Paris, La découverte, 2007, p.170

[7]Jean-Pierre BONAFE-SCHMIDT, « Les prud'hommes : du conseil de discipline à la juridiction de droit commun », *Le mouvement social*, n° 141, octobre-décembre 1987

[8]À ce sujet, voir Jean-Noël RETIÈRE, « Les avocats », in Pierre CAM, Alain SUPIOT (dir.), *Les dédales du droit social*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 1986, p.80.

[9]Jean-Pierre BONAFE-SCHMIDT, *op.cit.*

[10]Hélène MICHEL, Laurent WILLEMEZ (dir.), *Les Prud'hommes, Actualité d'une justice bicentenaire,* Broissieux, Éditions du Croquant, 2008

[11]Jacques COMMAILLE, *A quoi nous sert le droit ?,* Paris, Gallimard, 2015, p.149

[12]Au moment de l'enquête (réalisée principalement en 2010 et 2012), les dernières élections ont eu lieu en 2008. Ce seront de fait les dernières élections prud'homales. Sur l'histoire de ces élections et de leur remise en cause, voir Laurent WILLEMEZ, « Élire des juges et représenter le monde du travail. Les élections prud'homales en débats (1907-2014) », *Travail et Emploi*, n° 144, octobre-décembre 2015

[13]Erhard BLANKENBURG, « La mobilisation du droit. Les conditions du recours et du non-recours à la justice », *Droit et Société*, n° 28, 1994 ; Alexis SPIRE, Katia WEIDENFELD : « Le tribunal administratif : une affaire d'initiés ? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural », *Droit et Société*, n° 3, 2011

[14]Richard E. MILLER, Austin SARAT, « Grievances, Claims, and Disputes : Assessing the Adversary Culture », *Law and Society Review*, vol. 15, n° 3-4, 1981

compte qu'imparfaitement. Nous verrons dans une première partie du chapitre que le sentiment d'injustice, en particulier, ne constitue pas systématiquement le « *moteur* » du recours au Conseil de Prud'hommes, ou encore l'unique élément déclencheur du conflit. En outre, les sentiments d'indignation qui poussent certains justiciables à agir ne sont pas nécessairement fondés sur les connaissances qu'ils ont de leurs droits, en tant que salariés.

Or, sans constituer l'unique ressort du destin des affaires, la manière dont les justiciables envisagent le conflit et sa transformation en litige peut influer sur le déroulé et l'issue de la procédure prud'homale. Mais il faut encore ajouter à cette analyse l'impact de la remise de soi à différents intermédiaires du droit : inspection du travail, syndicats, avocats principalement. Ce sont eux qui, le plus souvent, orientent les salariés vers la justice prud'homale, puis, dans le cas des avocats et des défenseurs syndicaux, prennent en charge le litige.

Dans un troisième temps, nous nous interrogerons sur les conséquences de l'épreuve judiciaire. Nous verrons que bien plus que de développer des savoirs juridiques et procéduraux, vivre le processus de transformation du conflit en litige aura eu pour conséquence, pour les jeunes justiciables enquêtés, de modifier leur perception des relations salariales et des droits et obligations attachées à leur statut.

I_ Les ressorts des recours aux Prud'hommes : entre mobilisation contrainte et volonté de réparer une injustice

Qu'ils soient salariés dans de grandes ou de petites entreprises, qu'ils soient apprentis, ouvriers, employés ou plus rarement, agents de maitrise, les jeunes justiciables rencontrés n'échappent pas complètement au « *mouvement d'individualisation de la condition juridique des salariés* »[15] déjà évoqué dans cette thèse (voir chapitre 4), et mis en évidence par Alain Supiot. Cet auteur insiste notamment sur le fait que le droit de licenciement constitue « *la manifestation la plus caractéristique* » de ce mouvement, depuis que la loi de 1973 a individualisé les procédures de licenciement et les garanties assorties. Et, en la matière, les récentes évolutions législatives (rupture conventionnelle) comme le poids croissant pris par les clauses (clauses de flexibilité et clauses d'objectifs) contractualisant le licenciement ne font qu'entériner une « *lente évolution conduisant à individualiser la rupture de la relation de*

[15] Alain SUPIOT, *Critique du droit du travail*, Paris, Quadrige/PUF, 2002 [1e éd. 1994]

travail. »[16] Or, c'est précisément autour de la rupture du contrat de travail que se concentre le contentieux prud'homal. Dans la très grande majorité des cas en effet, les recours aux prud'hommes interviennent dans le cadre de conflits mettant en jeu la rupture du contrat de travail, au point que les prud'hommes ont été qualifiés en 1987, par Jean-Pierre Bonafé-Schmidt, de « *juridiction du licenciement* »[17]. Trente ans après, le constat demeure : Evelyne Serverin montre ainsi qu'entre 2004 et 2013, entre 92 et 95 % des demandes formulées sont liées à la rupture du contrat de travail[18].

Les onze justiciables rencontrés lors d'audiences prud'homales à Nantes ne font pas exception : à Nantes ne font pas exception : seul Maxime, agent de sécurité qui a saisi la justice avec dix de ses collègues, est toujours en emploi au moment de la procédure prud'homale. Les affaires des autres justiciables résultent toutes d'une rupture du contrat de travail : les uns ayant effectivement été licenciés, les autres souhaitant que les Prud'hommes statuent sur la rupture de leur contrat (par le biais d'une prise d'acte de la rupture aux torts de l'employeur ou d'une résiliation judiciaire). Or, il apparaît nécessaire de prendre au sérieux la manière dont est vécue et pensée la rupture du contrat de travail, tant il s'agit d'un point d'entrée intéressant (bien que non suffisant) pour étudier les différentes formes que peut prendre la mobilisation judiciaire.

Nous verrons que les justiciables manifestent une inégale propension à percevoir l'injustice et à demander réparation de l'offense, que l'on peut relier aux produits de leur socialisation familiale, scolaire et salariale. Mais le recours aux Prud'hommes peut également découler moins de l'honneur ou de la dignité à restaurer que de la volonté de rompre le contrat de travail les unissant à leur employeur, dans une perspective se rapprochant paradoxalement davantage de l'« *exit* » que de la « *voice* »[19]. Les développements qui suivent n'ont pas vocation à rendre compte exhaustivement des formes que peuvent prendre les mobilisations judiciaires. Bien plus, il s'agit d'éclairer la combinaison d'éléments intervenant dans le processus de transformation du conflit en litige : propension plus ou moins importante à s'indigner et user de ses droits, teneur du conflit dans une configuration professionnelle

[16] Christian BESSY, « Pratiques contractuelles et individualisation de la rupture de la relation de travail », *Travail et Emploi*, n° 114, 2008, p.83
[17]Jean-Pierre BONAFE-SCHMIDT, *op.cit.*
[18]Evelyne SERVERIN, « Agir aux prud'hommes, hier et aujourd'hui (2004-2013) », *COMPTRASEC-WPS/2015/11*, avril 2015
[19]Albert HIRSCHMAN, *Défection et prise de parole,* Paris, Fayard, 1995

donnée, intervention d'intermédiaires du droit en amont du litige (inspection du travail, avocat, défenseurs syndicaux).

Mais l'analyse ne serait pas complète si l'on n'interrogeait pas, en amont du litige, les configurations professionnelles dans lesquelles évoluent ces salariés, qui encouragent des modes individuels de règlements des conflits.

1.1_ Des mobilisations collectives ou individuelles ?

Lorsque l'on s'intéresse aux contentieux prud'homaux, il faut prendre garde à ne pas naturaliser le caractère individuel des litiges : c'est tout le processus d'individualisation des conflits, puis des litiges qui doit être interrogé. L'attention portée aux rares recours collectifs à la justice prud'homale correspondant aux saisines conjointes de plusieurs collègues (avec ou sans intervention syndicale) contribue d'ailleurs à nous en convaincre.

1.1.1_ Des salariés seuls face à leur direction

Les justiciables rencontrés évoluent dans des configurations professionnelles disparates, tant du point de vue de la taille des entreprises, du secteur d'activité et des conditions d'emplois que de l'existence ou non d'une hiérarchie intermédiaire et de relation physique ou à distance avec l'employeur. Avant qu'un conflit n'éclate et n'aboutisse à la saisine des Prud'hommes, la teneur des relations que nouent les justiciables avec leur direction apparaît très variable : à la fréquence des échanges s'articulent des relations plus ou moins personnalisées. Cependant, dès lors qu'il s'agit de réclamer le respect de leurs droits, de revendiquer une amélioration de leurs conditions d'emploi ou de faire face aux « *attaques* » d'une direction qui souhaite leur départ de l'entreprise, ces jeunes justiciables ont en commun de devoir se confronter seul à leur employeur (ou leur responsable). Il s'agit là d'un point commun avec les enquêtés rencontrés dans les secteurs de la coiffure, du bâtiment et de l'informatique : l'individualisation des relations de travail apparaît poussée et n'est pas ou peu contrecarrée par l'intervention de représentants du personnel et syndicats.

<u>De l'absence des représentants du personnel et syndicats en entreprise à leur faible accessibilité</u>

Sur les onze justiciables rencontrés, six travaillent dans des entreprises comptant moins de dix salariés, dans lesquelles représentants du personnel et syndicats sont absents. Les seuils rendant obligatoire la présence de représentants de salariés peuvent d'ailleurs faire l'objet de contournements. On l'a vu, Sarah et Manon sont employées au sein de deux TPE différentes

parce que leur employeur, David Brouet, détient une dizaine de salons franchisés dans l'agglomération nantaise qu'il a divisé en de multiples SARL : à chaque salon correspond une entité distincte, qui comprend entre deux et six salariées (voir chapitre 3, encadré 3.1).

Par ailleurs, la présence d'un délégué du personnel dans l'entreprise ne préjuge pas du rôle que ce dernier peut effectivement jouer. En témoigne le cas de l'entreprise où travaillaient Kheira et Charles. Tous deux ont été employés dans la même société spécialisée dans la vente de matériel multimédia auprès de particuliers : elle en tant que téléprospectrice (qui sera promue au poste de monitrice puis de superviseur), lui en tant que responsable administratif. Leur recours aux Prud'hommes intervient après la liquidation de l'entreprise (qui comptait une vingtaine de salariés), et leur licenciement pour motif économique. Kheira relate les stratégies de sa responsable et de son employeur pour faire obstacle à toute mise en commun des réclamations des salariés. En premier lieu, le dépôt de la candidature ainsi que l'élection du délégué - Charles - s'y seront déroulés sous l'égide d'un employeur soucieux de se garantir sa loyauté. Aucune appétence militante ou volonté quelconque de défendre ses collègues n'aura motivé la candidature de ce délégué : il fut le seul salarié à se présenter aux élections professionnelles, et ce, à la demande de l'employeur.

Encadré 5.1 : Le salarié protégé : un fin connaisseur de la « *législation applicable aux temps travaillés* » ?

Charles est un jeune responsable administratif âgé de 30 ans. Embauché le 14 janvier 2008 en CDI à temps plein, il touche une rémunération de 1781 euros brut par mois. Il est licencié pour motif économique le 24 septembre 2010. Il a recours à la justice pour réclamer un rappel de salaire relatif aux nombreuses heures supplémentaires non rémunérées, ainsi que des dommages et intérêts pour exécution déloyale du contrat de travail. Bien qu'une partie de ses demandes ait été acceptée, Charles s'est tout de même heurté à l'incompréhension des juges. Au cours de l'audience en bureau de jugement, l'avocat de l'AGS (Association pour la gestion du régime de Garantie des créances des Salariés)[20] pointe du doigt le fait que Charles n'a nullement contesté les heures supplémentaires non rémunérées effectuées tout au long de son emploi, alors même qu'il occupait alors un mandat de délégué du personnel. Les conseillers relèveront cet apparent paradoxe, et cela se traduit, dans la décision rendue, par un paragraphe directement centré sur son statut de salarié protégé.

Extrait de la décision du 08 septembre 2011 :

« *Attendu que de par sa fonction et sa qualité de salarié protégé, le demandeur avait une parfaite connaissance de la législation applicable aux temps travaillés et de leurs rémunérations, ainsi que de la situation déficitaire de la société et qu'il est surprenant qu'il est attendu quasiment la mise en liquidation de la société pour réclamer son dû (...)* »

[20]L'AGS est un organisme patronal qui garantit aux salariés le paiement des sommes dues en cas de redressement ou liquidation judiciaire. Des avocats représentant cet organisme interviennent régulièrement aux Prud'hommes lorsque le demandeur saisit la justice une fois la liquidation judiciaire prononcée.

Or, on comprend, par le biais du récit de Kheira, le décalage qui existe entre les fonctions de ce représentant telles que définies par le Code du travail — rappelons-le, un délégué du personnel a pour rôle de vérifier la bonne application du droit du travail dans l'entreprise (principalement des dispositions de la convention collective) et de porter les réclamations des salariés à l'employeur — et le rôle qu'a effectivement joué Charles dans son entreprise.

En outre, occupant un poste administratif dans un espace isolé des autres salariés et disposant d'horaires de travail différents, les téléprospecteurs doivent quitter le plateau pour le rencontrer. Or, la responsable « *fait barrage* » pour les en empêcher. De fait, Kheira n'aura véritablement l'occasion d'échanger avec le délégué que le jour de leurs audiences prud'homales respectives.

Mais l'emploi dans une grande entreprise ne garantit pas plus un accès régulier aux représentants du personnel. En l'occurrence, parmi les quatre justiciables employés dans des entreprises comptant au moins cinquante salariés, aucun n'évoque d'échanges réguliers (ou même occasionnels) avec un délégué ou un membre du comité d'entreprise. C'est que, indépendamment des représentations très variables qu'ils peuvent se faire du rôle de ces acteurs, de multiples obstacles viennent freiner les échanges avec les représentants salariés. Il en va ainsi lorsque l'entreprise est divisée en de multiples petits établissements, ou lorsque les salariés travaillent en prestation dans une entreprise cliente, voire se déplacent beaucoup (d'un chantier à l'autre, d'un client à l'autre). Finalement, seule Zoé, jeune vendeuse dans un petit magasin de chaussures (qui fait partie d'un grand groupe), relate avoir pris contact avec un délégué du personnel pour être assistée lors de son entretien préalable au licenciement. Ce fut d'ailleurs pour elle l'unique occasion de rencontre avec ce délégué, en dépit des nombreuses sollicitations restées sans réponse.

Au total, à l'instar des propos des salariés rencontrés dans les secteurs de la coiffure, du bâtiment et de l'informatique, aucun justiciable ne fait part, lors des entretiens, de contacts prolongés avec des délégués du personnel ou délégués syndicaux susceptibles de jouer un rôle dans les relations sociales en entreprise, et en particulier de canaliser l'expression de leurs mécontentements.

Conflits individuels, litiges individuels ?

L'absence de contact avec des représentants du personnel ou de syndicats dans l'entreprise, dans une configuration relationnelle d'individualisation, encourage le règlement individuel des conflits. Or, en l'espèce, au moins cinq des justiciables rencontrés ont des collègues ayant également saisi la justice. Ces recours peuvent être la résultante de conflits singuliers, se

déroulant à des périodes différentes. Il en va ainsi de Manon et Sarah, ex-collègues et amies qui ont entamé des procédures en formulant des demandes différentes : la première réclame la requalification du motif de son licenciement (de l'inaptitude à la maladie professionnelle), quand la seconde dénonce le harcèlement sexuel et moral dont elle estime avoir été victime et prend acte de la rupture du contrat de travail aux torts de l'employeur. Difficile de ne pas voir dans l'accumulation des recours aux Prud'hommes au sein d'une même entreprise un indice des pratiques managériales et des relations de travail déployées. Outre les salons Tif', on peut citer une grande entreprise de construction de maisons individuelles où travaille Samuel, jeune commercial junior, qui témoigne de la régularité avec laquelle d'anciens salariés de l'entreprise recourent aux Prud'hommes. Lui-même en a pris la mesure quand, se rendant dans le bureau de l'avocat de l'entreprise pour signer un accord, il découvre l'armoire consacrée aux multiples contentieux opposant l'entreprise à d'anciens salariés, mais aussi à des clients. Et, au cours de l'entretien, il ne manquera pas de détailler les différentes stratégies mises en œuvre par l'entreprise pour pousser les salariés à la démission ou les licencier pour faute, dès lors qu'ils ne remplissent pas les objectifs fixés. De la même façon, dans l'établissement où est employée Zoé, la direction a mis en œuvre une « *juridicisation individuelle et répressive* »[21]. Ainsi, c'est suite à une vague de licenciements pour motif personnel et de démissions qui se sont étalés sur un an et ont eu pour résultat un renouvellement complet de l'équipe, que Zoé, une collègue, ainsi que l'ancienne responsable du magasin ont toutes trois saisi la justice pour contester les motifs (variés) de leur licenciement.

Liquidation judiciaire, licenciements économiques et recours individuels à la justice prud'homale

En dépit du caractère multiple des recours à la justice et des formes d'entraide qui peuvent éventuellement voir le jour entre demandeurs, les litiges demeurent vécus sur un mode individuel par les enquêtés et traités comme tels par l'institution prud'homale. C'est le cas précédemment évoqué de Kheira et Charles qui saisissent la justice après la liquidation judiciaire de l'entreprise et le licenciement économique de l'ensemble des salariés. Lorsque je rencontre Kheira pour la première fois, celle-ci assiste à son audience de bureau de jugement avec Charles, son ancien collègue. Tous deux sont représentés par le même avocat et leurs

[21]Jérôme PELISSE, « Judiciarisation ou juridicisation ? Usages et réappropriations du droit dans les conflits du travail », *Politix*, n° 22, 2009, p.82

demandes portent principalement sur divers rappels de salaire : ils sont liés à la qualification et aux tâches effectuées dans le cas de Kheira, tandis qu'ils se rapportent essentiellement à de nombreuses heures supplémentaires non rémunérées pour Charles. S'y ajoutent, dans les deux cas, des dommages-intérêt pour exécution déloyale du contrat de travail. À partir de ces seules indications, on pourrait faire l'hypothèse que leur présence aux Prud'hommes résulte d'une démarche conjointe, qui fait suite à leur licenciement. Or, il n'en est rien. De fait, Kheira a dû faire face seule à la liquidation judiciaire de l'entreprise et à ses conséquences. Tandis qu'elle saisit le tribunal le 14 octobre 2010, Charles attend le 26 octobre 2010. En outre, j'apprendrai que d'autres procédures ont été ouvertes cette année-là, dont trois entamées avant que la liquidation judiciaire de l'entreprise ne soit prononcée. Des procédures, qui plus est, dont les dates de saisines et les motifs (rémunération d'un VRP ; requalification d'un contrat commercial en contrat de travail ; rappels de salaires et dommages-intérêts pour harcèlement moral) varient, tout comme les modes de représentation (un salarié s'est présenté seul, tandis que les autres se sont fait représentés par différents avocats). Pour comprendre le caractère éclaté des formes de recours à la justice des salariés de cette entreprise, il faut revenir sur les conditions d'emploi et la gestion du personnel qui y prévalent. On notera que l'exploitation y est patente : heures supplémentaires non payées, temps de pause non respectés, refus de mettre à disposition la convention collective dans les locaux, non-respect des arrêts de travail, prélèvements illégaux sur le salaire, constituent le lot commun des salariés qui subissent par ailleurs des pressions sur les chiffres réalisés, des menaces régulières de licenciement, et travaillent sous les ordres d'une directrice qui « *crie toute la journée* » et multiplie les remarques blessantes. Avec le recul, Kheira et Charles estiment même que les salariés qui parviennent à l'époque à conserver leur emploi au terme de la période d'essai comptent parmi les plus « *naïfs* » : ce sont ceux qui, à l'instar de Kheira, se soumettaient aux multiples injonctions de la responsable et ne réclament pas le respect de leurs droits :

> « On a remarqué que les personnes qui connaissaient un peu ses droits dans le travail et qui réclamaient ses droits, elles se sont fait tout de suite dégager. Et c'est les personnes un peu naïves, qui disaient toujours : « oui, oui, oui » qui sont restées en fait. »

De fait, la directrice ne manquait pas de tester ses salariés, pour voir jusqu'où ils acceptaient de se soumettre : par exemple, ceux qui refusaient de la ramener chez elle après le travail (elle-même n'a pas de véhicule) n'étaient pas conservés au terme de leur période d'essai. Nous reviendrons sur le parcours de Kheira ultérieurement (2.1.2), mais notons d'ores et déjà que les nombreux abus dont elle a fait l'objet au cours de son emploi prennent place dans une configuration professionnelle peu propice à la constitution de collectifs de salariés. En effet, si

les échanges entre collègues n'étaient pas complètement absents, ils demeuraient très limités : Kheira et ses collègues (et subordonnés) n'ont pas tissé de liens suffisamment resserrés pour que les marques de solidarité s'accroissent et que des formes collectives de résistance s'organisent. Tout est fait, au contraire, pour diviser les salariés et les empêcher de créer des liens solides. Outre l'emprise de l'employeur sur le délégué du personnel et de l'inaccessibilité de ce dernier (que l'on a déjà signalé), la multiplication des contrats à temps partiel dans l'entreprise et l'importance du turn-over tarissent les opportunités de créer un collectif. Le non-remplacement des départs, des démissions, des ruptures de période d'essai ou des licenciements exacerbe, de surcroît, l'atomisation : l'entreprise comptait une vingtaine de salariés au moment de l'embauche de Kheira, et ils ne sont plus que six un an et demi plus tard. Autre indice de l'importance du turn-over, Kheira signale - sans s'en étonner - qu'au moment des élections professionnelles, l'employée la plus ancienne avait été embauchée un an et demi auparavant. La responsable instaure un climat délétère. Elle convoque des salariés dans le bureau pour se livrer à des « *commérages* » sur la vie privée des collègues, de même qu'elle impose aux salariés de signer des attestations rédigées à l'encontre des uns et des autres. La division ainsi orchestrée rend aussi difficilement envisageable la moindre concertation. La création de relations solides avec les collègues est aussi d'autant plus difficile pour Kheira qu'elle occupe un poste à responsabilité (elle dirige une équipe de téléprospecteurs), et qu'elle a par ailleurs des contraintes familiales importantes. Mère de famille, elle ne peut prendre part aux rares sorties entre collègues :

> « Le problème, il était là. C'est que j'ai pas… J'ai pas gardé de contact parce que c'est vrai que je m'entendais très bien avec les autres mais par contre c'est vrai que moi dans ma tête, je vais travailler juste pour travailler, pas pour se faire des amis ou faire des sorties parce que généralement, quand on prend des contacts avec les autres collègues, c'est pour… Ou alors c'était que j'avais pas un poste similaire avec un autre ou je pouvais l'appeler pour avoir tel ou tel renseignement par rapport à tel travail. J'étais toute seule à être superviseur et puis voilà quoi quand il y avait des sorties, etcetera, moi j'allais pas parce que j'avais les enfants. Et puis forcément, même si j'avais un très bon contact avec les autres, j'ai pas pris l'habitude de prendre le numéro de téléphone. Si j'avais quelques contacts, mais bon c'était peut-être pour… C'était par hasard… »

Or, cette absence de liens lui sera préjudiciable. En effet, lorsqu'elle part en congé maternité au printemps 2010, elle ne conserve aucun lien avec ses collègues, ni ne s'informe (ou n'est informé) des nouvelles de l'entreprise. De sorte qu'à son retour au travail le 1er septembre 2010, elle tombe des nues lorsqu'elle se rend compte que les locaux de l'entreprise sont fermés : ce n'est qu'à cette occasion qu'elle découvre qu'une mesure de liquidation judiciaire est en cours.

Finalement, parmi les onze justiciables rencontrés, seul Maxime - agent de sécurité - se joint concrètement à dix de ses collègues pour saisir les Prud'hommes et réclamer la hausse de leur qualification professionnelle. Leurs procédures seront d'ailleurs jointes, et feront l'objet d'audiences (en conciliation, puis en bureau de jugement) communes. Aussi, avant d'interroger les ressorts des recours engagés individuellement par de jeunes salariés, il n'est pas inutile de revenir sur les spécificités de ce contentieux.

1.1.2_ Revendiquer une hausse de la qualification professionnelle : le contentieux de Maxime et de ses collègues

Les litiges prud'homaux sont habituellement décrits comme « *individuels* » ou « *d'ordre individuel* » : c'est par exemple en ces termes que la juridiction est présentée sur les sites internet gouvernementaux, de la justice[22] comme du travail[23]. Toutefois, à partir du moment où l'objet du contentieux porte bien sûr un élément né du contrat de travail qui, par définition, lie individuellement un salarié à son employeur, rien n'empêche des salariés de se mobiliser collectivement et de saisir conjointement les prud'hommes. Même s'ils demeurent relativement invisibilisés statistiquement[24], de tels recours à la justice prud'homale existent[25].

C'est le cas de Maxime et dix de ses collègues. Leur affaire est atypique à plus d'un titre : elle est collective, et porte sur un litige n'ayant pas pour objet la rupture du contrat de travail. En effet, ils ont recours à la justice dans le but d'obtenir une hausse de leur qualification professionnelle. Dans le détail, ils demandent l'application du coefficient 140 de la convention collective des entreprises de prévention et sécurité — qui correspond au poste d'agent de sécurité mobile — en lieu et place du coefficient 120 (qui correspond au poste d'agent de sécurité qualifié). Y sont associées des demandes relatives aux rappels de salaire, de primes d'ancienneté et de congés afférentes. Autre particularité de l'affaire : la majorité des demandeurs (neuf sur onze) est toujours en poste au moment de la procédure. Il en va ainsi de Maxime. Âgé de 26 ans au moment de la procédure, Maxime est le salarié qui

[22]http://www.justice.gouv.fr/organisation-de-la-justice-10031/lordre-judiciaire-10033/conseil-de-prudhommes-12033.html, consulté le 27 septembre 2016

[23]http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/litiges-individuels-et-conflits-collectifs/article/le-conseil-de-prud-hommes, consulté le 27 septembre 2016

[24]Les données tirées des annuaires statistiques de la justice ne distinguent pas les affaires individuelles des affaires « *multiples* ». En outre, aux dires de la greffière en chef en poste à Nantes au moment de l'enquête, le logiciel de gestion WinGes permet certes aux greffiers d'identifier les « *séries* » ou « *multiples* » pour mener à bien leur travail au quotidien, mais aucune statistique ne peut être générée à partir de là.

[25]Par exemple, dans le corpus d'archives que nous avions constitué (composé des affaires terminées en janvier et octobre 2006), 166 dossiers (sur 505) sont concernés, dont deux affaires comprenant respectivement 47 et 51 demandeurs.

dispose de la plus faible ancienneté. Il est employé en CDI dans cette grande entreprise prestataire (qui compte plus de 600 salariés à Nantes, et environ 7000 en France) depuis le 14 avril 2007, après avoir travaillé durant quelques mois en tant qu'intérimaire dans deux usines qui fabriquent des charriots élévateurs. Depuis 2007 donc, il travaille dans cette entreprise pour le compte du même client, qui se présente comme une « *coopérative de commerçants de grande distribution* ». Nous reviendrons plus en détail sur le parcours de Maxime dans la suite du chapitre (3.2). Mais, pour rendre compte de l'origine de l'affaire, il faut quitter l'échelle individuelle pour s'intéresser à la constitution du collectif ayant finalement saisi les Prud'hommes.

Le conflit intervient dans un contexte particulier : l'entreprise a été rachetée en 2009, et de nombreux problèmes surviennent depuis lors, en termes d'organisation du travail et de rémunération des salariés. Le mécontentement croît parmi les salariés, en particulier ceux travaillant pour la même entreprise cliente que Maxime. Les discussions entre collègues sont nombreuses, elles fustigent les plannings réalisés au dernier moment et comprenant trop d'heures, ou encore les primes ou panier-repas oubliés :

> Maxime : « Ça oui, on a toujours parlé des mécontentements de plannings, les trucs qu'ils oublient de payer, ça, ça on en parle souvent.
>
> C.T : Les primes qu'ils oublient de payer, vous avez des primes de quoi par exemple ?
>
> Maxime : « Bah des fois c'est pas grand-chose, les primes panier, il y en a une qui est oubliée, parce que la prime panier, elle est payée… Elle est payée quand on fait une vacation de plus de 6 h d'affilée, ils nous payent une prime-panier. Donc des fois, ça peut arriver qu'ils en oublient une, mais bon, c'est à nous de faire attention aussi, de bien voir ce qu'ils nous payent ou pas. Mais c'est pas grand-chose, c'est pas comme si ils nous oubliaient de nous payer un demi-salaire quoi. Mais faut faire gaffe quoi, faut bien compter. »

Outre les problématiques liées au temps de travail et à l'octroi de primes et de panier-repas, une question ressort trois ans après la signature d'un accord de branche le 1er décembre 2006 : celle des qualifications professionnelles[26]. Dans ce contexte, un collègue de Maxime, âgé d'une cinquantaine d'années, se rend chez une avocate installée dans sa commune pour rendre compte du problème que lui et ses collègues rencontrent : leur qualification ne correspond pas aux tâches qu'ils effectuent réellement, et le manque à gagner financier n'est pas négligeable. Une fois le premier contact établi avec l'avocate, il propose aux collègues travaillant sur les sites de l'entreprise de grande distribution de se joindre à lui pour réclamer la hausse de leur

[26]Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985. Étendue par arrêté du 25 juillet 1985 (JO du 30 juillet 1985) - Textes Attachés - Accord du 1er décembre 2006 relatif aux qualifications professionnelles

qualification. Tout au long du conflit puis de la procédure prud'homale, il demeurera l'interlocuteur privilégié de l'avocate. Pourtant, il n'occupe selon Maxime aucun mandat particulier dans l'entreprise :

> C.T : « et alors tu disais qu'il y avait un collègue à toi qui avait pris les choses en main entre guillemets, il a un poste particulier ou… ?
>
> Maxime : Non, il avait le même poste que moi, il avait exactement le même poste que moi, c'est pas un poste particulier. Il est pas délégué syndical, il est pas représentant du personnel ni du CHSCT, il est rien. Il était agent comme moi, et lui il avait, je crois qu'il avait une connaissance qui connaissait un avocat du travail sur Rezé. Et donc il habite Rezé, il habite à côté, donc c'est lui qui a pris les choses en main, qui a monté le dossier. Et après, on a fait le téléphone arabe un petit peu, savoir comment ça se passait. Des fois, on l'appelait pour savoir s'il avait des nouvelles, ou quand on le voyait en poste. C'est tout, il a pas un statut particulier. »

Au passage, cet extrait d'entretien signale les connaissances que développe Maxime au sujet des instances représentatives du personnel : il les cite spontanément et, fait rare parmi les enquêtés, mentionne parmi elles le CHSCT[27]. Nous verrons que sa socialisation familiale participe largement de son appropriation des instances représentatives du personnel (voir 2.2.3). Mais notons, pour l'heure, que malgré ses savoirs et la présence effective de ces instances de représentation du personnel dans l'entreprise, les contacts que lui et ses collègues tissent avec les représentants du personnel et les syndicats se voient limités par l'éclatement des lieux et horaires de travail. Ainsi, Maxime décrit à diverses reprises, lors des entretiens, le caractère solitaire de ce travail, accentué lorsqu'il est exercé de nuit comme c'est son cas[28], au sein de sites éloignés les uns des autres, et avec des rythmes hebdomadaires spécifiques. La dispersion de leur travail dans le temps (nuit/jour, semaine/week-end) et dans l'espace (de multiples entreprises et de sites peuvent faire l'objet de surveillances) réduit drastiquement les possibilités d'échanger entre collègues, à fortiori avec les représentants des salariés :

> « Syndicats, il faut déjà les avoir, faut déjà l'avoir c'est pas forcément facile à les voir, surtout quand on bosse de nuit. Et puis eux, ils habitent pas forcément à côté et puis eux ils bossent aussi, ils sont salariés de l'entreprise, donc ils bossent aussi. C'est pas évident, c'est pas forcément évident de les… Surtout quand on a pas le même rythme, quand moi je fais trois nuits, je dors je me lève je mange je repars, voilà pour avoir quelqu'un c'est pas forcément facile. (…) »

Au surplus, la représentation péjorative du rôle des syndicats pèse lourd dans la branche sécurité : Maxime et ses collègues se défient des pratiques des syndicats représentatifs en matière de négociations. En particulier, la signature d'un accord d'annualisation sur le temps

[27]Il est le seul à évoquer le CHSCT parmi les jeunes justiciables rencontrés et, on l'a vu, la mention de cette instance est également rare parmi les enquêtés présentés dans les chapitres précédents (voir chapitre 3).
[28]Employé de jour durant quatre ans, il travaille les nuits et week-ends depuis que l'entreprise cliente a réorganisé le déploiement de son personnel en 2010.

de travail constitue une réelle déception pour ces salariés. Eux qui étaient déjà soumis à une flexibilité du travail accrue ont vu leur rémunération baisser suite à l'adoption de ce texte.

L'organisation du travail, parce qu'elle réduit les opportunités d'échanges entre salariés, fait obstacle à la survenue de mobilisations collectives dans l'entreprise. Combinée à des relations dégradées avec les syndicats, la gestion du personnel encourage la cristallisation de collectifs aux effectifs limités. En l'espèce, le salarié ayant engagé l'avocate ne contactera que les collègues de l'entreprise de grande distribution, ceux qu'il côtoie occasionnellement, principalement lors des relèves (soit au début et à la fin de la journée de travail) et aux réunions organisées une fois par an par l'entreprise cliente. Et, une fois le conflit engagé, ces agents de sécurité unis pour l'occasion s'efforceront de ne pas élargir leurs revendications à l'ensemble des salariés de l'entreprise. C'est d'ailleurs en partie dans l'optique de restreindre leur initiative à leurs seuls collègues en prestation qu'ils ont délibérément tenu à l'écart les représentants du personnel et syndicats de leurs actions. Car, en définitive, Maxime et ses collègues craignent d'être dépossédés de leur affaire, en accordant leur confiance à ces derniers.

Un autre risque les guette à l'époque, celui du délitement de la mobilisation. Ainsi, alors que l'avocate envoie plusieurs courriers à l'entreprise pour proposer une résolution à l'amiable du conflit, les représentants de la direction, pour toute réponse, proposent à une partie des salariés engagés de signer un avenant leur octroyant le coefficient 140. Deux d'entre eux accepteront, ce qui créera des tensions au sein du collectif. Maxime l'explique à plusieurs reprises dans les entretiens, tous s'étaient mis d'accord pour refuser les avenants proposés individuellement aux agents de sécurité, pour que le coefficient 140 soit accordé à tous et non à une partie seulement des agents de sécurité concernés, et que cette modification donne lieu à des rappels de salaire. La signature, par deux salariés, d'un avenant constitue dès lors une réelle déception :

> « Au départ, on devait tous se mettre d'accord, parce qu'ils voulaient faire signer des avenants, c'était pas imposé mais c'était les gens qui voulaient quoi. Et donc on a tous dit : « bah écoutez, personne signe, on accepte pas comme ça ». Malheureusement, on a eu certains collègues qui étaient les plus… C'est ceux qui disaient « ouais, rien à foutre » et c'est ceux qui ont signé donc on était un peu tous dégoûtés ; c'est pour ça qu'on a mis en place aussi le système de passer tous au coeff comme ça on aurait été tous sur le même point d'égalité. »

Pour autant, cette stratégie de règlement individuel du conflit mise en œuvre par la direction de l'entreprise n'entame pas leur volonté de demander collectivement la reconnaissance de

leur qualification. Et, en l'absence de réponse satisfaisante aux sollicitations de l'avocate, Maxime et ses collègues décident d'enclencher une procédure aux prud'hommes.

1.2_ S'indigner et revendiquer : de la perception de l'offense à sa traduction en justice

Pour une partie des justiciables rencontrés, le recours à la justice procède avant tout d'une volonté de demander réparation d'une injustice. Dans des configurations peu propices à la constitution de collectifs, ces salariés développent, plus que d'autres, des sentiments d'indignation plus ou moins indexés au registre légal. Pour en rendre compte, on peut tout d'abord détailler l'affaire qui oppose Manon, jeune coiffeuse, à son ex-employeur (David Brouet).

1.2.1_ Manon : les droits comme référence et ressource

Au terme de cinq années de ce que l'on a défini comme une « *relation salariale de confiance* » (voir chapitre 1, 2.2.2), Manon saisit la justice après avoir été licenciée pour inaptitude. Représentée par un délégué syndical de la CGT, elle réclame la requalification de son licenciement pour inaptitude en licenciement pour maladie professionnelle, ainsi que les indemnités afférentes. Cette action offensive s'inscrit dans un contexte bien particulier : elle vient d'apprendre, quelques mois auparavant, qu'elle ne peut plus exercer le métier de coiffeuse en salon du fait de fortes réactions allergiques aux produits capillaires. Cette annonce constitue un choc pour Manon, qui a toujours considéré son métier comme une « *passion* ». Parallèlement aux nombreuses démarches qu'elle conduit dans le but d'une reconnaissance de sa maladie professionnelle auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), elle prend rendez-vous avec son employeur pour lui expliquer la situation. L'échange se déroule sous l'emprise de l'émotion (Manon relate qu'elle, David Brouet et la femme de ce dernier ont tous trois pleuré lors de ce rendez-vous), et son employeur insiste alors sur sa volonté de trouver une solution de reclassement :

> « Il s'en doutait un petit peu (*de ses problèmes d'allergie*) parce qu'on était quand même assez proches, enfin on se cachait rien quoi, on se disait quand même pas mal de choses. Et là, il m'a annoncé qu'il voulait pas me perdre, enfin qu'il voulait pas perdre un élément comme moi. Il m'a joué beaucoup de violon, beaucoup de compliments, en me proposant un poste de district manager (…) Euh on a même pleuré ensemble tous les 3, dans le bureau. »

En ce sens, il lui proposera, quelques jours plus tard, un poste de « *district manager* ». Cependant, il ne tiendra pas sa promesse. En septembre 2009, Manon est déclarée inapte. Lorsqu'elle signe les documents de rupture du contrat, elle constate qu'il n'est nulle part fait

mention d'une quelconque proposition de reclassement, et se rend brutalement compte que son employeur n'a pas l'intention de la réembaucher. Cette « *trahison* », tel qu'elle la qualifie, est d'autant plus mal vécue que pour « *arranger* » son employeur, Manon avait accepté de repousser son rendez-vous à la médecine du travail jusqu'en septembre 2009 et de poursuivre le travail tout l'été, malgré d'importantes douleurs aux mains et des problèmes respiratoires.

Ce contexte spécifique, au sein duquel un conflit voit le jour entre Manon et son employeur, ne suffit toutefois pas à expliquer le recours de Manon à la justice prud'homale. En effet, on ne peut appréhender sa volonté d'obtenir la reconnaissance de sa maladie professionnelle et les indemnités qui lui correspondent que si l'on tient compte de l'attention toute particulière qu'elle porte à ses droits. De toutes les coiffeuses employées à Tif' ou rencontrées dans d'autres salons, Manon apparaît à la fois comme la plus soucieuse du respect de ses droits, et ce sont biens ces dispositions qu'elle mobilisera pour réclamer la modification du motif de son licenciement à son ex-employeur.

Au départ, en pleine dispute avec David Brouet, elle se résigne à signer les documents de rupture — « *sur le coup de la colère* » précise-t-elle — sans les avoir bien lus. Mais une fois rentrée chez elle, elle relit attentivement les documents relatifs à son licenciement et constate avec stupeur qu'il s'agit d'un licenciement pour inaptitude et non pour maladie professionnelle. Or, elle n'est pas sans savoir que les indemnités ne sont pas les mêmes dans les deux cas. Lorsqu'elle reçoit confirmation par la CPAM de la reconnaissance de sa maladie professionnelle, elle retourne donc voir David Brouet, qui refuse de modifier le motif de son licenciement et de lui verser les indemnités correspondantes. Face au refus de ce dernier, elle contactera l'inspection du travail qui tentera, en vain, de raisonner l'employeur en envoyant un courrier. Puis, sur les conseils de l'inspecteur du travail, Manon saisira le Conseil de Prud'hommes et fera appel à la CGT (syndicat qui lui a été conseillé par son père) pour la représenter. En définitive, c'est bien le caractère illégal de son licenciement qui constitue à ses yeux une injustice inacceptable et la conduit, *in fine,* à saisir les Prud'hommes. Aux yeux de Manon, les droits constituent certes une ressource à mobiliser, mais également la référence à partir de laquelle elle se prend à juger du bien-fondé des pratiques de son employeur[29]. A l'instar de sa réaction au cas 8 (le salaire proposé est, dans un premier temps, estimé juste s'il est au moins égal au minimum conventionnel, injuste sinon, voir chapitre 4, 2.1.1), son

[29]On se base ici sur le modèle de la légalité duale conceptualisé par Jacques Commaille, à ceci près que cet auteur s'intéresse alors au droit et non aux droits. Voir Jacques COMMAILLE, *op.cit.*

appréhension de son licenciement, de son motif et de ses droits aux indemnités afférentes procède bien de cet habitus singulier. Mais il ne faudrait toutefois pas conclure, à partir de ce seul portrait, que le sentiment d'indignation à l'origine d'une action en justice se trouve systématiquement indexé aux catégories du légal et de l'illégal. Car l'attention portée aux droits peut très bien découler du sentiment d'injustice plus qu'en être l'origine, comme en témoigne l'affaire de Zoé.

1.2.2_ Aux sources du conflit : le sentiment d'indignation et la propension à s'opposer à la direction

Zoé est une jeune étudiante en psychologie de 21 ans, employée à temps partiel (huit heures par semaine) dans un magasin de chaussures comprenant dix salariés. Comme deux de ses collègues, elle travaille uniquement le samedi. Au moment de son embauche, l'ambiance est tendue dans le magasin. Le directeur régional de l'entreprise cherchait en effet à licencier la responsable partie en congé maternité, accusée de harcèlement envers les salariées, dont Christine, une « *ancienne* » avec qui Zoé a noué, depuis ses débuts dans le magasin, des liens privilégiés. Encouragées même par sa remplaçante, les incitations à dénoncer le comportement de l'ancienne responsable se multiplient. Finalement, la responsable en question ne reviendra jamais dans le magasin : elle sera licenciée quelques mois après l'embauche de Zoé, elle saisira le Conseil de Prud'hommes pour contester la procédure.

Mais venons-en au parcours judiciaire de Zoé, seule employée à temps partiel à avoir elle aussi saisi les Prud'hommes. A priori, on peut être tenté de qualifier cette mobilisation judiciaire d'improbable, du fait même du statut de l'emploi : outre qu'il est à temps très partiel, il s'agit d'un « *petit boulot* » qui n'a aucun rapport avec ses perspectives professionnelles futures. Toutefois, bien qu'envisagé sous le sceau « *du provisoire* »[30], cet emploi est investi d'une importance particulière. En effet, Zoé est embauchée au cours d'une année particulièrement déstabilisante : sa famille (son père est dentiste, sa mère dirige une crèche, et elle a deux jeunes frères âgés de 12 et 18 ans à l'époque) vient de déménager en Nouvelle-Calédonie, tandis qu'elle-même demeure en France pour entamer des études de médecine. Perturbée par le départ de sa famille, elle interrompt ses études au bout de trois semaines seulement. Son généraliste diagnostique alors une dépression, et elle entame un suivi par une psychiatre. Durant les mois qui suivent, elle envisage progressivement de

[30]Vanessa PINTO, *À l'école du salariat. Les étudiants et leurs « petits boulots »,* Paris, Presse Universitaire de France, 2014

s'orienter vers des études de psychologie, discipline qui l'attirait de longue date mais qu'elle avait momentanément délaissée pour la médecine, séduite par le prestige de la filière. Et dans le même temps qu'elle réfléchit à son avenir universitaire et professionnel, elle se raccroche à ce poste de vendeuse, obtenu en mai 2009. Cet emploi ne vise pas tant à financer ses études — elle perçoit une Aide Personnalisée au Logement (APL) et ses parents prennent en charge le reste du loyer de son appartement ainsi que ses frais courants — qu'à gagner de « *l'argent de poche* » et à « *expérimenter le monde du travail* », en attendant d'intégrer une L1 de psychologie à l'Université de Nantes. Il n'en reste pas moins que cet emploi constitue un repère important à l'époque.

Or, dans ce magasin de chaussure, Zoé découvre la condition d'employée subalterne et, très rapidement, s'en indigne. À l'instar des jeunes coiffeuses, les vendeuses de ce magasin[31] sont soumises à une organisation flexible de leur temps de travail, une pression forte sur les chiffres d'affaires réalisés, et, plus largement, un travail « *sous contrôle* ». La disponibilité temporelle demandée est importante, quand elle n'est pas illégale : outre les changements occasionnels d'horaires au dernier moment, il faut compter avec les demi-heures de ménage réalisées chaque fin de journée de travail et non comptabilisées. Au surplus, l'entreprise a mis en place un système d'oreillettes que les vendeuses doivent porter dans le magasin, y compris lorsqu'elles sont en interaction avec des clients. Ces conditions de travail et d'emploi sont critiquées par Zoé, plus que par d'autres collègues. Pascal Barbier a montré, dans un article consacré aux vendeurs de grands magasins, combien « *prendre sur soi* » constitue une compétence professionnelle attendue des vendeurs, et plus ou moins acceptée par ces derniers en fonction de leur trajectoire sociale : la tendance à juger inacceptables les « *interactions pénibles* » avec les clients est accentuée chez les vendeurs victimes d'un déclassement et titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur[32]. Dans le cas de Zoé, on peut élargir le lien établi entre trajectoire socioprofessionnelle et propension à « *prendre sur soi* » aux rapports établis avec la direction. Zoé ne fait pas partie des « *enfants de la démocratisation scolaire* »[33]. Son statut d'étudiant prime sur un emploi qui n'est que très partiel (huit heures par semaine effectuées le samedi) et ne l'empêche nullement d'obtenir de bons résultats aux partiels. Elle envisage même sérieusement, au moment des entretiens, de réaliser un master de

[31]Un seul homme a travaillé quelques mois dans le magasin, durant l'année et demie qu'aura duré l'emploi de Zoé.
[32]Pascal BARBIER, « Contrainte relationnelle et résistance au travail : les vendeurs des grands magasins », *Sociétés contemporaines*, vol. 2, n° 86, 2012
[33]Stéphane BEAUD, *80% au bac… et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire*, Paris, La découverte, 2002

psychologie. Mais justement, son origine et sa position sociales comme ses ambitions pour l'avenir la prédisposent à ne pas tolérer par un accommodement fataliste les marques d'irrespect des clients d'une part, et les vicissitudes d'une subordination excessive d'autre part. Les problèmes débutent lorsque, au cours de l'hiver (2009), Zoé se voit refusée l'autorisation d'un congé de deux jours, sollicitée dans le but de passer les fêtes de fin d'année avec sa famille en Nouvelle-Calédonie. Pour contourner le rejet de sa demande, Zoé fait alors appel à sa psychiatre, pour obtenir de celle-ci, en attestant l'existence d'un « *syndrome anxio-dépressif* », un certificat d'arrêt de travail lui permettant de se rendre auprès de ses parents. Depuis lors, les relations existant entre Zoé et sa responsable s'enveniment progressivement. Parce qu'elle « *tient tête* » à sa responsable de différentes manières, cette dernière lui fait subir toutes sortes de discriminations, sous formes de pressions et de vexations diverses : il lui est interdit de parler durant le temps de travail, son comportement à l'égard des clients, sa tenue vestimentaire, le chiffre d'affaire qu'elle réalise font l'objet d'incessantes critiques. Le point de non-retour est atteint le 02 août 2010, lorsque Zoé se voit notifier un avertissement, au cours d'un entretien « *surprise* » avec le directeur régional de l'entreprise et la responsable. Désemparée, elle doit faire face seule aux remarques acerbes du directeur régional. Pendant notre entretien, elle évoque à plusieurs reprises la violence symbolique de la situation :

> « Lui, c'est tu t'assois et tu sens sa puissance, son autorité. Tu sens que c'est… T'es qu'une merde quoi, t'es qu'une étudiante qui connaît rien à la vie. Tais-toi, écoutes-moi et puis voilà. »

Le souvenir de cet entretien est encore vivace lors de nos rencontres et lui rappelle cruellement combien une connaissance *a minima* des procédures et des renforts susceptibles de lui être apportés pour l'accompagner dans sa défense face aux représentants de la direction lui faisaient défaut à l'époque :

> « Donc j'avais personne pour me représenter, je savais même pas comment ça se passait un entretien, quels étaient mes droits entre guillemets parce que moi je connais rien au monde du travail. »

Toutefois, la colère et l'humiliation ressenties (selon ses propres termes) vont agir comme un véritable moteur, l'encourageant à se montrer plus attentive vis-à-vis de certains droits et à se préparer à une potentielle offensive des représentants de la direction**.** Suite à cet entretien, qu'elle analyse comme une première « *incitation à démissionner* », Zoé commence ainsi une « *espèce de journal intime* » relatant toutes les pressions subies, dans le même temps qu'elle

contacte l'inspection du travail pour voir si elle peut contester l'avertissement. En outre, elle commence à contester les pratiques illégales de sa responsable en matière de temps de travail. Ainsi, après une journée particulièrement intense de préparation des soldes, Zoé finit par faire part à sa responsable de son mécontentement vis-à-vis des demi-heures de ménage régulièrement réalisées après le temps de travail, et non rémunérées. Suite à cet incident, elle quittera le travail à l'heure, s'exposant aux remontrances stigmatisantes de sa responsable, prompte à la comparer à ses collègues vendeuses supportant de rester dans le magasin après la durée légale de leur travail.

Et puis, l'« *attaque* » que Zoé pressentait ne manque pas d'arriver : le 28 octobre 2010, elle est convoquée à un entretien préalable au licenciement. Forte de l'épreuve vécue lors du précédent entretien disciplinaire, elle appelle l'inspection du travail pour s'y préparer et, sur leurs conseils, se rend à l'entretien accompagnée d'une déléguée du personnel de l'entreprise. Bien décidée à « *se battre* », elle apporte également, lors de cet entretien, le document qu'elle a rédigé après l'avertissement :

> « Alors, eh bah déjà j'étais vachement plus au courant donc déjà je suis venue avec un délégué du personnel. Et puis c'est vrai que le premier entretien, j'ai vraiment enfin, j'ai fondu en larmes parce que je savais pas comment réagir et tout. Alors que là, j'avais plus d'aplomb, j'étais en face et je voulais me battre entre guillemets et puis, euh j'ai été, pas agressive, mais du coup j'étais plus euh… Ouais 'fin j'ai un peu tenu tête. »

Zoé sera tout de même licenciée pour motif personnel (plus précisément pour cause réelle et sérieuse). Les motifs du licenciement illustrent encore, s'il en était besoin, combien les relations avec la direction et les clients sont imbriquées : en effet, il lui sera reproché d'avoir refusé de servir un client, et d'avoir clamé, lors d'une altercation avec sa responsable, que le client n'était pas « *roi* ».

Encadré 5.2 : Affaire de Zoé, extrait de la lettre de licenciement, retranscrite dans le jugement du 06 mars 2012

« *Employée en qualité de vendeuse — 8 heures par semaine le samedi — au sein du magasin XXXX à de Nantes, vous avez refusé le samedi 11 septembre 2010 de servir un client. Ce samedi, jour de forte affluence, votre responsable de magasin vous a demandé de servir deux clients. Vous avez alors ignoré un de ces deux clients et vous avez demandé à une de vos collègues de servir ce client qui ne « vous plaisait pas ». Votre responsable de magasin vous a alors expliqué que vous ne pouviez pas choisir vos clients. Finalement, vous avez servi ce client à contrecœur en expliquant, haut et fort, sur la surface de vente, devant la clientèle que le client n'était pas «* roi *». Un tel comportement est inacceptable et n'est pas conforme à ce qui est attendu à* minima *d'une vendeuse au sein de notre Société. De plus, il dégrade fortement l'image d'XXXX que nous souhaitons véhiculer auprès de notre clientèle.* »

Quoi qu'il en soit, à l'instar de Manon, elle ne s'arrêtera pas là. Passée une certaine désillusion - elle s'estime dans son « *bon droit* » vis-à-vis des faits reprochés, et ne peut imaginer qu'ils la licencient - elle contacte rapidement différents acteurs : médecine du travail, inspection du travail, délégué du personnel, et CGT. Si elle n'envisage pas explicitement d'avoir recours à la justice prud'homale, Zoé nous avouera avoir souhaité, selon ses propres termes, se « *venger* » de sa responsable et de l'épreuve qu'elle lui a fait subir, tout en contestant le motif de son licenciement. Et c'est finalement son avocate - contactée grâce aux indications de la CGT (syndicat auquel elle a adhéré après son licenciement) - qui l'oriente vers une saisine du Conseil des Prud'hommes.

En mettant en tension les portraits de ces deux jeunes justiciables, il s'agit autant de rendre compte de ce qui les distingue (une appréhension différenciée de leurs droits concrets) que de ce qui les réunit, à savoir un fort sentiment d'indignation les encourageant à faire usage de la justice prud'homale au terme d'un processus de transformation du conflit en litige.

1.3_ Des usages défensifs de la justice : quand rompre le contrat constitue l'enjeu principal du litige

Dans une partie des cas rencontrés, l'enjeu du recours à la justice réside principalement dans la rupture du contrat aux torts de l'employeur. Il peut s'agir de demander aux juges de prononcer la résiliation judiciaire du contrat (le demandeur est alors toujours en contrat au moment de la procédure) ou alors de demander la requalification d'une rupture de contrat, dont le demandeur a déjà pris l'initiative (par l'intermédiaire d'une prise d'acte de la rupture), en licenciement sans cause réelle et sérieuse. Les définitions jurisprudentielles de ces deux types de ruptures sont déjà révélatrices de leur diversité. Plusieurs auteurs ont montré que la prise d'acte de la rupture procède d'une volonté expresse du salarié de quitter l'entreprise tout en imputant ce départ à l'employeur, tandis que la résiliation judiciaire relève d'une problématique d'« *exécution contractuelle* » : le salarié ne souhaite pas prendre l'initiative de la rupture, mais saisit la justice car l'employeur ne remplit pas ses obligations contractuelles[34]. Cette analyse juridique n'épuise cependant pas les sens que revêtent, aux yeux des enquêtés, ces ruptures de contrat qui leur ont été suggérées par leur avocat ou défenseur syndical. Des démarches plus ou moins défensives voient donc le jour, qu'il s'agit d'éclairer. Car si les enquêtés agissant en justice après leur licenciement font souvent montre

[34]Raphaël DALMASSO, Bernard GOMEL, Dominique MEDA, Evelyne SERVERIN, « Des ruptures conventionnelles vues par les salariés : à la recherche des raisons de rompre », *La Revue de l'Ires*, vol. 3, n° 74, 2012

de propensions élevées à s'indigner et revendiquer, il en va autrement chez les justiciables qui envisagent avant tout le recours aux Prud'hommes comme une forme améliorée d'« *exit* ».

1.3.1_ Les apprentis et la résiliation judiciaire du contrat de travail

Dans l'ouvrage qu'il consacre aux apprentis, Gilles Moreau conclut que « *l'apprentissage ne contribue de toute façon guère à la genèse d'un habitus revendicatif* »[35]. Nos propres investigations dans les secteurs de la coiffure-esthétique et du bâtiment ne viennent pas le démentir : qu'ils soient ouvriers du bâtiment ou coiffeuses, ils apparaissent toujours - à cette étape de leur parcours - les moins enclins à s'indigner de leurs conditions d'emploi et à se saisir de leurs droits (voir chapitre 1, 2.1.1 ; 2.2.1). Or, en dépit de leur faible propension à user de la « *voice* » en entreprise, il arrive parfois que des apprentis s'emparent de la voie prud'homale. Selon Evelyne Serverin, entre 2004 et 2013, les recours formulés par les apprentis constituent, selon les années, entre 0,1 et 0,2 % du contentieux prud'homal au niveau national[36]. Mais il est probable que ces chiffres sous-estiment le poids du contentieux des apprentis, les pratiques d'encodage des affaires favorisant la mention d'une rupture du contrat au détriment des statuts particuliers des demandeurs[37].

Protecteur contre le licenciement, le statut d'apprenti les empêche en contrepartie d'user de l'« *exit* » à leur guise : passée la période d'essai et à défaut d'accord entre les parties, seul le Conseil de Prud'hommes est compétent pour rompre le contrat d'apprentissage, en prononçant une résiliation judiciaire[38]. Parmi les onze justiciables rencontrés au cours de l'enquête, on compte ainsi deux apprentis (Arthur et Lucas) qui ont été contraints de recourir

---

[35]Gilles MOREAU, *Le monde apprenti*, Paris, La dispute, 2003

[36]Nous nous appuyons ici sur les données réunies par Evelyne Serverin. Voir Evelyne SERVERIN, « Agir aux prud'hommes, hier et aujourd'hui (2004-2013) », *Working Paper WPS/2015/11*, avril 2015

[37]La nature des affaires est établie à partir de la Nomenclature des Affaires Civiles (NAC). Ce sont les secrétaires de greffe (en section ou à l'accueil) qui renseignent ce code lorsqu'ils enregistrent l'affaire sur le logiciel WinGes. Le codage relatif à la nature de l'affaire n'étant pas nécessaire au suivi du dossier (il n'intéresse que les statistiques, tout comme la variable âge), les adjoints administratifs n'accordent que peu d'attention aux codes destinés à des salariés aux statuts particuliers. En l'occurrence, nous avons pu constater, au cours de notre propre enquête, la tendance des personnels de greffe à privilégier le code « *80A* » pour une procédure au fond, et le code « *80C* » pour une procédure en référé. Le code « *80A* » est en effet assez large pour regrouper un ensemble diversifié d'affaires : peuvent y être incluses toutes les affaires pour lesquelles il y a eu rupture du contrat de travail et demandes à ce titre. En outre, si la nature de l'affaire n'est pas saisie dans le logiciel, le codage « *80A* » apparaît par défaut. Et cela n'est pas sans conséquence : dans l'échantillon d'affaires que j'ai constitué, on remarque que sur les cinq affaires impliquant un apprenti, quatre sont codées « *80A* » et une « *80C* », aucune n'est codée « *87A* » (demande formée par l'apprenti). La même question peut être posée pour les codes relatifs aux sanctions disciplinaires ou aux licenciements pour motif économique. En matière de statistique judiciaire, ce n'est qu'au prix de l'observation des opérations d'encodage que le chercheur peut armer leur critique. Pour un autre exemple, voir Audrey LENOIR, Jean-Noël RETIÈRE, Camille TREMEAU, « La politique des nombres de la justice pénale », in Jean DANET (coord.), *La réponse pénale. Dix ans de traitement des délits*, Rennes, Presse Universitaires de Rennes, 2013

[38]Article L. 6222-18 du Code du travail

à la justice pour mettre un terme à leur contrat. Le premier, Arthur, apprenti carrossier dans un petit garage de l'agglomération nantaise, saisit la justice suite à une sanction disciplinaire prise à son encontre : il avait été mis à pied par son employeur, au motif d'absences répétées. Mais, quelques mois après l'exécution de cette sanction disciplinaire, il n'était toujours pas autorisé à revenir travailler, lui et sa mère ne parvenant plus à joindre l'employeur. Dans l'impasse, ils sollicitèrent donc un défenseur syndical, qui les encouragea à recourir à la justice pour demander la résiliation judiciaire du contrat d'apprentissage. En sus des demandes de dommages et intérêts formulées, l'enjeu principal du recours à la justice ne résidait pas dans la réparation du préjudice subi : le plus urgent fut de rompre le contrat, pour qu'Arthur puisse chercher une nouvelle entreprise et poursuivre sa formation. Obtenir la rupture du contrat s'avère d'autant plus essentiel que, depuis la mise en œuvre de la sanction disciplinaire, il rencontre d'importants problèmes financiers et ne suit plus les cours au CFA. Le risque apparaissait grand, à l'époque du conflit, qu'il n'abandonne sa formation avant l'obtention du diplôme[39].

Un risque similaire guette Lucas, jeune serveur âgé de 17 ans (il prépare un CAP serveur café bar brasserie), qui choisit lui aussi la voie prud'homale dans le but de résilier le contrat aux torts de l'employeur. Le litige intervient six mois après son embauche dans un petit bar-restaurant implanté dans sa commune de résidence, après un parcours scolaire et professionnel marqué par plusieurs ruptures et réorientations. En 2008, Lucas réalise une année de BEP électronique, qu'il abandonne au bout d'un an. L'année suivante, il s'inscrit en CAP serveur café-bar-brasserie, et trouve un premier apprentissage dans une sandwicherie du centre-ville de Nantes, par le biais d'un contact de sa mère. L'apprentissage ne se déroule pas au mieux, du fait du caractère très « *autoritaire* » de la patronne et des relations conflictuelles qu'elle instaure avec Lucas, mais aussi - et peut-être surtout - avec sa mère, qui travaille dans le même quartier. Cette dernière décide, au bout d'un, qu'il est nécessaire de rompre le contrat à l'amiable. C'est au terme de cette expérience peu plaisante que Lucas parvient à trouver un second apprentissage, davantage adapté à sa formation : il travaille durant le mois d'août dans un petit bar-restaurant de sa commune ouvert un an auparavant, avant d'y être engagé en apprentissage pour un an. Au départ, le travail se déroule au mieux, tout comme les relations tissées avec l'employeur selon Lucas :

[39]Malgré mes sollicitations, je ne suis pas parvenue à réaliser des entretiens avec Arthur. Mais j'ai tout de même pu assister à deux audiences (une en référé, une en conciliation), et ai eu occasionnellement de ses nouvelles en téléphonant.

> « Ouais au début, il était hyper content de moi, etcetera. Et puis bref, je faisais bien mon boulot, ce qu'il me disait quoi en gros. »

La mère de Lucas, heureuse de le voir s'épanouir dans la découverte du métier après une année difficile, se rend régulièrement au restaurant pour y déjeuner. Cependant, si le travail proposé et la situation géographique du restaurant (à quelques minutes à pied de leur domicile) sont idéaux, les conditions d'emploi laissent à désirer : la rémunération comme le temps de travail font l'objet de nombreux abus. Lucas ne reçoit aucun bulletin de paie et n'est payé que très partiellement, en liquide. Au surplus, il réalise des heures supplémentaires non rémunérées et ne bénéficie qu'occasionnellement de temps de pause. Seul avec l'employeur occupé en cuisine, il doit assurer le service du restaurant, gérer le bar et ne peut, en raison du rythme et de la multiplicité des tâches de travail imposées, prendre ses pauses. Enfin, il souligne travailler tous les jours fériés[40]. Si les abus ont existé dès le départ, ils s'aggravent encore lorsque Lucas finit par réclamer salaire et bulletins de paie, plus de trois mois après son embauche. En représailles, l'employeur modifie ses horaires de travail, détériorant sciemment ses conditions de travail. Il contraint également Lucas à travailler quinze jours d'affilée, sans lui accorder les repos hebdomadaires obligatoires. Malgré les interventions de sa mère au restaurant, les plaintes portées devant le CFA, et l'envoi d'un courrier recommandé, rien ne change. En janvier 2011, Lucas se rend chez le médecin pour établir un arrêt de travail, tandis que sa mère contacte l'inspection du travail. Ce sera finalement une inspectrice du travail qui les enjoindra à saisir les Prud'hommes et leur fournira une liste de défenseurs syndicaux susceptibles de les assister.

Ce récit illustre combien le recours à la justice intervient en ultime recours et ne repose que très partiellement sur une inclination de Lucas à s'indigner et à revendiquer. Ce jeune apprenti aura attendu plus de trois mois avant d'envisager de réclamer salaires et bulletin de paie, et n'aura ni protesté contre le non-respect de ses temps de repos, ni exigé le paiement des nombreuses heures supplémentaires effectuées. Lucas se montre d'autant plus réticent à s'opposer à son employeur qu'il a été marqué par l'échec de son premier contrat d'apprentissage. Et à son statut d'apprenti, peu propice à l'expression du mécontentement,

[40]Toutefois, on a vu que le Code du travail ne prévoit qu'un seul jour férié chômé, le 1er mai (article L. 3133-4 du Code du travail). Les apprentis sont autorisés à travailler les jours fériés, y compris dans la branche hôtel, cafés, restaurants. La convention collective limite simplement cette autorisation en octroyant aux salariés, en tout état de cause, cinq jours fériés chômés et payés par an (Voir l'article 11 de la convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997. Étendue par arrêté du 3 décembre 1997 JORF 6 décembre 1997)

s'articule une méconnaissance importante de ses droits qu'il relie à son inexpérience du monde du travail :

> « Et puis c'est dur, t'sais quand t'arrives dans le monde du travail, tu connais rien, genre je sais pas j'te donne un exemple : les jours de congé, tu sais pas comment ça se passe quoi. Et puis bon, comment faire ? »

Mais on ne peut rendre compte précisément du processus de transformation du conflit en litige qu'en éclairant, en outre, le rôle qu'y a joué la mère de Lucas, en tant qu'agent de socialisation (elle participe grandement de la transmission d'une manière de penser les relations de travail et la conflictualité salariale), mais aussi en tant qu'actrice du conflit. Au moment des faits, Lucas vit avec sa jeune sœur chez leur mère. Cette dernière, qui vient de monter une entreprise individuelle de vente de vêtements (elle fait les marchés et organise des ventes privées), subvient seule aux besoins de la famille. Son ex-mari, anciennement cadre dirigeant du service après-vente d'une grande entreprise dans le domaine des incendies, vient de racheter un bar dans le centre-ville de Nantes, et ne conserve que peu de contact avec ses enfants. En particulier, Lucas n'a pas vu son père depuis un an et demi lorsque je le rencontre[41]. La mère de Lucas semble en outre occuper un rôle central dans le parcours scolaire et professionnel de son fils : c'est elle qui l'encourage à entamer une formation professionnelle, prend en charge la recherche d'entreprises pour réaliser stages et apprentissages, réalise les démarches nécessaires lorsque Lucas est malade etc.

Mais en dépit de sa volonté d'accompagner son fils dans son insertion professionnelle, elle ne s'alarme que tardivement des conditions dans lesquels il exerce son métier dans le restaurant. Pourtant, dès le départ, l'attitude de l'employeur aurait pu l'alerter. Avant de l'embaucher en contrat d'apprentissage, ce dernier l'avait employé durant un mois et, déjà, ne l'avait que partiellement rémunéré (qui plus est en liquide) pour les heures effectuées. En outre, la mère de Lucas relate avoir dû elle-même réaliser les démarches nécessaires à la constitution d'un contrat d'apprentissage, l'employeur apparaissant à la fois perdu face aux démarches administratives nécessaires, et peu préoccupé par les conditions légales de l'embauche de Lucas. Et, alors que les relations entre son fils et l'employeur se dégradent significativement, elle ne se résout pas immédiatement à faire appel à l'inspection du travail. Malgré la gravité des abus, elle continue en effet à espérer la survenue d'un « arrangement » avec l'employeur :

[41]Notons qu'au moment de l'enquête, la mère de Lucas réclame à son ex-mari le paiement de pensions alimentaires pour ses deux enfants, parce qu'il ne respecte pas la décision de garde alternée qui avait été actée initialement au terme de la procédure de divorce.

> « J'ai voulu être gentille, on va pas tout de suite à l'inspection du travail. On essaye trouver un arrangement ».

On peut penser que « *s'arranger* » avec l'employeur lui apparaît d'autant plus important qu'elle s'inquiète pour les chances de son fils d'obtenir le diplôme et de poursuivre son parcours professionnel, après des années difficiles tant sur le plan familial que scolaire. Car l'enjeu principal, à ses yeux, réside bien dans l'insertion professionnelle de son fils. D'ailleurs, son inquiétude ne fera que croître au cours du litige à ce sujet. Les entretiens réalisés avec Lucas et sa mère n'ont pas permis de dégager le vécu de cette dernière au travail, lorsqu'elle était elle-même salariée. Tout au plus apprendrai-je, alors qu'elle échange avec son fils sur les relations salariales, qu'elle a exercé divers emplois subalternes il y a vingt ans (en intérim dans une usine, puis en tant que secrétaire dans une autre société). Mais justement, au cours des discussions qu'ils ont en ma présence, elle donne à voir sa vision du travail et des relations salariales. Ainsi, elle s'appuie sur ses anciennes expériences pour souligner la diversité des profils des employeurs : « *il y a de tout* » lui dit-elle, insistant sur le fait que tous les patrons n'agissent pas comme celui qu'ils poursuivent alors en justice et qu'il existe des employeurs « *gentils* ». Elle tente ainsi de rassurer son fils et de l'encourager à ne pas baisser les bras. En outre, elle profite également des entretiens pour lui (re-)donner le goût du travail et de l'effort, en prenant appui sur son expérience actuelle :

> Sa mère : « Donc il faut que j'aille à la gagne et il me faut un salaire conséquent pour payer tout ce que j'ai à payer. Et en plus, j'ai le bonheur que ça me plaise d'être indépendante, d'aller acheter des fringues de fille. C'est que du bonheur. On en bave, c'est dur quand il fait froid dehors mais je fais un métier que j'adore et j'ai personne sur le dos. Et l'argent que je gagne ; quand je le gagne durement, tout est à moi.
>
> Lucas : En même temps, tu te lèves à 6 h aussi.
>
> Sa mère : Ça ne me gêne pas du tout. Quand mon réveil sonne, comme ce matin, je dis : « on est quel jour ? Mince, je vais pas travailler » »

Dans le même temps qu'elle rassure son fils sur les personnalités variées des employeurs, elle ouvre aussi la porte à une alternative : le travail indépendant. La vision du monde du travail qu'elle met en scène pour encourager son fils à rebondir informe sur son rapport à la conflictualité salariale[42]. À aucun moment n'évoque-t-elle, par exemple, l'idée de « *ne pas se laisser faire* », la capacité à « *tenir tête* », ou encore la nécessité de se « *défendre* ».

[42]La mère de Lucas a investi l'enquête sociologique d'un rôle éducatif, profitant de ma présence pour encourager son fils à rebondir suite au conflit. Lors de notre second entretien, elle ira jusqu'à demander mon aide, pour convaincre Lucas de s'investir dans ses leçons de code (pour obtenir son permis de conduire), auxquelles il ne se rend alors qu'épisodiquement.

Soulignons enfin un dernier élément qui fait toute la particularité de cette affaire : les faits de violence dont a été l'objet Lucas suite à l'ouverture de la procédure prud'homale. En effet, suite à la réception d'un courrier de la mère de Lucas l'informant de la saisine des Prud'hommes, son employeur recontacte Lucas en lui demandant de passer au restaurant. Après l'avoir fait attendre près de quarante minutes (le temps que les clients quittent le restaurant), l'employeur s'adresse enfin à lui, de manière agressive. Très énervé, il lui jette deux bulletins de salaire « *à la figure* », et le menace. Voyant la situation dégénérer, Lucas se retourne pour quitter les lieux, quand l'employeur le frappe dans le dos. Lucas s'empresse alors de quitter le restaurant et de retourner chez lui, où il raconte les évènements à sa mère. Le récit de cette altercation[43] permet de mieux appréhender la manière dont Lucas envisage lui-même le litige qui l'oppose à son employeur. À plusieurs reprises durant les entretiens, Lucas avance une alternative au recours à la justice : réunir des « *potes* », et se rendre au restaurant ensemble. Sans mettre en mot l'objectif d'un tel rassemblement, la confrontation verbale, voire physique, avec l'employeur est sous-entendue. Mais évoquer cette très hypothétique alternative lui permet avant tout de reprendre verbalement le contrôle d'une affaire qui, par ailleurs, lui échappe des mains :

> Sa mère : « Non mais heureusement que je t'ai suivi, parce que là on en serait où aujourd'hui ? T'en serais où aujourd'hui ?
>
> Lucas : Bah on aurait fait ça.
>
> Sa mère : Non, non je t'aurai pas suivi, je t'aurai laissé tomber comme ton père a fait par exemple, tu ferais quoi aujourd'hui ?
>
> Lucas : Bah je ramènerai des potes à son bar et … (*rire de sa mère*). Non mais c'est vrai en plus, je ferai comment ? Je serais obligé de faire ça…
>
> Sa mère : Ce qu'il faudrait que tu fasses, c'est la même chose que moi : faire des courriers, prendre un avocat ou une personne de la CGT, CFDT.
>
> *Lucas écrase sa cigarette et souffle la fumée.*
>
> Sa mère : Bah oui
>
> Lucas : Ouais »

Plus largement, il réfute à plusieurs reprises l'existence de toute crainte ou peur que lui inspirerait l'employeur, réaffirmant ainsi des dispositions viriles qui lui permettent tant de se réapproprier les faits de violence qu'il a subis, que de donner un sens à la procédure judiciaire : aller au bout de la démarche malgré les menaces de l'employeur, c'est faire preuve de courage et aller au bout de la confrontation, même s'il n'en maitrise pas les modalités. Car,

[43] Notons que l'employeur sera condamné par le Tribunal de police pour ces faits.

en définitive, le recours aux Prud'hommes procède pour Lucas d'une double remise de soi : à sa mère d'abord, au défenseur syndical ensuite.

Comme on le voit, les portraits d'Arthur et de Lucas illustrent le caractère essentiellement défensif que peuvent revêtir les mobilisations judiciaires des apprentis. Peu disposés - de par leur statut et parfois leur socialisation familiale - à s'indigner dans des formes légitimes ou convenues, ces apprentis sont également les moins enclins à se confronter à leur employeur et à réclamer le respect de leurs droits en entreprise. Alors que le recours aux prud'hommes constitue l'unique moyen légal de rompre le contrat et de poursuivre leur formation, ils se retrouvent souvent démunis quand la seule issue d'une résolution à l'amiable du conflit reste bloquée. Loin d'avoir par eux-mêmes décidé de saisir la justice, Lucas et Arthur n'ont fait que suivre les démarches accomplies par leurs mères respectives. De fait, le récit de ces litiges vient à nouveau rappeler la manière dont les parents de milieux populaires peuvent intervenir dans les premières expériences professionnelles de leurs enfants, en particulier dans le cadre de conflit les opposant à l'employeur[44].

1.3.2_ Un recours à la justice par « *obligation* » : réagir au comportement d'un patron qui « *va trop loin* »

Un autre cas de mobilisation défensive de la justice va nous permettre de montrer la nécessité de porter l'attention à la fois sur les dispositions des justiciables et sur l'objet de leur conflit. Il concerne Sarah, jeune coiffeuse qui a, tout comme Manon, été employée par David Brouet. En plus de travailler pour le même employeur, ces deux coiffeuses, qui se décrivent comme « *meilleures amies* » durant les entretiens, se soutiendront mutuellement lors de leurs affaires prud'homales respectives. Bien que Sarah ne manifeste pas la même aptitude que Manon face à l'adversité, toutes deux ont été confrontées à un même objet de conflit - le harcèlement sexuel et moral - mal aisé à dénoncer.

On a vu, dans le chapitre 1, que David Brouet instaurait avec ses employées des rapports de familiarité et de séduction qui pouvaient, le cas échéant, vite se mouvoir en propositions sexuelles explicite. En particulier, Manon et Sarah ont toutes deux été destinataires de sms et de mails à caractère pornographique, que l'employeur présentait comme des « *blagues* »[45].

[44]Rappelons que le père de Sébastien (jeune plombier) est intervenu à deux reprises au cours de son apprentissage en CAP et a pris en charge les démarches liées à la rupture de son contrat d'apprentissage (voir chapitre 1, 2.1.3). De la même façon, la mère de Gaël (jeune électricien) a épaulé son fils au cours d'un conflit l'opposant à son employeur, un an après la fin de son apprentissage (voir chapitre 3, 1.4.2).

[45]D'ailleurs, si au cours de la procédure prud'homale, l'employeur niera l'envoi de sms et mails à caractère pornographique (images et vidéos), l'existence de « *blagues* » destinées à plusieurs de ses employées ne fait

Dans une configuration dont on a vu qu'elle n'encourageait au départ ni l'hostilité aux jeux de séduction ni l'expression d'un mécontentement à cet égard, les coiffeuses font montre d'une propension inégale à se prémunir contre les agissements de l'employeur (voir chapitre 1, 2.2.2). En l'occurrence, Manon semble s'être montrée plus ferme que Sarah avec David Brouet, lui signifiant non seulement par son attitude certaines limites à ne pas dépasser avec elle, mais lui interdisant en outre formellement d'envoyer des sms à une apprentie de son salon, en s'appuyant sur son propre statut de maitre d'apprentissage. À l'inverse, Sarah fait part de difficultés plus importantes pour s'opposer à David Brouet. D'ailleurs, elle ne manque pas de souligner tout ce qui la sépare de Manon à cet égard :

> « Autant si il essayait de blaguer avec elle, elle était vraiment très, très… Très froide en fait comparée à nous autres. On osait peut-être pas s'adresser à lui comme elle, elle le faisait parce que c'était elle la plus ancienne, qui le connaissait le mieux, et puis c'est pas non plus évident d'envoyer bouler son patron aussi, surtout au départ quand tu arrives. Moi je venais d'arriver donc bref voilà. »

Celle-ci, désappointée, n'ose au départ protester pour qu'il stoppe l'envoi de mails et de sms, se sentant prise au piège de la familiarité instaurée jusque-là. Car plus encore que Manon, Sarah avait été séduite par les promesses d'évolutions professionnelles de son employeur et l'ambiance de travail qu'il instaurait dans les salons. Elle va jusqu'à décrire des relations « *copain-copines* » et des échanges dignes de « *potes* ». Lorsqu'elle lui fait finalement remarquer qu'elle est embarrassée par les images qu'il lui envoie occasionnellement, il se contente d'en rire. Le point de non-retour est atteint lorsque, sachant que le conjoint de Sarah est en déplacement toute la semaine, David Brouet s'invite chez elle un soir, pour lui parler de son futur poste de responsable. Se méfiant de ses intentions, elle demande à une amie d'être présente. La soirée se déroule sans encombre, et ils discutent effectivement du poste de responsable qu'il envisage de lui confier. Mais Sarah relate qu'alors qu'elle le raccompagne à la porte, il la coince contre le mur de l'entrée et l'embrasse de force. Avec le recul et suivant l'analyse de la situation par le défenseur syndical de la CGT, Sarah estime qu'elle aurait dû refuser la venue de son employeur chez elle. Mais dans le même temps, elle analyse la proposition de l'employeur comme un piège tendu, face auquel elle se trouvait démunie à l'époque :

> « Un jour, il me demande comme ça (*elle souffle*) mais tout naturellement donc moi j'ai rien vu venir : "bah alors ma petite Sarah, vous faites quoi de beau ce soir ?" Mais comme ça,

---

l'objet d'aucune contestation. Des attestations, rédigées par d'anciennes apprenties pour le bénéfice de l'employeur, font par exemple état de sms qu'il leur aurait envoyés en-dehors du temps de travail, et indiquant notamment : « *dormez bien ou sinon c'est la fessée…* ».

> donc moi je lui réponds : “bah rien, qu’est-ce que vous voulez que je fasse ? Je bosse demain, c’est pas le week-end. J’ai ma fille donc je fais rien quoi, je reste chez moi”. “Ah bah parfait, je vais pouvoir passer parce que je voulais venir pour faire un petit entretien pour votre poste à responsabilité donc je vais passer”. Et puis bah du coup, je me suis sentie con et j’ai dit : “ouais, bah ouais mais par contre, vous passez pas trop tard parce que voilà”. Mais j’ai pas osé lui dire : “bah non, vous passez pas” parce que juste avant, je venais de lui dire que je faisais rien. C’est bête, j’aurais dû lui dire : “bah non, je suis désolée, vous êtes mon employeur, si vous voulez qu’on parle d’un entretien, on le fait au salon”. »

Lorsqu’elle fait le récit de cette soirée et des journées de travail qui ont suivi, Sarah raconte simplement être retournée au salon « *un peu dégoûtée* », et qualifie le comportement de son employeur de « *lourd* ». Le conflit les opposant - qui aboutira finalement à la saisine des Prud’hommes - n’interviendra que quelques mois plus tard. Entre-temps en effet, David Brouet s’excuse de son attitude et confie à Sarah un poste de responsable. Les échanges avec son employeur - bien qu’épisodiques - demeurent cordiaux : il est satisfait de son travail, et elle-même est heureuse d’avoir enfin obtenu le poste qu’elle convoitait. Pour mener à bien son travail, Sarah ne compte pas ses heures (non payées), elle s’investit énormément. Néanmoins, après plusieurs mois, elle décide de ralentir le rythme et de limiter son temps de travail à quarante-cinq heures hebdomadaires (pour un contrat de travail prévoyant trente-cinq heures par semaine). C’est alors que, selon elle, les relations nouées avec David Brouet se sont dégradées significativement. Ce dernier lui reproche un manque d’investissement dans son salon et met en place différentes stratégies pour la pousser à démissionner : il multiplie les pressions sur les chiffres, modifie son emploi du temps inopinément (ce qui complique sa vie familiale). Il lance également des rumeurs auprès d’autres coiffeuses, en affirmant par exemple que Sarah démissionne, avant de nier les faits lorsque cette dernière le confronte. À bout, Sarah se met en arrêt et réfléchit à une manière de rompre le contrat sans perdre le bénéfice de ses droits Assedic. Elle envisage de se rendre à la médecine du travail pour se faire déclarer inapte, et être licenciée pour inaptitude. Et c’est avec cet objectif en tête qu’elle rencontre un défenseur syndical de la CGT, sur les conseils de Manon et d’une autre amie qui a déjà bénéficié de son concours. Contrainte par sa vie de famille, affaiblie par les épreuves vécues au travail, et sans perspectives professionnelles claires, Sarah ne peut démissionner. Mais à aucun moment, elle ne projette d’avoir recours à la justice : la seule solution envisagée demeure l’« *exit* ». Elle tombe donc des nues lorsque le défenseur syndical de la CGT (que nous nommerons Monsieur Thomas) l’invite à porter plainte pour harcèlement sexuel et, parallèlement, à saisir le Conseil des Prud’hommes :

> « Alors moi, pour moi c’était la Terre qui me tombait dessus : qu’est-ce qu’il se passe, c’est quoi le Prud’homme ? Qu’est-ce que c’est ? Je n’ai jamais eu affaire à la justice auparavant,

> j'étais complètement perdue. Quand on m'a dit : « là, il faut porter plainte », je me suis mise à pleurer, j'ai dit : « ça va pas, je vais pas porter plainte, porter plainte pour quoi ? ». « Bah pour harcèlement moral et harcèlement sexuel ». Je dis : « mais vous rigolez ou quoi, vous voulez que je dise quoi ? Vous, vous dites qu'il s'est passé ça donc effectivement, maintenant que vous me dites tout ça, je prends conscience que c'est peut-être ce que j'ai subi mais j'ai quoi comme preuve ? J'ai rien du tout ». Et puis pour moi, ça me paraissait trop gros ! Et puis porter plainte, pour moi c'est un cap, c'est énorme, c'était vraiment énorme. »

Pour la convaincre, le défenseur syndical lui présente le recours aux Prud'hommes comme l'unique moyen de quitter l'entreprise sans démissionner. Et c'est précisément de cette façon que Sarah le vivra. En définitive, son recours à la justice ne découle donc pas tant des conséquences d'un sentiment d'injustice que d'une relation de travail anxiogène de laquelle elle souhaite s'échapper d'une part, et de l'opportunité offerte au défenseur syndical de défendre une cause d'autre part (sur ce point, voir 2.1.4).

Des développements qui précèdent, il ne faudrait pas conclure qu'à chaque fois qu'une demande de résiliation judiciaire est portée à l'attention des juges prud'homaux ou qu'une prise d'acte de la rupture est réalisée dans l'optique d'un recours à la justice, l'unique objectif des justiciables soit de quitter l'entreprise. Car, nous le verrons, les dimensions défensives et offensives de l'action en justice se combinent le plus souvent (voir en particulier l'affaire d'Axel, qui sera présentée brièvement dans le 2.1.3). Le type de rupture du contrat de travail constitue un indice pertinent, mais non suffisant pour rendre compte de la genèse des mobilisations judiciaires : il convient, à chaque fois, d'articuler profil des justiciables, objet de leur litige, et intervention (ou non) d'intermédiaires du droit.

II_ Vivre l'expérience contentieuse : la confrontation à une double logique, judiciaire et syndicale

Dans un ouvrage paru peu après la réforme Boulin, Pierre Cam distingue deux publics prud'homaux[46]. L'un, ancien et « *traditionnel* », est constitué d'ouvriers de petites et moyennes entreprises et de « *petits employés* » qui ne disposent pas de réel savoir juridique. De ce fait, ce public traditionnel forme des demandes simples de salaire, congés, etc., et les affaires qui le concernent sont souvent conciliées. L'autre public, qui se développe réellement à partir des années 60, est composé de cadres moyens et supérieurs s'opposant à des employeurs de grandes entreprises. Les affaires sont plus compliquées, portant sur

[46]Pierre CAM, *Les prud'hommes juges ou arbitres ? Les fonctions sociales de la justice du travail*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 1981

l'interprétation de tel point de la convention collective par exemple (et pas seulement sur des salaires impayés), le recours à des avocats est plus fréquent, et le savoir juridique de ce public est plus développé. Le travail demandé aux conseillers devient donc plus complexe :

> « Il y avait donc bien, semble-t-il, deux justices prud'homales : un premier système fait de conflits de peu d'importance et de solutions négociées, un second comportant au contraire des demandes techniquement et juridiquement plus complexes et dont la solution ne pouvait être en définitive qu'une décision de droit. »[47]

Aujourd'hui, les liens établis entre appartenance sociale et professionnelle des justiciables et types de demandes portés devant la juridiction prud'homale apparaissent plus complexes, du fait de la judiciarisation des Prud'hommes, et plus particulièrement du recours de plus en plus fréquent aux défenseurs syndicaux et surtout aux avocats. Les portraits détaillés ci-dessus en témoignent, le recours aux Prud'hommes provient rarement d'une initiative des enquêtés : contrôleurs du travail et/ou défenseurs syndicaux interviennent régulièrement en amont, quand un avocat n'est pas directement consulté. Plus que les enquêtés eux-mêmes, ce sont eux qui orientent le conflit vers l'institution prud'homale. Mais au surplus, une fois la procédure lancée, les justiciables sont le plus souvent assistés de défenseurs syndicaux et d'avocats dans leur action en justice.

En la matière, il faut toutefois distinguer la procédure ordinaire, dite au fond, de la formation des référés dont la compétence est plus limitée. Dans cette procédure d'urgence en effet, ne peuvent être tranchés que les litiges « *qui ne se heurtent à aucune contestation sérieuse* »[48]. Depuis 2006, les litiges portés en référé constituent entre 17 et 20 % des affaires terminées au niveau national, et entre 25 et 30 % à Nantes[49]. Or, il apparaît que les demandeurs se présentent bien plus souvent seuls en référé qu'au cours de la procédure ordinaire. Selon les données réunies par Brigitte Munoz-Perez et Evelyne Serverin, en 2003 un demandeur sur deux se présente seul en référé, tandis que cette proportion se réduit à 18 % pour les procédures au fond. Et si l'on s'appuie sur l'échantillon de 505 affaires terminées à Nantes en 2006 étudié dans le cadre de l'enquête, le lien établi entre représentation et type de procédure apparaît encore plus fort : tandis que les demandeurs se présentent seuls dans 67 % des cas en référé, ils ne sont plus que 6 % à le faire au fond (67 % sont alors assistés d'un avocat, 26 % d'un défenseur syndical). Sur les onze jeunes justiciables suivis, quatre ont eu recours à un avocat, quatre à un défenseur syndical CGT (voir annexe 1.2). Et sur les trois demandeurs se

[47]Pierre CAM, *ibid.,* p.13
[48]Article R. 1455-5 du Code du travail
[49]Source : Annuaires statistiques de la justice 2006-2015

présentant seuls devant la justice, deux entameront une procédure en référé (Arthur et Samuel). Nous verrons toutefois que ces deux procédures ne sont pas complètement étanches, les renvois en procédure ordinaire n'étant pas rares à l'issue du référé. D'une procédure à l'autre (référé/fond), d'une audience à une autre (conciliation/bureau de jugement/départage), les enjeux diffèrent. Mais ils mettent, à chaque fois, en scène le justiciable et, le cas échéant, l'avocat ou le défenseur syndical l'assistant. Et c'est en articulant profil des justiciables, genèse de leur mobilisation judiciaire et implication ou non d'un avocat ou d'un défenseur syndical que nous souhaitons maintenant éclairer le déroulé des litiges prud'homaux, de la qualification juridique des faits aux audiences.

2.1_ Les ressorts de la qualification juridique

Selon Jacques Commaille, les professionnels du droit jouent le rôle de « passeurs », parce qu'ils traduisent les injustices que les individus perçoivent en catégories juridiques, mais aussi, le cas échéant, lorsqu'ils effectuent une opération proprement politique de généralisation de la cause :

> « Le rôle du professionnel du droit est alors celui d'un *passeur* entre l'expression des injustices vécues ou perçues de la vie sociale et les catégories juridiques susceptibles d'être les instruments de leur prise en compte par la société et, éventuellement, au-delà, au niveau politique, dans le cadre d'une opération de substitution de la généralisation à la singularisation. »[50]

Une telle opération de « *dé-singularisation* »[51] s'avère rare dans les affaires que nous avons étudiées. Mais dans cette étape essentielle que constitue la qualification juridique se joue de toute façon la rencontre entre un justiciable, le conflit qui l'oppose à sa direction et, le cas échéant, le regard que pose son avocat ou défenseur syndical sur ce conflit. Or, le croisement des observations d'audience, du contenu des dossiers prud'homaux et des entretiens réalisés avec les justiciables permet de rendre compte, en partie au moins, du décalage existant entre les épreuves que les enquêtés ont endurées dans l'entreprise, ce qui est mis en mot devant leur futur défenseur, et ce qui est finalement porté à l'attention des juges.

[50]Jacques COMMAILLE, *op.cit.,* p.132
[51]Luc BOLTANSKI, Yann DARRE, Marie-Ange SCHILTZ, « La dénonciation », *Actes de la recherche en sciences sociales,* n° 51, mars 1984

2.1.1_ Usage offensif de la justice et opération de qualification juridique : le droit et la morale en tension

On le voit déjà à travers les portraits esquissés dans la première partie du chapitre, tous les justiciables ne réalisent pas eux-mêmes un travail de qualification juridique[52]. Outre que les différents griefs s'appréhendent plus ou moins aisément à partir de catégories légales, conventionnelles et/ou contractuelles (tout sépare, à cet égard, les salaires non payés du harcèlement sexuel et/ou moral), les jeunes salariés sont plus ou moins aptes et enclins à réaliser eux-mêmes cette opération. La tentative de qualification juridique est principalement le fait de justiciables qui ont recours à la justice avant tout pour demander reconnaissance et réparation d'une injustice. Il en va ainsi de Manon, Zoé et Kheira, mais également de Samuel et Julien, deux jeunes salariés ayant saisi seuls les Prud'hommes. À l'exception notable de Kheira (nous y reviendrons), ces jeunes justiciables font montre, durant leur expérience professionnelle, d'une propension plus ou moins précoce à s'indigner et à s'opposer à leur direction. Et, en tous les cas, tous investissent le conflit puis le litige en mettant l'accent sur leur recherche de réparation financière et/ou symbolique. Pour autant, au cours du processus de transformation du conflit en litige, ils n'articulent pas identiquement les dimensions morales et légales de leurs griefs, ce qui n'est pas sans conséquence sur leur tentative de qualification juridique.

Les droits concrets : des références et/ou des ressources

On l'a vu tout au long de la thèse, mais aussi dans la première partie de ce chapitre, les sentiments de justice *versus* d'injustice des salariés ne sont pas systématiquement indexés à ce qu'ils estiment relever de leurs droits concrets ou des obligations de leur employeur. Si, dans le cas de Manon, le sentiment d'injustice la poussant à agir est indissociable de sa propre qualification juridique des faits, les dimensions morales et légales des griefs ne se superposent pas toujours aussi précocement et complètement.

Ainsi, le sentiment d'injustice qui anime Zoé procède avant tout d'une définition morale du tolérable et de l'intolérable. Certes, au fil de son expérience professionnelle dans le magasin de chaussures, ses multiples sources d'indignation au travail ne sont pas exemptes de toute référence juridique : le caractère abusif des demi-heures supplémentaires effectuées en fin de

[52]C'est dans l'appréhension de cette opération de qualification juridique que réside la limite du modèle de l'« *entonnoir* » tel qu'il est proposé par Erhard Blankenburg pour caractériser le processus de transformation en litige. Selon cet auteur en effet, la qualification juridique constitue nécessairement un préalable à la consultation d'un avocat. Voir Erhard BLANKENBURG, *op.cit.*

journée, par exemple, est défini à partir des dispositions légales encadrant le temps de travail. Mais ce sur quoi s'appesantit le plus Zoé au cours de nos entretiens, c'est bien la volonté de se « venger » de sa responsable et de ce qu'elle lui a fait endurer. En effet, Zoé insiste particulièrement sur le fait qu'elle subit, de la part de sa responsable, un véritable harcèlement qu'elle souhaite faire reconnaître. Et c'est dans ce but qu'elle cherchera une définition du harcèlement moral sur internet, puis la recopiera dans le document retraçant les différentes remarques et pressions subies suite à l'entretien d'avertissement :

> « Harcèlement = agissements répétés qui ont pour objet une dégradation des conditions de travail du salarié susceptible de porter atteinte à ses droits, à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel. »

Cette définition, dont elle ne peut me préciser l'origine, reprend les termes de l'article L.1152-1 du Code du travail. Mais Zoé ne fait nullement référence à cet article dans le document, et ne semble pas s'appuyer volontairement sur les dispositions du Code du travail pour faire valoir ce qu'elle estime avoir vécu. Car ce n'est qu'après avoir défini son vécu d'un point de vue moral qu'elle y cherchera une correspondance juridique, principalement auprès de son avocate. À l'ouverture de la procédure, cette dernière formulera bien des demandes liées au caractère abusif du licenciement, et notamment une demande de dommages et intérêts pour le préjudice subi. Mais elle ne retiendra pas la qualification de harcèlement moral :

> « Mais oui, c'est vrai que j'ai cherché (*rire*) une définition du harcèlement moral parce que pour moi, c'est vraiment ce que j'ai vécu. Après, elle, elle a pas enfin… Mon avocate, elle a pas considéré que c'était du harcèlement. Enfin elle l'a dit mais vite fait tu vois. »

L'avocate fait tout de même part, au cours de l'audience en bureau de jugement, de ce qu'elle qualifie de « *véritable attitude harcelante* » de la part de sa responsable et témoigne d'un « *contexte extrêmement difficile, attesté par ses collègues de travail* »[53]. Mais Zoé n'en témoignera pas moins, lors des entretiens, d'une relative déception face à la formulation des demandes.

Dimensions morales et légales s'articulent invariablement dans les opérations de jugement des enquêtés. Mais la primauté accordée aux unes ou aux autres peut avoir des conséquences concrètes sur le déroulé du litige, et la manière dont le vivent les justiciables. C'est d'autant plus vrai dans les rares cas où les demandeurs se présentent seuls devant la justice.

L'« *imaginaire juridique* » comme moteur : le cas de Samuel

Le décalage peut être grand entre ce qui apparaît injuste, ce qui est prévu par les différentes

[53]Observation du bureau de jugement du 29 novembre 2011

sources du droit (à savoir les dispositions légales, conventionnelles et contractuelles), puis ce qui est qualifié ou tranché par les acteurs intervenant au cours du litige. À cet égard, l'exemple le plus marquant est celui de Samuel, conseiller commercial junior âgé de 25 ans, qui saisit seul les Prud'hommes après avoir démissionné d'une grande entreprise spécialisée dans la vente de maisons individuelles. Au moment de la procédure, Samuel vit chez sa mère (infirmière) et son beau-père (médecin), dans une maison implantée dans une commune littorale et touristique de Loire-Atlantique. Après une formation professionnelle inaboutie en mécanique automobile (il obtient son BEP, mais abandonne en cours d'année son bac pro), Samuel se tourne vers l'animation et obtient le BPJEPS. Il multiple dès lors les contrats dans ce domaine d'activité : animation sportive (roller, karting), organisation d'évènements (concertes), périscolaire, etc. Après quelques années, il se réoriente, pour pouvoir, dit-il, « *gagner plus d'argent* ». J'apprendrai toutefois, plus tard dans l'entretien, qu'il connaît à cette époque des « *soucis de justice* », à propos desquels il demeure énigmatique. Le caractère volontaire de sa réorientation comme de son acceptation d'un nouveau travail peut donc être interrogé. En tous les cas, c'est dans ce contexte qu'il trouve un emploi de commercial junior. Arrivant prochainement au terme de ses droits Assedic, il se sent contraint d'accepter l'embauche dans cette entreprise, malgré la découverte de conditions d'emploi peu réjouissantes. En particulier, il constate, en lisant son contrat de travail, que l'entreprise se réserve le droit d'opérer des décommissions sur le salaire fixe des conseillers commerciaux :

> C.T : « Et toi, t'as déjà eu des problèmes parce que tu avais parlé ou pas ?
>
> Samuel : Ouais j'ai dit des choses et après j'ai senti vite fait que ça allait me retomber dessus, donc j'ai préféré la boucler. Au tout début, j'ai dit : « mais attendez dans le contrat, ils décommissionne sur le fixe ». Et là, mon patron il me dit : » ouais mais ça t'en parles ici, t'en parles à personne d'autre ». Et j'ai vite senti après notamment avec le directeur ouest, parce qu'il est venu à la boîte, qui m'a dit : « bah alors il paraît que votre contrat ça vous plaît pas ? j'ai dit : « c'est pas que ça me plaît pas, j'avais des questions à poser ». Il fait : « non, non les questions, il fallait les poser quand vous avez signé le contrat. Maintenant, il y a plus de questions, vous travaillez pour nous, point barre ». Voilà c'était ça, c'était menaçant, j'ai bien senti qu'il fallait pas que je l'ouvre trop et que si je mouftais trop de toute façon, c'était dehors direct. À ce moment-là, j'avais besoin de boulot donc forcément j'ai fermé ma gueule et j'ai laissé filer. »

En effet, les conseillers commerciaux perçoivent une commission pour chaque vente de maison réalisée. Et il est d'usage, dans l'entreprise, d'octroyer aux salariés une avance sur ces commissions, au moment de la signature du compromis de vente[54]. Néanmoins, dans le cas où

[54]Durant l'audience de référé, l'avocat de la partie défenderesse (seul représentant de l'entreprise présent) présentera ces avances comme un moyen de « *responsabiliser les commerciaux* » et de les « *avantager* »,

les projets de constructions sont stoppés (rétractation des clients, problèmes divers), l'entreprise se réserve le droit d'opérer des décommissions, y compris sur le salaire fixe des salariés.

À ce dispositif incitatif s'articulent des injonctions plus menaçantes. Ainsi, les objectifs fixés en matière de vente de maisons sont très élevés : pour ne pas subir les réprimandes et menaces de leurs supérieurs hiérarchiques, les commerciaux doivent réaliser au minimum huit ventes par mois. La pression exercée sur les salariés est quotidienne. Les menaces de rupture de contrat sont légion, particulièrement durant les premiers mois : les périodes d'essai durent jusqu'à six mois et permettent aux représentants de la direction de rompre aisément les contrats. Mais les menaces se poursuivent ensuite, l'absence de réalisation des objectifs pouvant potentiellement être qualifiée de faute professionnelle[55]. Dans l'espoir d'atteindre les objectifs fixés, Samuel s'investit énormément dans son travail : il multiplie les rendez-vous, les déplacements chez de potentiels clients, et les heures de travail non rémunérées. Mais il s'adonne également, à contrecœur affirme-t-il, aux pratiques peu recommandables que la direction présente comme autant de « *techniques de vente* » : appels incessants sous divers prétextes pour convaincre les clients de signer le plus rapidement possible, « *planques* » devant leur domicile pour pouvoir les solliciter dès leur arrivée chez eux, encaissement du chèque de caution pour empêcher ceux qui souhaitent se rétracter de pouvoir acheter par l'intermédiaire d'une autre entreprise, etc.

Si se soumettre aux injonctions de la direction est la norme, Samuel évoque, durant l'entretien, de rares pratiques de réclamation de sa part, qui n'ont pas été entendues. En matière de temps de travail notamment, il invoque avoir un jour fait part de son mécontentement à son supérieur hiérarchique, qui lui aurait alors rétorqué que la multiplication des heures supplémentaires entrait pleinement dans la définition du « *boulot de commercial* ». Au bout de six mois, il prend la décision, au cours d'un arrêt maladie, de mettre fin à son contrat. Ses conditions d'emploi et surtout les pratiques malhonnêtes de vente auxquels il doit se livrer le révulsent, et il ne peut se résoudre à poursuivre ainsi :

---

puisqu'il peut se passer beaucoup de temps entre la signature du compromis de vente et l'aboutissement du projet.

[55]Je ne suis pas parvenue à obtenir le contrat de travail de Samuel (ce dernier, après un premier entretien, sera réticent à l'organisation d'une nouvelle rencontre (des rendez-vous seront bien fixés, mais il les repoussera invariablement). Toutefois, les propos qu'il tient au cours de notre unique entretien ne vont pas sans rappeler les « *clauses d'objectifs à des fins de licenciement* » analysées par Christian Bessy. Voir Christian BESSY, « Pratiques contractuelles et individualisation de la rupture de la relation de travail », *Travail et Emploi*, n° 114, 2008

> « J'ai démissionné parce que je trouvais que d'arnaquer les gens, c'était pas ce que je recherchais. Donc je leur ai dit, quand je leur ai envoyé la lettre de démission, je leur ai dit : « je démissionne pour ça, c'est-à-dire voilà je suis pas là pour harceler les gens, pour arnaquer les gens, pour faire du mal aux gens ». J'ai mis des gens dans une merde noire, j'ai envoyé des gens en Cour de cassation pour qu'ils puissent annuler leur dossier, ça a été très loin, en mon nom. C'est-à-dire que en Cour de cassation, ils savent très bien que Mr … Samuel, il vaut mieux l'éviter en tant que commercial maintenant, donc cool quoi. Et ça a été vraiment loin, et c'est suite à ça que j'ai démissionné. »

Mais, suite à sa démission en janvier 2011, il reçoit un bulletin de salaire indiquant un montant net de zéro euro, du fait de décommissions opérées sur deux ventes qu'il avait réalisées l'hiver précédent. En dépit de sa connaissance des dispositions contractuelles qui le lient à son employeur, recevoir un bulletin « *à zéro euro* » lui semble tellement injuste — particulièrement après l'ensemble des abus dont il a été témoin et victime dans l'entreprise — qu'il décide de saisir les Prud'hommes. À ce sujet, on peut parler d'un « *imaginaire juridique* », au sens où l'entend Pierre Cam[56]. Ce concept désigne la manière dont les individus définissent une norme juridique, en fonction de ce qu'ils veulent qu'elle soit, de ce qu'ils désirent.

> « Tous les moyens sont bons pour obtenir non pas une information juridique mais l'information qui aille dans le sens de l'attente sociale. »[57]

En s'appuyant sur le travail de Jacques Lacan (et en particulier sur son ouvrage intitulé *Les quatre concepts fondamentaux de la psychanalyse*), l'auteur se réapproprie la notion de refoulement à des fins d'analyse sociologique : certaines informations seraient refoulées par les salariés, quand d'autres sont mises en exergue et utilisées[58]. Sans généraliser le poids de cet imaginaire dans le rapport des enquêtés à leurs droits, on ne peut manquer de souligner son intérêt dès lors que l'on se focalise sur le recours à la justice de jeunes salariés entièrement guidés par un fort sentiment d'indignation. En l'espèce, Samuel met de côté la clause contractuelle prévoyant les décommissions sur le salaire fixe, tant le caractère injuste, à ses yeux, de l'absence de salaire au mois de janvier l'envahit. N'étant pas lui-même un professionnel du droit, Samuel n'est pas en mesure de contester la validité de cette clause en s'appuyant sur des arguments juridiques. Or, il se présentera seul devant la justice pour demander réparation de l'offense. Et, en l'absence d'accompagnement par un avocat ou un défenseur syndical, il éprouvera durement sa confrontation à la logique judiciaire de l'institution prud'homale (voir 2.2.1).

---

[56]Pierre CAM, « Systèmes d'information et pratiques sociales », *Droit et société*, n° 16, 1990 ; et Pierre CAM, Alain SUPIOT, « La vulgarisation du droit du travail », *Travail et Emploi*, n° 25, septembre 1985

[57]Pierre CAM, Alain SUPIOT, *ibid*., p. 7

[58]Pierre CAM, « Systèmes d'information et pratiques sociales », *op.cit.*

2.1.2_ Le « *normal* », le légal, le dicible et leur contraire : les récits des justiciables à leur représentant

Pour les salariés ne se présentant pas seuls devant les prud'hommes, le récit fait à l'avocat ou au défenseur syndical revêt une importance toute particulière et ce, qu'ils fassent un usage plutôt offensif ou défensif de la justice. Il va de soi que les jeunes justiciables ne peuvent rendre compte exhaustivement de leur expérience professionnelle au défenseur syndical et/ou à l'avocat. Mais le décalage est plus ou moins grand entre les épreuves qu'ils subissent et les griefs qu'ils relatent à leur avocat ou défenseur syndical.

Les enjeux de la prise de parole

Claude F. Poliak l'a montré à propos des récits autobiographiques, « *la propension à « raconter sa vie » n'est pas distribuée socialement de manière aléatoire* ».[59] Il en va de même lorsqu'il s'agit de relater les épreuves vécues au travail : cet exercice, *a fortiori* face à un professionnel du droit, n'a rien d'évident et peut s'avérer particulièrement déstabilisant pour les enquêtés appartenant aux milieux populaires. C'est particulièrement le cas de Kheira. Cette jeune femme de 23 ans — qui vit en concubinage avec son conjoint, agent de sécurité dans un supermarché, et leurs deux enfants (une fille âgée de quatre ans et un fils âgé d'un an) — est l'enquêtée qui éprouve le plus de difficultés à relater à son avocat l'ensemble de son vécu en entreprise. Dans le cadre d'un entretien avec un défenseur syndical ou un avocat, les jeunes salariés (et plus tard demandeurs) doivent, dans un temps souvent bien plus limité que celui de l'entretien sociologique, évoquer de manière synthétique le (ou les) problème(s) au(x)quel(s) ils sont confrontés. Or, à propos de ses rendez-vous avec son avocat, Kheira souligne, plus que d'autres justiciables, les situations injustes qu'elle a omis de lui conter :

> « Mais c'est vrai qu'en même temps, l'avocat c'est voilà, il a pas toute la journée devant lui, un entretien c'est quoi trois quarts d'heure/une heure ou une demi-heure je sais plus. Et voilà on doit lui expliquer et forcément c'est dur de développer deux ans et demi de travail, en lui expliquant comme ça. Il y a des choses même qui sont pas normales que j'ai dû oublier de dire. »

Kheira évolue dans un environnement familial peu propice au discours sur soi, en particulier sur le travail. Fille d'une femme de ménage et d'un père inactif (malade) qui vit au Maroc, elle a grandi avec sa mère et son frère dans un quartier classé zone d'éducation prioritaire nantais, et vit actuellement dans un appartement du même quartier. Or, dans sa famille d'origine comme dans son couple, il n'est pas habituel d'échanger sur le vécu au travail. Au moment des entretiens, Kheira se décrit comme réservée, parlant peu de sa vie et de son

[59] À ce sujet, voir Claude F. POLIAK, « Manières profanes de parler de soi », *Genèses,* n° 47, juin 2002

travail à sa mère. Elle n'a pas eu, comme d'autres ont pu avoir, de conseils appuyés sur la manière de gérer un conflit au travail. Elle ne se souvient pas de discussions sur ce qui était « normal » ou non, pas d'avertissements de la part de parents qui s'inquiéteraient du fonctionnement de l'entreprise. Elle n'a même jamais parlé du litige avec sa mère, là où les autres enquêtés le font généralement (même dans les cas où, en-dehors de l'affaire, ils discutent peu de travail ou de droit du travail) :

> « Non parce que déjà c'est pas un environnement qu'elle connait, et puis le Code du travail, etcetera, c'est pas ce qu'elle connait. Elle, elle fait son ménage, elle est tranquille et puis même elle des fois, elle se plaint de certaines choses. Pareil, moi-même je me dis : « à sa place, j'aurais pas accepté » mais bon voilà, quand on est dedans, on est dedans. Je peux la conseiller mais derrière je sais qu'elle peut pas me conseiller parce qu'elle connait pas vraiment, elle sait pas du tout comment ça se passe. »

De fait, Kheira n'a nullement été accoutumée à se soucier et à se montrer vigilante vis-à-vis de ses droits, à s'insurger contre ses conditions de travail et encore moins à s'opposer à un employeur. Elle a été élevée par une mère préoccupée avant tout du fait de conserver un emploi et d'être en mesure de subvenir aux besoins de ses enfants. Nous y reviendrons, l'intérêt pour le travail réalisé a toujours été secondaire aux yeux de sa mère, tout comme le sont les conditions dans lesquelles l'emploi est exercé (voir 2.3.1). Plus largement, il apparait que dans son environnement familial, scolaire, et social, l'insertion et le maintien dans l'emploi n'apparaissent jamais garantis, particulièrement pour les femmes. Sa formation en BEP sanitaire et social l'aura habituée à se préoccuper avant tout de son insertion professionnelle. Et à propos des occasionnels emplois d'aide à domicile — une fois son diplôme obtenu, elle travaille ainsi « *quelques heures par-ci par-là* » chez des personnes âgées — Kheira relate n'avoir aucunement prêté attention à ses contrats de travail. Ses anciennes camarades de classe adoptent une posture similaire à l'époque, certaines n'ayant même pas signé de contrat de travail en bonne et due forme. C'est que, pour toutes, l'important est avant tout de travailler :

> C.T : « Et tous les petits contrats que tu avais, est-ce que tu les lisais ?
>
> Kheira : Non, non pour moi c'est du travail et je me disais : « le travail, c'est du travail ». Et puis, je sais même que j'avais des copines à cette époque qui sortaient de l'école pareil que moi qui avaient même pas de contrat. C'était genre, « c'est pas grave, il va me le donner, il va me le donner ». Et il y avait une fille, au bout de trois semaines (*un téléphone sonne, pas le fixe de tout à l'heure*), elle avait pas eu de contrat et c'est là qu'elle commençait à se poser la question. Moi je me suis dit : « c'est pas grave, du moment que je suis payée, c'est pas grave » *(la jeune femme répond au téléphone)*. Mais on a pas cette… Voilà quand on cherche du travail, on a pas cette mentalité où voilà on cherche à voir… Voilà nous on a du travail et on verra par la suite. Et puis moi, ça a été ça, mais ça a été ça pendant longtemps en fait (*rire*). Je me suis pas posé de question au départ alors que je voyais des gens qui étaient éveillés tout de

> suite, qui arrivaient à voir tout de suite s'il y avait anguille sous roche ou pas. Mais peut-être que moi, j'avais l'impression le fait que ça se passait pas très bien mais moi, je fais mon travail et c'est tout, tout devrait bien se passer. »

Nous verrons que l'expérience prud'homale a modifié le regard que Kheira porte sur le travail et l'emploi, la poussant à ne plus « tout accepter » pour accéder à l'emploi et s'y maintenir (2.3.1). Mais avant la survenue du litige, elle se souciait peu de ses conditions de travail et du respect de ses droits, y compris durant son emploi de téléprospectrice dans l'entreprise de vente de produits multimédias. Au moment de son embauche en CDI à temps partiel (25 heures par semaine), en mai 2008, l'idée d'être attentive à ses droits lui reste complètement étrangère, d'autant plus qu'elle obtient cet emploi peu de temps après sa première grossesse. Sa priorité est alors de trouver un emploi compatible avec sa vie de famille. Et, une fois embauchée, aucun « *autrui significatif* »[60] ne viendra transformer sa vision du travail et de l'emploi. Comme on l'a souligné dans la première partie du chapitre, Kheira évolue alors dans une configuration professionnelle peu propice au développement de solidarités entre collègues et à la défense commune de leurs droits (voir 1.1.1). Dans ce contexte, elle fait, plus que d'autres salariés, l'objet d'abus en tous genres. D'une part, elle n'est pas rémunérée à hauteur des tâches réellement effectuées. En dépit des responsabilités toujours plus importantes qui lui sont attribuées, elle ne bénéficie d'aucune hausse de sa qualification et de son salaire. D'autre part, Kheira subit les agissements d'une responsable qui multiplie les pressions et empiète toujours plus sur son temps hors travail. Outre les heures supplémentaires effectuées sans aucune contrepartie, sa responsable la joint régulièrement par téléphone le soir, la contraint tout aussi régulièrement à l'emmener au travail et à la ramener chez elle en fin de journée, et lui demande d'aller chercher sa fille à l'école lorsque cette dernière tombe malade. Elle va jusqu'à l'appeler chez elle pour l'inciter à revenir travailler dans les rares cas où Kheira est en arrêt maladie[61].

Face à ces multiples abus, Kheira fait état d'une prise de parole tardive et partielle : à propos de sa qualification, elle fera tout de même appel à l'inspection du travail au bout de sept mois (sur les conseils de collègues) et obtiendra un avenant à son contrat. Mais il ne répondra pas à

[60]Muriel DARMON, *La socialisation*, Paris, Armand Colin, 2010 [1e éd. 2006]

[61]Ainsi, lorsque durant le septième mois de grossesse, Kheira se voit prescrire un arrêt maladie du fait d'une sciatique, sa responsable lui téléphone et la convainc de revenir travailler. Elle insiste sur le fait qu'elle a besoin d'elle pour contrôler le travail des téléprospecteurs, tout en lui assurant qu'elle lui octroiera une prime en échange. Kheira s'exécute pendant deux jours, avant de renoncer : les trajets en voiture, la fatigue et la sciatique auront raison de sa « *bonne volonté* ». Toutefois, elle ne recevra finalement ni indemnité de la sécurité sociale (la responsable n'a pas envoyé l'arrêt de travail à la CPAM), ni la prime promise.

ses attentes : on lui octroie une qualification de « moniteur » et non de « superviseur », et elle ne bénéficie d'aucune augmentation de salaire. Malgré tout, elle se résigne, et signe l'avenant. Et, par contrainte plus que par choix, elle continue de travailler dans cette entreprise. En effet, elle découvre durant cette période qu'elle est de nouveau enceinte, et la sécurité de l'emploi, qui constituait déjà une réelle préoccupation importante, devient alors essentielle. En définitive, Kheira demeure plus que tout marquée par la primauté de la sauvegarde de l'emploi sur les droits. C'est d'ailleurs en partie ce qui explique le caractère limité des échanges conjugaux sur le travail. Kheira me l'expliquera durant l'entretien, elle se défiait au départ des mises en garde de son conjoint, craignant que les critiques qu'il formulait à propos de l'attitude de sa responsable (notamment sur le fait que cette dernière téléphonait chez eux régulièrement le soir) ne servent à remettre en cause le principe même de son insertion dans l'emploi :

> « Depuis le début, il a senti la chose mauvaise et il m'a dit qu'il avait peur que… En fait, lui il a plus d'expérience donc moi je le comprenais pas parce qu'en même temps, on… Voilà j'avais l'impression que c'est lui qui voulait pas à moitié que je travaille (pleurs du bébé). Au début, je l'ai mis sur le coup du fait que je termine à 21 h, je pensais que ça l'embêtait et qu'il trouvait — tu te calmes (elle parle au bébé) — il trouvait le mal partout, je pensais que c'était ça. »

En lien avec cette problématique de l'emploi, deux éléments s'articulent donc, qui freinent et rendent malaisée la prise de parole de Kheira face à l'avocat : une faible propension à discourir sur soi et son travail, et une prise de conscience tardive des abus dont elle fait l'objet. De fait, il faudra attendre la liquidation judiciaire de l'entreprise et son licenciement économique pour que Kheira envisage de demander une « régularisation » de sa situation (telle qu'elle le formule), et prenne contact avec un avocat. Mais la « régularisation » en question ne concernera alors qu'une partie des griefs : seuls les problèmes liés à sa qualification et à sa rémunération feront l'objet d'un récit détaillé.

Au cas de Kheira, on peut opposer l'expérience de Zoé. Tout semble en effet distinguer ces deux jeunes demandeuses, tant du point de vue de l'origine sociale et du parcours socioprofessionnel que de la manière dont le processus de transformation du conflit au litige s'est déroulé. Zoé est issue d'un milieu propice à favoriser la circulation et la prise de parole. Le départ de ses parents pour la Nouvelle-Calédonie, loin d'être vécu sereinement, l'a laissé dans un état psychique réactivant une inclination, culturellement intériorisée, à la réflexivité. D'une part, Zoé est, depuis lors, suivie par une psychiatre la poussant à mettre en mots les difficultés rencontrées dans le cadre de sa vie familiale, sociale, professionnelle et conjugale.

D'autre part, le cursus universitaire qu'elle emprunte, brièvement en médecine puis surtout en psychologie, la prédispose, plus que nos autres enquêtés, à estimer le discours sur soi légitime, y compris dans le travail. Par ailleurs, on l'a vu, Zoé s'est précocement offusquée de ses conditions d'emploi. Et après l'entretien d'avertissement, elle s'est montrée vigilante face aux potentielles offensives de la direction et a prêté une plus grande attention aux abus dont elle estimait être l'objet. Cela s'est traduit, notamment par la rédaction d'un « *journal* » retraçant tous les problèmes rencontrés. Or, ce document, qui témoigne autant d'un rapport à l'écrit intime au quotidien qu'au souci d'instruire à charge, constituera un réel appui dans le récit qu'elle fera de l'épreuve vécue, tant lors de son rendez-vous avec l'avocate que durant les entretiens sociologiques.[62] Et de fait, bien mieux qu'à l'audience de Kheira, le récit de son vécu au travail, livré avec précision et concision, ne négligera aucun fait crucial pour asseoir une décision juridiquement fondée.

Ce qui est tu, ce qui est dit : le « *relationnel* » en question

La partition entre les éléments laissés de côté et les griefs formulés devant le représentant ne relève nullement du hasard. Tout ce qui touche au relationnel avec un supérieur hiérarchique, et non plus seulement à la rémunération des heures effectuées, au temps de travail, au coefficient, à la maladie professionnelle, etc. apparaît à la fois moins légitime aux yeux des enquêtés, et plus difficile à mettre en mots. Mais d'un salarié à l'autre, la faculté à relater les pressions, les remarques, les agissements endurés varie grandement. En l'espèce, tandis que Zoé n'hésite nullement à mettre en cause le comportement de sa responsable à son égard et va jusqu'à demander à ce que les faits soient qualifiés de harcèlement moral, Kheira passe complètement sous silence les agissements de sa responsable à son égard. Alors qu'elle s'est épanché sur les conditions de sa promotion (avenant signé très tardivement, changement de poste sans augmentation de salaire) auprès de l'inspection du travail lorsqu'elle était en emploi, puis auprès de l'avocat une fois son contrat rompu, Kheira ne dira mot des divers abus, pressions, et réprimandes que sa responsable lui a fait subir :

> « Moi, le seul truc que j'ai parlé, c'est que j'ai pas été régularisé, j'ai pas eu d'avenant pendant sept mois, que j'avais pas été augmenté, que le coeff. a pas été augmenté ».

Cette réticence à rendre compte de l'attitude de sa directrice envers elle (et ses anciens collègues) est particulièrement visible lors du premier entretien. Au départ, elle décrit une

[62]De la même façon, ce document a constitué un réel appui lors de nos rencontres. Zoé s'y est référée à de multiples reprises, et j'ai pu moi-même la relancer sur des éléments qu'elle n'avait pas évoqués d'elle-même.

responsable « *spéciale* » voire « *bizarroïde* »[63]. Ce n'est que très progressivement, par le biais des relances, qu'elle invoquera les divers abus dont elle s'estimait victime. Tout se passe comme si les abus qu'elle imputait à la personnalité même de sa responsable ne pouvaient justifier, à ses yeux, une récrimination recevable par les acteurs judiciaires :

> « Mais c'est vrai que… mais après voilà c'est vrai que c'est difficile d'envoyer aux Prud'hommes juste ma responsable et pour quelles raisons, pour une histoire d'embrouilles parce que voilà, c'est… Enfin ça va aboutir à rien. »

Ajoutons que dénoncer sa responsable s'avère d'autant plus délicat que Kheira a appris, entre-temps, que cette dernière était représentée par le même avocat. Il lui apparut, dans ces conditions, difficile de dénoncer, en la personne de sa responsable, une « *persécutrice* »[64] que ce dernier tenait à faire passer pour une « *victime* » des agissements de leur employeur. D'où l'amertume ressentie par Kheira à l'égard d'un système judiciaire qui n'aura pas permis de discerner clairement son propre statut de victime dans la chaîne des responsabilités. À deux reprises, elle regrette le fait qu'il n'y ait pas eu d'« *enquête* » pour mettre à jour le rôle de la directrice dans l'imposition aux salariés de conditions de travail préjudiciables :

> « Par exemple, cette responsable-là qui foutait le bordel, elle aussi elle est aux Prud'hommes. Et voilà elle s'inquiète de rien parce qu'elle profite un peu du système. Elle est aux Prud'hommes pour les heures supplémentaires sachant que (*rire*) moi qui étais là, quand moi j'étais là elle était pas souvent là, elle était jamais là. Donc je pense qu'ils devraient… Il y a pas d'enquête, ils peuvent pas savoir réellement ce qu'il s'est passé à 100 %. Après je pense aussi aux autres qui se sont fait avoir et qui ont pas eu la force de… soit parce que ils étaient pas assez renseignés ou voilà qu'ils se sont pas plaints. »

2.1.3_ La retraduction des griefs par le représentant : qualification juridique, déperdition et ajout de demandes

À partir du récit produit et des pièces fournies par les justiciables, les avocats et défenseurs syndicaux qualifient (ou requalifient) juridiquement les faits et formulent l'ensemble des demandes qui seront portées devant les Prud'hommes.

La déperdition : des demandes non retenues par le représentant

Il arrive que certains griefs formulés au représentant, qu'il soit défenseur syndical ou avocat, ne soient pas portés à l'attention des juges prud'homaux par manque de preuves. Il en va ainsi

[63]L'usage de ces termes ne va pas sans rappeler les propos de Julianne et Lucie, jeunes coiffeuses, à l'égard de leur responsable de salon (Stéphanie). On retrouve ici le poids donné à la confrontation des caractères (voir chapitre 1, 2.2.3).
[64]Luc BOLTANSKI, Yann DARRE, Marie-Ange SCHILTZ, *op.cit.*

des réclamations liées aux heures supplémentaires non rémunérées, lorsqu'aucun élément ne permet d'attester leur existence et leur régularité. Lucas en témoigne, et rappelle là encore combien une connaissance solide de ses droits et des obligations de l'employeur en matière de temps de travail lui faisait défaut lorsqu'il travaillait dans ce petit restaurant :

> « J'ai fait quand même pas mal d'heures sup' mais bon, on en a pas parlé au prud'homme parce que voilà, j'avais pas de… Comment s'appelle. Quand j'arrive dans l'entreprise on doit noter l'horaire à laquelle on arrive et à laquelle on part et puis là-bas, il y avait pas ça quoi. Et puis bon, vu que je viens de commencer dans le monde du travail, moi je connaissais pas tous ces droits-là moi. C'était pas simple. »

Ce dont prend conscience Lucas au cours de la procédure, Manon l'avait déjà anticipé. On a vu qu'elle a limité sa demande au motif de son licenciement. Pourtant, durant les entretiens, outre la « *drôle de mentalité* » de l'employeur sur laquelle nous avons déjà insistée, elle relate (à ma demande) les formations réalisées hors du temps de travail et le rattrapage des heures au dernier moment[65]. Mais, sur ces points précis, Manon estime qu'elle n'avait pas de preuves et donc, qu'il était inutile d'en discuter avec le défenseur CGT :

> C.T : « Et donc toi t'en as pas parlé, c'était vraiment l'indemnité de licenciement…
>
> Manon : Ouais parce que de toute façon, qu'est-ce que tu veux dire, maintenant c'est fait, c'est fait. Il y a pas de preuve écrite, il y a rien. Donc on peut pas spécialement… bah ouais réclamer quelque chose aujourd'hui par rapport à ça dans le sens où je te dis c'est sa parole contre la nôtre. Donc au bout d'un moment, faut se rendre à l'évidence, on va pas créer des conflits supplémentaires pour à la finale qu'on nous dise : « on peut rien pour vous parce que vous avez rien d'écrit ». Et je sais très bien que pour les Prud'hommes ou le tribunal les choses comme ça, ce qui va faire foi, c'est ce qui est écrit. Donc du coup, là voilà c'est… Comme on dit vulgairement, on s'est fait baiser, on s'est fait baiser (*rire*). Voilà c'est tout. »

Cette anecdote vient à nouveau illustrer le « sens juridique pratique » de Manon. Bien qu'elle demeure, comme les autres justiciables, relativement peu au fait des spécificités de l'institution prud'homale (voir 3.1.1), elle parvient aisément à s'approprier la logique judiciaire.

Enfin, il existe une autre situation, moins répandue : celle où les demandeurs ont amassé des preuves au fil du temps, qui ne sont finalement pas utilisables aux Prud'hommes. Il en va ainsi d'Axel. Ce jeune agent de nettoyage, fils d'employés de banque, saisit la justice après trois ans et demi d'emploi dans un petit établissement d'une grande entreprise de nettoyage. Rencontrant de longue date des problèmes liés à son temps de travail (nombreuses heures supplémentaires non payées, non-respect de ses horaires de travail), à ses multiples

[65] À ce sujet, nous renvoyons aux chapitres 1 et 4 de la thèse. Les thématiques du temps de travail et de son organisation, dans le secteur de la coiffure en général et dans les salons Tif' en particulier, y ont été largement abordées.

déplacements en-dehors du département et à leur indemnisation, ainsi qu'aux risques professionnels qu'il encourt dans l'exercice quotidien de son activité, il contacte un avocat qui l'enjoint à rompre le contrat aux torts de l'employeur et à saisir le Conseil des Prud'hommes. Il réclame principalement l'analyse de cette rupture en licenciement sans cause réelle et sérieuse, la requalification de son CDI à temps partiel en CDI à temps plein, le versement d'indemnités et de dommages et intérêts liés à ces demandes, et la remise de documents rectifiés (bulletins de salaire, certificat de travail et attestation Pôle Emploi). La mobilisation judiciaire intervient en dernier recours, lorsque sa situation professionnelle devient intenable tant professionnellement que personnellement. Toutefois, c'est après s'être indigné de façon croissante de ses conditions d'emploi et avoir réuni un certain nombre d'éléments illustrant les abus dont il estime faire l'objet qu'Axel prend contact avec un avocat. Or, parmi ces éléments figure un ensemble de vidéos rendant compte des travaux en hauteur qu'Axel a été amené à réaliser, sans que son employeur ne lui fournisse les protections nécessaires. À propos des risques professionnels, Axel aura adopté au cours de son emploi une posture ambivalente, et la réalisation régulière de vidéos semble poursuivre un double objectif : celui de dénoncer ses conditions de travail, tout en faisant montre de sa capacité à faire face aux dangers et de son habileté (plus précisément sa capacité à « *tenir* » dans des positions pour le moins inconfortables et périlleuses)[66]. D'où sa déception, lorsque son avocat l'informe de l'impossibilité d'utiliser ces vidéos dans le cadre de la procédure prud'homale :

> Axel : « Les travaux en hauteur, c'est aberrant. Parce que c'est vrai que quand ils m'ont demandé : « en quoi consistaient vos travaux en hauteur ? Expliquez-nous quels risques vous preniez réellement », j'ai envie de dire : « bah, je vous montrerais bien des vidéos » …
>
> C.T : C'est des choses que t'avais pas le droit d'amener aux Prud'hommes…
>
> Axel : « Bah ça ne compte pas comme une preuve, c'est pas comme... Comme les photos, les trucs comme ça, ça compte pas. »

Si, par principe, la preuve est « *libre* » aux Prud'hommes[67], elle demeure tout de même encadrée par la jurisprudence. Certaines preuves - parce qu'elles portent atteinte au droit à la vie personnelle, parce qu'elles ne sont pas proportionnées aux buts recherchés, ou parce qu'elles sont déloyales — sont ainsi considérées comme illicites. A priori, les vidéos réalisées

[66]Plus largement, employé dans un secteur d'activité - le nettoyage - fait d'emplois peu qualifiés et très souvent occupés par des femmes, Axel cherche à valoriser le travail qu'il effectue au quotidien. Au cours de nos entretiens, il vante ainsi les qualités selon lui nécessaires à l'exercice de ce métier : technicité, capacité à encadrer le travail d'une équipe d'agents de nettoyage, aptitudes physiques et capacité à faire face aux risques professionnels. La mise en avant de ces qualités communément associées à la masculinité lui permet de revaloriser symboliquement sa position professionnelle et sociale.

[67]Cass. Soc. 27 mars 2001, n° 44.666, Bull. V, n° 108

par Axel ne semblent pas entrer dans ces catégories, mais peut-être son avocat a-t-il estimé que la fiabilité des vidéos serait contestée[68].

En définitive, la réalisation régulière de travaux en hauteur sera bien mentionnée dans le dossier comme l'un des éléments ayant concouru à la prise d'acte de la rupture et sera, en sens, discutée au cours de l'audience de bureau de jugement. Mais, pour répondre aux questions des juges, Axel ne pourra s'appuyer sur les vidéos réalisées. Et de fait, ce ne sera finalement qu'au cours des entretiens que je réalise avec lui qu'Axel pourra, à nouveau, mettre à profit les vidéos qu'il a réalisées[69].

Chiffrage et ajout de « *demandes annexes* »

La transformation du grief en litige ne se fait pas seulement par déperdition, loin s'en faut. Outre le fait qu'ils chiffrent les demandes, les avocats et défenseurs syndicaux étoffent régulièrement les griefs envisagés par le justiciable, notamment en vérifiant leur contrat de travail, leurs bulletins de paie et tout autre document susceptible d'apporter la preuve d'irrégularités. De fait, être assisté d'un avocat ou d'un défenseur syndical permet souvent aux enquêtes d'enrichir leur dossier. Eux-mêmes n'étant souvent guidés que par un objectif (quitter l'entreprise, contester leur licenciement, dénoncer un harcèlement, etc.), ils peuvent potentiellement laisser de côté nombre d'illégalismes qui n'échappent pas aux professionnels du droit. C'est ce dont témoigne Zoé :

> Zoé : « Du coup quand je suis allée chez mon avocate la première fois, genre c'est un truc auquel j'aurais même pas pensé, elle un des premiers trucs qu'elle a fait, c'est déjà : « est-ce que vous avez touché vos primes de licenciement, vos congés payés, vos machins ». Et moi j'avais même pas ça en tête tu vois (*rire*), j'étais plus sur le truc : « ouais, ils me licencient abusivement ». Mais alors de savoir si j'avais touché mes congés payés et la bonne somme de machin, ça c'est pas que j'en avais rien à faire mais j'en savais rien. C'était pas ce qui me préoccupait le plus.
>
> C.T : Et du coup, t'as vérifié après coup ?

[68]Ainsi, dans un dossier consacré à la preuve prud'homale, le site internet www.infoprudhommes.fr (site créé et animé par des défenseurs syndicaux de la CFDT) rend compte d'une décision de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, pour laquelle les juges ont écarté une vidéo en estimant qu'elle ne constituait pas une preuve assez fiable : « *" Compte tenu des possibilités de montage et de trucage qu'offre l'évolution des technologies, un film vidéo ne présente pas des garanties suffisantes d'authenticité, d'impartialité et de sincérité concernant tant sa date, que son contenu pour qu'il puisse être considéré comme probant des fautes invoquées comme motif de licenciement " (CA d'Aix-en-Provence 4/1/94 Perez:SA beli supermaché JCP ed G 1995 II 22 514 p 411)* ». Voir http://www.infoprudhommes.fr/node/12795, consulté le 29.12.2016

[69]Lors du premier entretien réalisé avec lui, Axel me fera part de l'existence de ces vidéos dès nos premiers échanges (avant même que je ne commence l'enregistrement). Et, dès qu'il en aura l'occasion, il s'attachera à les visionner avec moi tout en les décrivant avec précision, en insistant sur le caractère dangereux de son travail au quotidien.

> Zoé : Bah elle, elle a vérifié, du coup c'est bon j'ai tout touché. Je crois que d'ailleurs, ils sont tous là les trucs. »

Le défenseur syndical CGT que j'ai rencontré à l'occasion des affaires de Lucas et d'Isabelle, ne dit pas autre chose.

Encadré 5.3 : Philippe Leroux, défenseur syndical CGT

Au moment de notre entretien (réalisé en février 2012), Philippe Leroux a 49 ans, et est employé dans une société d'assurance depuis 27 ans. Il y occupe des fonctions syndicales — DP, membre du CHSCT — depuis une quinzaine d'années. Il y a été encouragé par son « *histoire familiale* » (son père a longtemps été militant CGT et délégué dans son entreprise), et s'est inscrit pour la première fois sur la liste de la CGT dans un contexte de restructurations importantes du groupe auquel appartient son entreprise. Dans son établissement — qui compte environ 80 employés — dix sont adhérents à la CGT, auxquels s'ajoutent quelques sympathisants. Les autres syndicats présents sont l'UNSA et la CFDT.

Son investissement en tant que défenseur syndical mais également conseiller du salarié a débuté quelques années plus tard (il y a une dizaine d'années environ).

Dans le même temps qu'il écoute les salariés, il leur demande d'apporter ce qu'il nomme les « *éléments concrets* ». Une telle démarche apparaît indispensable du fait du principe d'unicité d'instance qui gouverne encore, au moment de l'enquête, le contentieux prud'homal. Ce principe, instauré en 1907 puis abrogé par le décret du 20 mai 2016[70], imposait que toutes les demandes liées au contrat de travail entre les mêmes parties fassent l'objet d'une seule instance[71]. Il s'agissait donc, pour le défenseur syndical comme pour l'avocat, de traquer les illégalismes et préjudices subis au cours de l'exécution du contrat de travail, et plus précisément au cours des cinq années[72] précédant le recours :

> « Alors, il y a une peu… Alors ce qu'il faut savoir, c'est que souvent les gens, dans la plupart des cas les gens qui nous sollicitent sont des gens qui sont en rupture de contrat de travail. C'est-à-dire licenciement et donc ils vivent leur licenciement de manière souvent injuste donc ils sont là, ils veulent réagir, ils se posent un certain nombre de questions. Alors ce qu'il faut savoir, c'est que à partir du moment où nous on fait une analyse par rapport au licenciement du salarié : on dit au salarié si son licenciement est contestable ou non, et on s'arrête pas là parce que lorsqu'on fait une demande aux prud'hommes, ce qu'il faut savoir, c'est que si on fait une procédure prud'homale, on peut revenir à cinq ans avant sur tout problème d'exécution du contrat de travail. Alors en même temps qu'on juge qu'un licenciement est

[70]Décret n° 2016-660 du 20 mai 2016 relatif à la justice prud'homale et au traitement judiciaire du contentieux du travail, JORF n° 0120 du 25 mai 2016

[71]Article R. 1452-6 du Code du travail, version abrogée au 1er août 2016

[72]Au moment de l'enquête, le délai de prescription est de cinq ans en matière prud'homale. Mais il sera réduit à deux ans par la loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi (loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi, JORF n° 0138 du 16 juin 2013), pour toute action portant sur l'exécution du contrat de travail ou sur la rupture du contrat de travail. Dans certains cas, il peut tout de même être plus important : par exemple, le délai est de trois ans pour les rappels de salaire, de cinq ans pour la discrimination et le harcèlement moral ou sexuel. Mais il existe également des « *délais courts* » (six mois pour dénoncer un solde de tout compte, douze mois pour contester un licenciement pour motif économique, d'une rupture conventionnelle ou d'un contrat de sécurisation professionnelle).

> contestable, qu'on peut faire des demandes par rapport au licenciement, si on s'aperçoit que le salarié par exemple pendant de nombreuses années avant, par exemple sur une période 5 ans, il a fait des heures supplémentaires qui lui ont jamais été payées, qu'il a une possibilité de prouver qu'il a fait des heures qui n'ont pas été payées, on fait des demandes, on fait le tour de l'exécution du contrat de travail du salarié et on peut faire des demandes sur les heures supplémentaires, sur problèmes de classification, sur des problèmes de minima de salaire. On peut faire des demandes annexes par rapport à ça. Donc des fois, le salarié, lui, il est très focalisé sur son licenciement mais on peut élargir les demandes sur un tas de choses. »

Ce travail de sonde des conditions dans lesquelles ont été employés les demandeurs est une constante et participe de la transformation des griefs qui seront finalement portés devant la justice prud'homale.

2.1.4_ La prise en charge du litige par les avocats et les défenseurs syndicaux

Les qualifications proposées par les enquêtés sont, à n'en pas douter, évaluées par les avocats ou défenseurs syndicaux en fonction de leur pertinence juridique. Ces derniers anticipent, en outre, de probables échecs ou réussites judiciaires, en fonction de l'objet du litige et des pièces qu'ils peuvent (ou non) verser au dossier. Mais plus largement, l'éventualité même de la prise en charge dépend du regard que portent ces défenseurs sur les conflits, en fonction d'enjeux qui leur sont propres. Et cela influe non seulement sur l'opération de qualification juridique, mais également sur l'ensemble du déroulé de la procédure prud'homale.

Jacques Commaille le rappelle, la remise de soi à un professionnel du droit comporte toujours un risque :

> « Le passage de la protestation, de l'indignation au registre juridique est susceptible d'être un gain en termes d'efficacité, de publicisation de la cause. Mais il comporte concomitamment le risque, sur lequel je reviendrai, de dessaisissement des citoyens par les experts, lesquels moins que de *représenter* se substituent alors aux citoyens. »[73]

De la remise de soi à la dépossession il n'y a qu'un pas vite franchi lorsque le recours à la justice ne procède pas d'une volonté expresse des salariés. L'affaire de Sarah est exemplaire de ce risque. À l'inverse de Manon qui a elle-même qualifié les faits et cherché à résoudre le conflit l'opposant à David Brouet, ou de Zoé qui a cherché une traduction juridique à la situation de harcèlement moral qu'elle estimait vivre, Sarah s'est vue imposer la qualification de harcèlement sexuel et moral. Certes, elle se la réappropriera au fil de la procédure. Mais il n'en reste pas moins qu'il s'agit au départ d'une qualification portée par son défenseur (Monsieur Thomas), comme elle le précise elle-même, en plein cœur de son récit :

[73]Jacques COMMAILLE, *op.cit.*, p.133

> « Mais étant donné que je suis une personne qui a du caractère mais en même temps, je suis pas méchante quoi et en plus, c'est le genre de harcèlement où… Moi déjà, je considérais pas ça comme du harcèlement. Au départ, je m'en suis pas rendue compte, c'est à la CGT qu'ils m'ont fait prendre conscience que j'avais subi un harcèlement, alors c'est pour te dire… J'ai pas, j'ai pas ressenti ça comme du harcèlement parce que j'ai rien vu venir. »

L'ensemble du processus de transformation en litige et le déroulé de la procédure prud'homale se seront imposés à elle. Dans l'article qu'il a consacré aux défenseurs syndicaux de la CGT et de la CFDT, Pierre Cam insiste particulièrement sur l'opération de « dé-singularisation » du litige[74] effectuée par les défenseurs. Dans notre enquête, une telle opération n'apparaît pas clairement, excepté dans l'affaire de Sarah. On assiste en effet ici à un véritable dessaisissement par le défenseur syndical de la CGT qui souhaite, avec cette affaire, défendre un objectif politique plus large. En effet, dans le même temps qu'il monte le dossier de Sarah, il agit au nom des « intérêts collectifs » du syndicat et demande 5000 euros net de dommages-intérêts, dans un contexte où son syndicat se veut engagé dans la lutte contre le harcèlement. Rappelons que la CGT aura participé aux négociations ayant abouti à l'accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail. D'où l'inscription de la défense de Sarah dans le cadre d'une défense plus large qui doit se comprendre au nom des intérêts collectifs du syndicat.

Encadré 5.4 : L'affaire de Sarah, extrait des conclusions pour la CGT

« *Il faut noter en outre que la CGT est particulièrement active sur la question du harcèlement. Elle forme ses militants à intervenir efficacement contre ces pratiques. Elle a négocié durant des mois le texte qui a abouti à* « l'accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 *» qu'elle a signé. Cette signature étant intervenue avant la fin de la période où Melle Guichard était salariée de TIF, le non-respect des termes de l'accord par l'employeur crée nécessairement un préjudice au syndicat au nom des intérêts collectifs. Les faits sont décrits dans les écritures de la salariée. Ils constituent incontestablement un harcèlement. Critère aggravant de ce dossier, le harcèlement a été successivement sexuel et moral. En outre, et ce n'est qu'un exemple, en modifiant ses horaires à son retour d'arrêt maladie, on a profité du fait que la salariée était mère de famille pour lui faire subir des pressions psychologiques dont elle a particulièrement souffert.* »

Au cours du litige, Monsieur Thomas défend le dossier avec obstination. Indice de l'enjeu de l'affaire pour l'union locale, il ajoute, à l'issue des auditions de témoins[75], une nouvelle demande : le travail dissimulé. Certes, il s'agit, alors que l'affaire semble prendre une

[74]Pierre CAM, « Les organisations patronales et syndicales », in Pierre CAM, Alain SUPIOT (dir.), *Les dédales du droit social*, *op.cit.*, p.126

[75]Conformément aux articles 143 et 144 du Code de Procédure civile, les juges peuvent ordonner, lorsqu'ils estiment ne pas avoir suffisamment d'informations pour trancher le litige, des mesures d'instruction. En l'espèce, des auditions de témoins ont été ordonnées à l'issue de la première audience en bureau de jugement (qui a eu lieu le 13 décembre 2011) : « *Attendu que les parties sont en contradiction sur les faits, le Conseil de Prud'hommes, insuffisamment éclairé, estime devoir recourir à une mesure préalable d'instruction consistant en l'audition de Mesdames … et …. , ex-salariées de TIF qui ont attesté pour la partie demanderesse et pour la partie défenderesse et de Madame …, associée de Monsieur BROUET David, gérant de la Sarl TIF*. »

tournure défavorable pour Sarah, de justifier une demande subsidiaire de dommages et intérêts pour exécution de mauvaise foi du contrat de travail et d'appuyer la demande de qualification de la rupture du contrat de travail en licenciement sans cause réelle et sérieuse. Mais, le défenseur ne manquera pas de l'indiquer au cours de l'audience, l'objectif poursuivi est également de maintenir son action au nom des intérêts collectifs de la profession (pour le bénéfice du syndicat donc). Pour justifier cette demande relative au travail dissimulé, il met en avant une pratique illégale récurrente dans les salons Tif' (voir chapitre 1, 2.2.2 ; chapitre 4, 1.2.1) : une formation réalisée par Sarah en-dehors de son temps de travail, qui ne fait l'objet d'aucune rémunération ou récupération, alors même que son contrat de travail le prévoit. À l'appui de ces demandes, il fournit deux attestations d'ex-collègues de Sarah. Cependant, l'opiniâtreté du défenseur sera mal reçue par les juges, qui verront dans l'ajout de cette demande une ultime tentative de contrer un éventuel rejet des demandes liées au harcèlement.

Encadré 5.5 : L'affaire de Sarah, extrait du jugement du 22 janvier 2013

« *Le Conseil de Prud'hommes constate que cette demande subsidiaire a été chiffrée sans la moindre justification au tarif des demandes principales et considère qu'il s'agit d'une demande uniquement pécuniaire destinée à faire obstacle à une décision de rejet du Conseil quant à la question du harcèlement.* »

Ainsi le Conseil de Prud'hommes dit qu'il ne sera pas fait droit à la demande de rappel de salaire formée sur ces journées de formation, de même qu'à la demande de travail dissimulé devenue sans objet, écartant également l'affirmation de la demanderesse dénuée de toute justification selon laquelle elle aurait effectué des heures supplémentaires. Le Conseil relève qu'il s'agit d'une simple déclaration ne comportant aucune justification permettant d'apprécier cette demande et considère que cette déclaration a été introduite dans les conclusions de la salariée afin de tenter d'apporter du crédit au grief d'exécution de mauvaise foi du contrat de travail. »

Comme on le voit, l'affaire singulière de Sarah recouvre durant l'instance des enjeux qui excèdent largement ceux qu'elle avait pu envisager, sans compter des répercussions en termes de durée qu'elle n'avait pu imaginer. De fait, quelques mois avant de connaître la décision des juges, au terme de la seconde audience de bureau de jugement, Sarah rend compte de sa lassitude au défenseur. Après trois ans de procédure[76] comprenant une audience de conciliation, un bureau de jugement, des auditions de témoin, et une nouvelle audience (en bureau de jugement), elle émet le souhait, quelle que soit la décision des juges, arrêter là sa

[76]Il s'agit là de la plus longue procédure que j'ai pu suivre. La multiplication des audiences l'explique en partie seulement. Car par ailleurs, la procédure sera ponctuée de contretemps. En particulier, les auditions de témoins seront régulièrement repoussées, pour des motifs divers : employeur en séminaire à l'étranger, fin de grossesse de Sarah, absence d'un conseiller prud'homal pour maladie.

procédure. Son défenseur ne l'entend pas de cette manière et l'enjoint au contraire à poursuivre en cas de partage des voix ou de rejet des demandes :

> Ils évoquent aussi l'issue possible du procès. Pour Mr Thomas, ce ne serait pas étonnant qu'il y ait départage.
>
> Sarah dit alors : « *je vous le dis j'en peux plus. Ça fait trois ans que ça dure, j'en ai marre* ».
>
> Elle ajoute qu'en cas de départage, s'il y a un non-lieu parce que les juges n'arrivent pas à se décider, elle s'arrêtera là. Elle évoque cette possibilité à plusieurs reprises pendant la discussion.
>
> Mr Thomas de son côté, pense que si elle est complètement déboutée, il faudra faire appel car on ne peut pas laisser passer ça.
>
> (Observation du 19 octobre 2012, bureau de jugement)

Sarah sera effectivement déboutée de l'ensemble de ses demandes, et son défenseur syndical la poussera à faire appel du jugement. Mais ils n'iront pas jusqu'au jugement : Sarah se désistera rapidement, souhaitant plus que tout tirer un trait sur cette affaire (pour plus de détails sur la décision des juges, voir 2.2.2).

2.2_ Rendre compte des faits, s'orienter dans la procédure prud'homale : la confrontation à une double logique, syndicale et judiciaire

Saisir le déroulé des affaires en mobilisant dans l'analyse le type de recours à la justice (plutôt défensif ou offensif, anticipé ou inattendu), les profils des justiciables et les objets du litige reste donc pertinent mais insuffisant. Un autre facteur déterminant s'avère être effectivement l'implication (ou non) de défenseurs syndicaux et d'avocats chargés d'assister les justiciables.

2.2.1_ Absence de représentation, déroulé du litige et issue de l'affaire

En l'absence d'avocat ou de défenseur syndical, la qualification juridique des faits, la formulation des demandes, la préparation du dossier et sa présentation en audience reposent presque entièrement sur les savoirs juridiques et procéduraux des demandeurs, voire, pour reprendre le concept utilisé par François Buton, sur leur éventuel sens juridique pratique[77]. Certes, ils ont pu, en amont, faire appel à des acteurs susceptibles de les renseigner : à cet égard, l'inspection du travail figure parmi les institutions les plus sollicitées. Mais il n'en reste pas moins que la faculté des justiciables à s'orienter au sein de l'institution prud'homale et à

[77]François BUTON, « Le droit comme véhicule. Portrait sociologique d'un justiciable », in Liora ISRAEL, Guillaume SACRISTE, Antoine VAUCHEZ et Laurent WILLEMEZ (dir.), *Sur la portée sociale du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 2004.

s'imprégner de sa double logique, militante et judiciaire, se retrouve souvent rudement mise à l'épreuve au cours du litige.

Brigitte Munoz Perez et Evelyne Serverin[78] montrent ainsi que les affaires des demandeurs se présentant seuls aux Prud'hommes n'aboutissent à un jugement que dans 23,4 % des cas en 2003, contre 57,7 % en présence d'une assistance. La radiation et la caducité constituent les deux principaux motifs de l'absence de jugement, et témoignent selon les auteures des difficultés rencontrées par le demandeur pour assurer le suivi de son affaire. Dans une moindre mesure, l'impact de l'assistance ou de la représentation est également visible dans les décisions des juges prud'homaux : au fond, la probabilité de voir ses demandes acceptées est un peu moindre pour le demandeur seul (69,5 %) que pour le demandeur assisté (74,1 %). Dans les procédures de référé en revanche, les décisions apparaissent comparables, que le demandeur soit assisté ou non. Mais au-delà des constats statistiques, que recouvre la présence ou l'absence de ces représentants dans le déroulé du litige ? Que peut-on dire des ressources dont disposent les demandeurs saisissants seuls les Prud'hommes, et des difficultés qu'ils rencontrent ?

En référé, les justiciables sont moins souvent assistés (ou représentés) qu'au fond : plus de la moitié des demandeurs se présentent seuls en audience. Si l'on en croit Brigitte Munoz Perez et Evelyne Serverin, cela témoignerait de la particularité des affaires qui y sont traitées, mais également des demandeurs s'y présentant :

> « Bien qu'on ne puisse connaître à partir des sources statistiques le lien existant entre les procédures au fond et en référé, cette différence dans les modalités de la défense laisse penser que les doubles comptes sont peu fréquents, et qu'il s'agit bel et bien de demandeurs distincts. »[79]

Or, les matériaux recueillis par le biais de la consultation de dossiers prud'homaux, des observations d'audience et de l'enquête auprès des onze jeunes justiciables (réalisée entre 2010 et 2012) invitent à douter du caractère systématique de l'étanchéité des affaires présentées au sein de ces deux procédures. Il n'est pas rare, en effet, qu'une affaire débutant en référé se poursuive au fond[80]. Parmi les enquêtés dont nous avons suivi le parcours, Lucas et Arthur ont d'abord saisi la formation du référé avant d'être renvoyés devant la procédure ordinaire. Dans le cas de Lucas, ce recours procède d'une stratégie du défenseur syndical

[78]Brigitte MUNOZ PEREZ, Evelyne SERVERIN, *Le droit du travail en perspective contentieuse — 1993 - 2004*, Paris, Rapport pour le Ministère de la Justice, novembre 2005

[79]Brigitte MUNOZ PEREZ, Evelyne SERVERIN, *ibid.*, p.38

[80]À titre d'indice, on peut souligner que sur les 111 référés que comprend l'échantillon d'affaires de 2006, la décision des juges comporte un renvoi en procédure ordinaire dans une affaire sur cinq.

visant à obtenir rapidement une décision sur les rappels de salaire et indemnités afférentes, avant de poursuivre le litige en procédure ordinaire. Le référé étant une procédure d'urgence, les délais pour obtenir un jugement sont moindres et une décision favorable peut permettre au salarié de récupérer rapidement les sommes et pièces justificatives de la situation de travail demandés. Mais l'orientation vers cette procédure peut aussi relever d'une méconnaissance des compétences des juges y siégeant. C'est le cas d'Arthur et de sa mère qui réclament, rappelons-le, la résiliation judiciaire du contrat d'apprentissage. Au départ, ils sont assistés d'un défenseur syndical CGT. Mais après une saisine infructueuse à Saint-Nazaire (le tribunal s'est déclaré incompétent), un différend avec leur défenseur met un terme à l'assistance de ce dernier. Dès lors, la mère d'Arthur rédige seule un courrier pour saisir le Conseil des prud'hommes de Nantes, en référé. L'affaire est renvoyée une première fois, du fait de l'absence de l'employeur (ce dernier s'est fait « *porter pâle* »). Et c'est au cours de leur second passage en audience qu'ils apprennent que les juges siégeant en référé ne sont pas compétents pour trancher leur litige. Comme leur expliquent le Président (juge prud'homal employeur) et le greffier, l'enjeu de l'affaire étant lié à la rupture du contrat de travail, il leur faut entamer une procédure au fond :

> « *Et voilà, c'est une histoire qui traîne depuis octobre* », indique la mère d'Arthur, avant de demander en urgence la résiliation du contrat.
>
> À ce moment précis, le Président intervient. Il explique que la résiliation du contrat d'apprentissage ne peut pas se faire en référé et que cela nécessite une procédure au fond.
>
> Le greffier ajoute qu'ils doivent aller au 1er étage à l'accueil, qu'ils expliquent leur situation et demandent à « *refaire une saisine au fond* ».
>
> « *Entendu* », répond la mère. « *Pour les autres demandes…* »
>
> Le Président lui demande si les autres demandes sont liées à celle-ci, ce qui est le cas. Il explique alors qu'ils ne peuvent pas prendre de décision « *parce que ça dépasse notre compétence* ». Le président l'interroge : à l'accueil, ils ont dû lui expliquer cela lorsqu'elle a saisi le Conseil. Mais elle répond en précisant qu'elle a fait sa demande par courrier. Puis, il lui demande dans quel secteur le jeune a fait son apprentissage. Il répond lui-même à sa question en disant : « *garage, d'accord* ». La mère précise qu'il est en carrosserie. Remarque du conseiller : « *si c'est l'industrie, ça peut aller vite* ». (…) « À *notre niveau, on ne peut rien faire. Voilà, les débats sont clos, nous rendrons une décision le 18 mai* ». Il précise alors qu'ils savent déjà ce qu'il y aura dans la décision… »
>
> (Observation du 23 mai 2011, référé)

J'ai souvent assisté, lors des audiences de référé, à des échanges au cours desquels les juges et le greffier conseillaient les demandeurs non assistés ou représentés. La question des renvois en procédure ordinaire revient régulièrement, comme celle des démarches spécifiques à réaliser lorsque l'entreprise est placée en redressement judiciaire au moment de la

procédure[81], ou lorsque le défendeur ne se présente pas aux audiences[82]. Si les renseignements fournis par les conseillers prud'homaux en référé sont précieux, ils ne préjugent pas de leur réception par les justiciables, et n'ôtent pas tous les obstacles se dressant face à eux, comme le montre la suite de l'affaire d'Arthur. Vingt jours plus tard en effet, l'audience de conciliation a lieu. L'employeur est toujours absent, ce qui laisse aux conseillers prud'homaux et au greffier l'opportunité d'informer plus longuement la mère d'Arthur sur la procédure à suivre, après l'avoir rapidement entendu sur les faits. C'est alors qu'elle découvre l'ampleur des démarches et tâches à accomplir : la préparation de conclusions, les photocopies des pièces sur lesquelles s'appuient les demandes, et la transmission de tous ces éléments à la partie adverse (dès le lendemain si possible, recommande le greffier). La présidente leur recommande à cette occasion de se « *faire aider pour la suite* », autrement dit de faire appel à un défenseur syndical ou à un avocat. En outre, le greffier conseille à la mère d'Arthur d'envoyer les conclusions par huissier : « *comme il a l'air fuyant, c'est la meilleure chose à faire* », précise-t-il. Les conseillères et le greffier sont d'autant plus enclins à informer Arthur et sa mère que l'enjeu est de taille : le temps de la procédure apparaît crucial pour Arthur, qui ne peut poursuivre son apprentissage avant la résiliation de son contrat.

Ces quelques observations laissent soupçonner les difficultés rencontrées par les demandeurs se présentant seuls aux Prud'hommes quand ceux-ci ne sont familiers ni des procédures ni des usages administratifs (archivage de pièces, écrits, etc.). De telles difficultés ne présument pas de l'issue de l'affaire. En l'occurrence, les juges ont prononcé la résiliation judiciaire du contrat, et octroyés rappels de salaire, indemnités, dommages et intérêts, documents de travail à Arthur. Parce qu'ils ne sont pas assistés durant le litige, les justiciables se présentant seuls doivent s'imprégner d'eux-mêmes des multiples règles (procédurales, juridiques) et des diverses normes régissant l'institution prud'homale. Or, ce travail d'acculturation - nécessaire à la constitution et à la défense de leur dossier tout au long de la procédure - n'a rien d'évident et apparaît plus ou moins aisé selon les demandeurs.

Bien que seuls face aux juges lors des audiences à Nantes, Arthur et sa mère ont tout de même bénéficié de l'assistance d'un défenseur syndical qui a qualifié juridiquement les griefs, formulé et chiffré les demandes, et saisi le Conseil des Prud'hommes une première fois à Saint-Nazaire. Il en est allé autrement de Samuel, dont on a vu que son « *imaginaire juridique* » avait guidé son recours à la justice. Or, la confrontation de cet imaginaire à la

[81]Les demandeurs doivent convoquer le mandataire judiciaire.

[82]L'affaire est renvoyée à une date ultérieure et les demandeurs doivent faire appel à un huissier pour faire citer l'employeur à comparaître.

logique judiciaire de l'institution aura constitué une véritable épreuve pour lui. De la saisine aux audiences, ce jeune justiciable a été de déconvenues en déconvenues. En premier lieu, il remplit une demande au Conseil des Prud'hommes de Saint-Nazaire et l'affaire qui sera renvoyée vers le Conseil des Prud'hommes de Nantes. Mais, au surplus, au cours de cette première audience de référé (à Saint-Nazaire), Samuel découvre l'argumentaire déployé par l'avocat de l'entreprise dans une plaidoirie nourrie de son interprétation des textes légaux, conventionnels et, surtout, de la jurisprudence. L'habileté de l'avocat le décontenance, et lui fait craindre la décision des juges : c'est au cours de cette audience qu'il découvre, stupéfait, qu'il est possible (voire probable) qu'il « *perde* » et soit condamné à verser des sommes à l'entreprise. En effet, la partie défenderesse a répliqué à la saisine par la formulation en retour des demandes : elle réclame le solde dû sur les avances sur commissions pour un montant de 987, 96 euros, une indemnité compensatrice de préavis de 145,88 euros, auxquels s'ajoutent 1200 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile. Au terme de cette première audience donc, Samuel doit saisir le Conseil de Prud'hommes de Nantes. Appréhendant l'issue de son affaire, il prend la décision de se désister deux semaines avant l'audience. L'affaire aurait pu se terminer là, mais la direction de l'entreprise décide contre toute attente de poursuivre de son côté l'action en justice. Samuel en est informé la veille de l'audience, et doit donc se présenter le jour dit. Il parle à ce sujet de « *grande baffe dans la gueule* ». Au cours de cette audience, Samuel doit se confronter à l'incompréhension des juges prud'homaux. En particulier, le Président ne manque pas de soulever, chaque fois qu'il le peut, le décalage existant entre les demandes initialement formulées par Samuel (demandes auxquelles il confirme renoncer au cours de l'audience) et ses obligations contractuelles. Acculé, Samuel tente de se dédouaner arguant de ses faibles connaissances en droit du travail, non sans justifier sa saisine du tribunal au nom du sentiment d'injustice éprouvé :

> « *Personnellement, le Code du travail j'y connais pas grand-chose. Ça m'a fait un peu peur 0 euros (...) Là, ça fait beaucoup d'argent* (les 1200 euros que lui réclame l'entreprise).
>
> Le Président lui demande alors pourquoi il s'est désisté alors qu'il affirme qu'il n'a pas été payé le mois de janvier.
>
> Samuel : *« à l'heure actuelle, je risque de perdre plus que ce que je peux gagner* ».
>
> Le Président demande si le demandeur a lu le contrat de travail avant de démissionner.
>
> Samuel : « *Oui, je l'ai lu* »
>
> Le Président poursuit en lui demandant s'il savait que les commissions étaient des avances et qu'elles pouvaient être retirées.

Samuel : « *Oui.* » »

(Observation du 10 août 2011, référé)

L'audience se transforme en véritable épreuve pour Samuel qui, sommé de se justifier, prend conscience du retournement de situation orchestré par des juges qui lui donnent l'impression de donner raison à l'entreprise. C compte-rendu d'observation de l'audience ne permet pas, toutefois, de rendre compte des ressources que Samuel avait mobilisées. Au cours de la procédure, celui-ci avait constitué un dossier copieux incriminant l'entreprise. Le matin même de l'audience, dans la salle des pas perdus, il en présenta le contenu à l'avocat de l'entreprise, en menaçant d'en divulguer le contenu. Bien que dénué de valeur dans la procédure prud'homale, les documents réunis (témoignages de clients mécontents, documents compromettants transmis par un collègue toujours employé dans l'entreprise) représentaient une menace efficace contre l'entreprise, à laquelle d'ailleurs l'employeur - que Samuel nomme « *le grand patron* » - se révèlera très sensible. « *Bizarrement, le ton a changé* » souligne Samuel. De fait, après quelques courts échanges téléphoniques, ils parviendront à un accord : en échange de la confirmation du désistement, l'entreprise renonce à mettre à exécution le jugement qui interviendra au terme de la procédure en référé, quelle que soit la décision des conseillers prud'homaux :

> « Sur le coup, j'arrive là-bas, je me prends pareil la grande baffe dans la gueule, en me disant : ça sort d'où ? Vous sortez ça d'où ? Donc je me suis retrouvé un peu perdu. Et là, il a fallu que je devienne méchant à mon tour, c'est-à-dire vraiment sortir des documents compromettants contre eux. J'ai dû aller jusque-là, je voulais éviter ça mais j'ai dû sortir des lettres que mes anciens clients avaient signées, avaient fait contre l'entreprise, et dire que vraiment : « si vous m'attaquez, je vais vous attaquer mais ça va être plus méchant que les Prud'hommes ». Et c'est à ce moment-là que leur avocat a téléphoné au grand patron, oh bonheur pour moi il a réussi à l'avoir. Le grand patron a dit : « non, non on va pas trop se lancer là-dedans, vous signez un accord comme quoi… » moi je leur dois plus rien et eux me doivent plus rien et c'est tout, et ça s'est arrêté là en fait. »

En définitive, l'audience, bien qu'éprouvante pour Samuel, n'avait pour seul enjeu que de prévenir contre de futurs recours de salariés à propos des décommissions. Conformément à l'engagement pris, Samuel se rendra effectivement, sitôt l'audience terminée, dans le cabinet de l'avocat de l'entreprise pour signer un protocole d'accord. Difficile de connaître l'issue d'un tel contentieux si, d'aventure, Samuel avait été assisté d'un avocat ou d'un défenseur syndical. Une chose est sûre : la confrontation avec la logique judiciaire fut pour lui d'autant plus pénible que les armes utilisées à l'occasion de ses procès lui ont largement fait défaut.

2.2.2_ Du dossier à l'audience : le rôle des justiciables assistés durant le litige

Dès lors qu'ils sont accompagnés d'un avocat ou d'un défenseur syndical, la capacité à s'orienter dans les arcanes de l'institution judiciaire ne dépend pas ou peu des demandeurs eux-mêmes. Il ne leur revient ni de « *monter le dossier* », ni d'en défendre le contenu en audience. Toutefois, leur rôle n'est pas inexistant durant le litige et leur degré d'appropriation de la logique judiciaire peut singulièrement affecter le destin de leur affaire. Les pièces qu'ils transmettent apparaissent essentielles au dossier, tout comme leur présence aux audiences.

En la matière, les enjeux ne sont pas les mêmes d'une procédure à l'autre, d'une audience à l'autre. Dans les procédures au fond en particulier, tandis qu'en audience de conciliation, seule la présence des parties permet de conclure, par procès-verbal, à un accord, la présence des demandeurs en bureau de jugement ou en départage[83] vise surtout, lorsque le demandeur est assisté d'un défenseur syndical ou d'un avocat prenant en charge le récit du litige en audience, à permettre aux juges de poser des questions aux justiciables. Car Hélène Michel et Laurent Willemez l'ont montré, les conseillers prud'homaux se forgent une opinion sur l'affaire en posant des questions aux parties :

> « En interrogeant les parties ou, à défaut, les avocats qui les représentent, les conseillers prud'hommes cherchent sinon à établir la vérité des faits du moins à tester la plausibilité des versions données quant au litige qui oppose employeur et salarié (…) Leurs questions leur permettent de vérifier des points précis et progressivement d'arrêter un avis personnel qu'ils vont ensuite confronter à celui de leurs collègues du bureau de jugement lors du délibéré »[84]

La présence des justiciables s'avère donc déterminante, d'autant que la procédure prud'homale est orale et que les juges ne manquent pas, durant les audiences, de rappeler l'oralité des débats. Et de fait, jusqu'au 26 mai 2016, les demandeurs étaient tenus de se présenter aux audiences et ne pouvaient être représentés par un tiers qu'en cas de « *motif légitime* »[85]. Motif légitime ou non, les jeunes demandeurs rencontrés ont tous été vivement encouragés par leur défenseur à se présenter aux audiences, comme en attestent les propos du défenseur syndical de Sarah. Le jour de sa première audience en bureau de jugement, alors que je demandai au défenseur si la demanderesse était présente, il me répliqua vivement :

---

[83]Rappelons que l'audience de départage vise à trancher le litige, lorsque les conseillers prud'homaux ne sont pas parvenus à arrêter une décision.

[84]Hélène MICHEL, Laurent WILLEMEZ, « Le monde du travail comme jugement et représentation », *Actes de la recherche en sciences sociales,* n° 3, 2009, p. 51 et suivantes

[85]L'article R. 1453-1 dans le Code du travail prévoyait en effet que « *Les parties comparaissent en personne, sauf à se faire représenter en cas de motif légitime. Elles peuvent se faire assister* ». Il a été modifié par le décret du 20 mai 2016 et stipule désormais : « *Les parties se défendent elles-mêmes. Elles ont la faculté de se faire assister ou représenter* ».

« *oui bien sûr qu'elle est là. Ce serait inacceptable dans ce type d'affaire, ce serait inacceptable* » (qu'elle soit absente). De fait, les rares absences des justiciables sont mal accueillies par les conseillers prud'homaux, même lorsque le motif apparaît légitime, comme on a pu le vérifier dans le cas d'Isabelle, une jeune responsable de gestion ayant saisi la justice après une prise d'acte de la rupture aux torts de l'employeur. Employée de longue date dans une petite entreprise de biscuiterie appartenant à son père, elle doit faire face à un nouvel employeur lorsque son père décide de vendre l'entreprise pour partir en retraite. Elle-même s'estimant trop jeune pour reprendre l'entreprise et étant enceinte à l'époque, elle avait en effet décliné la proposition initiale de son père, qui souhaitait lui transmettre l'entreprise familiale. Or, avec ce nouvel employeur, les relations se dégradent très vite, simultanément au conflit qui voit le jour au sujet de la vente de l'entreprise. A son retour de congé maternité, Isabelle constate que son poste de responsable de gestion n'existe plus. Son employeur lui ordonne de travailler en production, ce qu'elle se refuse à faire. Le jour même, sur les conseils d'un défenseur syndical, elle prend acte de la rupture du contrat de travail. Elle réclame la requalification de cette rupture en licenciement sans cause réelle et sérieuse, l'annulation d'une sanction disciplinaire prise à son encontre au cours de son congé pathologique, les dommages et intérêts liés à ces demandes et divers rappels de salaire et indemnités. Or, au terme du bureau de jugement, les conseillers prud'homaux ne parviennent pas à se mettre d'accord. Une magistrate professionnelle préside donc, quelques mois plus tard, l'audience de départage. Or, ayant entre-temps trouvé un nouvel emploi, Isabelle ne peut se libérer le jour dit. Dès le début de l'audience, l'absence d'Isabelle fait l'objet d'un échange entre le défenseur syndical et la juge. Puis, au terme des plaidoiries de chaque partie et après plusieurs questions laissées en suspens, la juge ne manquera pas de souligner : « *c'est vrai que c'est extrêmement dommage qu'elle ne soit pas là parce qu'on reste sur notre faim* ». De fait, son absence sera particulièrement dommageable pour son affaire, puisqu'elle n'aura ni l'occasion de relater sa version des faits au juge départiteur, ni d'apporter les précisions que son défenseur ignorait. Le défenseur syndical lui-même ne manquera pas me signaler, lors d'un entretien réalisé avec lui après l'audience en départage d'Isabelle, l'impact potentiellement négatif de l'absence de la salariée sur le dossier. Selon lui, le défaut de présentation à l'audience risque bien de devenir un motif de fragilisation de la cause :

> « Alors la grosse difficulté qu'on a eu la dernière fois, c'est le fait que la salariée n'ait pas été présente. Je pense que… Moi j'ai un peu ce sentiment-là, par rapport à… L'absence de la salariée, ça va peut-être jouer en sa défaveur dans le sens où le juge départiteur a pu poser un certain nombre de questions à l'employeur. Et là on est un peu dans un dossier où en fait… On

est dans une petite structure et en plus, il y a un contexte particulier puisque c'était son beau-père qui était l'ancien gérant de l'entreprise, qui a été vendue au nouveau gérant. Il y a eu un problème au niveau de la vente donc on est dans un contexte un peu particulier. Après, la salariée, bah c'est une petite structure, on peut pas avoir de témoignage dans la structure de quelqu'un qui témoignera pour elle. Autant l'employeur aura plus facilement la possibilité d'avoir des témoins de son côté, donc c'est un peu la parole de l'un contre la parole de l'autre. Et le fait qu'elle soit pas là lors de la séance de départage, je pense que ça a été un peu… Ça peut peser dans le dossier. Moi je sais pas trop ce qu'il va en advenir mais ça peut peser dans le dossier. »

De fait, comme il fut pressenti, Isabelle sera déboutée de ses demandes au terme d'une longue procédure[86].

Mais être présent à l'audience ne saurait suffire. Encore faut-il être en mesure de répondre aux questions des juges prud'homaux. C'est là que le degré d'aisance des jeunes justiciables joue à plein. La maitrise du langage et la confiance en soi s'avèrent être les plus sûrs contre-feux au risque de déstabilisation et d'intimidation, en dépit du caractère très concret des questions posées par les juges en fin d'audience[87]. La conduite en audience de Kheira en témoigne. Après une longue attente (elle a dû patienter pendant plus de trois heures avant de voir son affaire débattue) et dans la foulée des plaidoiries de son avocat et de l'avocat de l'AGS, elle fut prise au dépourvue par les questions qui lui ont été directement adressées. Ses difficultés à synthétiser son expérience et à situer précisément dans le temps chaque évènement (déjà soulignées en 2.1.2) se manifestent alors avec d'autant plus d'impact qu'elle se trouvait décontenancée par le rituel judiciaire :

« Le président pose une question à Kheira sur la date de signature de l'avenant.

Son avocat lui dit alors : « *levez-vous* » ; et doit le répéter car elle n'a pas entendu. Elle s'excuse précipitamment et se lève. Son avocat lui dit que ce n'est pas grave.

« *J'ai signé le jour où j'ai été à l'inspection du travail, la deuxième fois* »

« *Le 15 novembre ?* »

« *Non, ça c'était la première fois euh…* »

Après quelques hésitations et échanges avec les conseillers et son avocat (qui a gardé les sourcils un peu froncés pendant toute la durée de cet échange), elle reconstruit le fil de son parcours en se basant sur les évènements importants qui l'ont jalonné, pour mieux réaffirmer qu'il s'agissait bien du 15 novembre.

Le président : « *Donc vous avez signé l'avenant et vous êtes allée directement à l'inspection* »

Kheira : « *Oui* »

[86]Isabelle fera appel de la décision un mois plus tard.
[87]Hélène MICHEL, Laurent WILLEMEZ, « Le monde du travail comme jugement et représentation », *op.cit.*

Le président : « *Alors pourquoi vous avez signé l'avenant ?* »

Kheira : « *C'est ce qu'ils m'avaient conseillé* ». Elle explique qu'on lui avait dit qu'elle avait 2 solutions : soit elle repassait téléprospectrice, soit elle signait. Elle a demandé plusieurs fois à repasser en téléprospectrice, parce qu'en plus, avec les commissions, elle gagnait plus d'argent.

Le président : « *Mais votre état de maternité… J'ai un peu de mal à assimiler (…) Quel lien vous faites entre le fait d'être enceinte et la signature de l'avenant ?* »

Elle explique avoir appris qu'elle était enceinte durant cette période (c'était le tout début de la grossesse). »

(Observation du 05 mai 2011, bureau de jugement)

Elle en témoignera à chacun de nos échanges, Kheira estime s'être « *emmêlée les pinceaux* » et avoir « *merdé* ». Après ce premier échange malaisé, elle aura pourtant expliqué plus longuement aux juges le fond du litige. Mais sa réaction aux questions des juges n'en demeure pas moins son principal regret dans cette affaire, avec celui d'avoir fait appel à un avocat non spécialisé en droit du travail[88]. A ses yeux, ces deux éléments ont été déterminants dans l'issue de son affaire, puisqu'une partie seulement de ses demandes a été accordée : bien que les juges lui aient donné raison sur l'inadéquation entre sa qualification, sa rémunération et les tâches de travail effectuées depuis son embauche, ils retiendront le niveau 5 coefficient 220 de la convention collective[89] et non le niveau 6 coefficient 260 comme demandé à titre principal. Hélène Michel et Laurent Willemez l'ont montré, les conseillers prud'homaux jugent du bien-fondé des versions du litige proposées par les justiciables en s'appuyant sur leurs propos et sur leur attitude au cours de l'audience. Dès lors, on peut effectivement s'interroger sur les conséquences du peu d'assurance de Kheira face aux juges : son attitude a-t-elle influé sur l'image que les juges se sont forgés du poste qu'elle occupait effectivement ? N'ont-ils pas douté de sa capacité à encadrer une équipe de téléprospecteurs ? Seule, la lecture de la décision de justice ne permet pas de répondre à cette question, l'unique motivation avancée par les juges étant liée à une lecture (trop) rapide des calculs effectués par l'avocat de Kheira[90]. Il aurait fallu, pour apprécier les raisons non explicitées, avoir accès aux délibérés qui ont suivi l'audience.

[88]Il s'avère qu'il s'agit du même avocat qu'Axel. Sur son site Internet, il met en avant une spécialisation dans les affaires pénales, les affaires familiales, le droit des victimes, la victime d'accident, les dommages corporels.

[89]Convention collective nationale des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique et de librairie du 15 décembre 1988. Étendue par arrêté du 14 décembre 1989 JORF 30 décembre 1989

[90]En effet, le jugement du 08 septembre 2011 précise uniquement : « *Attendu que madame ABDI demande à bénéficier du niveau 6, coefficient 260 de la convention collective mais qu'elle base tous ses calculs sur la grille correspondante au niveau 5, coefficient 220 de la convention collective* ». Or, à la lecture des conclusions que

L'apport d'éléments matériels

Outre les débats à l'audience, les juges prud'homaux s'appuient sur les éléments versés au dossier pour rendre leur décision. Dans un contexte de judiciarisation de l'institution prud'homale, l'importance accordée aux pièces réunies par les justiciables tend même à s'accroître. Le décret du 20 mai 2016 contraint ainsi le demandeur à fournir, dès l'acte de saisine, les « pièces à l'appui de ses prétentions »[91].

Doivent être rassemblés les documents attestant l'existence et la teneur de la relation de travail (contrat de travail, bulletins de salaire, fiches d'heures, certificat de travail, solde de tout compte, attestation Pôle Emploi, etc.), mais également, le cas échéant, tout élément susceptible de fournir la preuve du préjudice subi. Or, la capacité des justiciables à fournir ces preuves est, pour partie au moins, dépendante de leur plus ou moins grande anticipation d'une probable confrontation avec l'employeur. De ce point de vue, on ne peut qu'opposer les affaires de Zoé et de Sarah. Au cours de son emploi dans le magasin de chaussure, Zoé a ainsi photographié un « tableau de productivité » disposé dans le vestiaire du magasin, et illustrant le traitement tout particulier que lui réservait sa responsable : cette dernière ajoutait, à côté de résultats chiffrés de Zoé, un point d'interrogation. Or, la capacité de Zoé à fournir cette photographie s'est avérée déterminante. D'autres documents seront versés au dossier, en particulier des attestations rédigées par d'anciennes collègues. Mais la reproduction de ce tableau n'en a pas moins constitué un élément décisif du dossier, qui plus est non contré par l'avocate de l'entreprise. Ainsi, dans leur décision, les juges ne manqueront pas de souligner l'apport de cet élément matériel pour établir l'existence d'un préjudice moral :

Encadré 5.6 : L'affaire de Zoé, extrait du jugement du 06 mars 2012

« *Mlle Zoé ARMOR pour motiver sa demande fait état de faits de la part de la direction du magasin, ayant pour but de l'amener à donner sa démission, tel que la teneur de l'avertissement en date du 02 aout 2010 et autres mesures vexatoires. Pour ce faire, elle produit aux débats un tableau des résultats des ventes, faisant l'objet d'un affichage, portant des points d'interrogation devant les résultats de Mlle Zoé ARMOR, alors qu'à la lecture dudit tableau cette dernière obtenait des résultats plus que satisfaisants.* »

---

l'avocat a déposées en vue de l'audience, il apparaît que les calculs effectués sont basés sur le niveau VI et non le niveau V. Plus précisément, l'avocat se base sur l'accord du 27 juin 2008 relatif au barème des salaires minima et aux primes d'ancienneté qui « *précise qu'un salarié de niveau VI correspond à un coefficient de 260 et à un salaire minimum de 1655 € brut* », ainsi que sur l'accord du 27 avril 2010 relatif au barème des salaires minima et aux primes d'ancienneté pour l'année 2010 qui « *prévoit pour un salarié de niveau VI, un coefficient de 260 et un salaire brut minimum mensuel de 1682 €.* »

[91]Décret n° 2016-660 du 20 mai 2016 relatif à la justice prud'homale et au traitement judiciaire du contentieux du travail, JORF n° 0120 du 25 mai 2016

À l'inverse, Sarah - dont on a vu qu'elle n'envisageait nullement un recours à la justice ni même ne considérait avoir vécu un harcèlement – reste incapable de produire aucune copie des mails et sms dont elle déclare avoir été destinataire. À l'époque explique-t-elle, embarrassée par la réception de ces messages à caractères pornographiques et inquiète de la réaction de son conjoint, elle s'était empressée de les effacer. Et elle n'est pas la seule dans ce cas : de son côté, Manon avait agi de même. Sarah tentera bien, une fois la procédure prud'homale lancée, de récupérer les mails en faisant appel à une société spécialisée, mais sans succès. De sorte qu'à l'appui de ses demandes, elle ne peut produire aucune « *preuve* » matérielle étayant ses allégations. Au cours de la procédure, l'absence de toute trace des mails et sms sera assénée par l'avocate de l'employeur à chaque audience, et soulignée dans ses conclusions. Le greffier, qui a pris part aux différentes audiences, me confiera également que le fait d'avoir effacé ces mails et sms lui apparaît tout à fait « *incompréhensible* ». Les conseillers prud'homaux eux-mêmes s'en étonneront et cela constituera un des motifs de leur décision.

Encadré 5.7 : L'affaire de Sarah, second extrait du jugement du jugement du 22 janvier 2013

« *S'agissant des faits en cause, madame GUICHARD dénonce essentiellement des propos à connotation sexuelle qu'aurait tenus monsieur BROUET à l'égard de ses employées ou de SMS ou encore de courriels comportant également des allusions sexuelles, qu'il aurait envoyés à madame GUICHARD. Cependant, il est surprenant de constater qu'aucun des courriels ou SMS dont il est fait état n'a été conservé par la demanderesse, et que leurs contenus n'ont pas non plus été rapportés afin de permettre au juge d'apprécier la réalité ou non de leur connotation sexuelle*. »

Au bout de trois ans de procédure, Sarah sera finalement déboutée de l'ensemble de ses demandes. La décision des conseillers ne repose toutefois pas uniquement sur l'absence de trace matérielle des sms et mails pornographiques. Les diverses attestations versées au dossier ont aussi fait l'objet d'une attention toute particulière, d'autant qu'au cours de la procédure, deux apprenties ayant témoigné en faveur de Sarah se rétracteront, et rédigeront des attestations en faveur de leur employeur. Il n'est donc pas question d'établir une correspondance directe entre forme de mobilisation judiciaire et décision des juges. Beaucoup d'autres éléments entrent en jeu dont, ici, l'objet du litige. En l'espèce, tout sépare les demandes formulées sur le fondement d'abus manifestes de l'employeur (tels des salaires non payés, des bulletins de paie non fournis, des sanctions disciplinaires qui s'éternisent, etc.), des litiges centrés sur le harcèlement sexuel et moral. Il n'en reste pas moins que la manière dont les justiciables investissent le litige peut jouer sur le déroulé de la procédure prud'homale, et parfois infléchir les décisions des juges. S'agissant de Sarah, nul doute que l'absence

d'anticipation d'une confrontation avec son employeur, qui plus est dans le cadre d'une action judiciaire, aura nui à son affaire.

III_ L'épreuve judiciaire : une expérience socialisatrice

Dans un article consacré aux recherches portant sur la socialisation juridique, Chantal Kourilsky insiste sur le fait que le niveau de connaissance des individus est peu impacté par l'expérience judiciaire[92]. Qu'en est-il des jeunes justiciables ayant engagé une procédure aux Prud'hommes ?

Il faut, pour répondre à cette interrogation, distinguer les savoirs en question. Dans l'article qu'il consacre au sens juridique pratique, François Buton rend compte du parcours exceptionnel d'un justiciable qui, au fil d'un conflit l'opposant à son ex-femme, va progressivement assimiler les textes de loi relatifs à son litige, les éléments complexes de procédure, mais également ce qu'il nomme le « *langage du droit* » :

> « L'objet de l'enquête dont certains résultats sont présentés ici est de saisir un rapport particulier au droit, de comprendre comment un « profane » ou un « naïf » en droit, saisi par une procédure judiciaire, investit dans le droit avec efficacité, se saisit du droit au point d'être non seulement rétabli, mais en partie reconstruit par lui »[93]

L'enquêteur retrace ainsi le parcours judiciaire d'un père accusé d'inceste par son ex-femme et interdit de voir sa fille du fait de cette accusation. De multitudes procédures, pénales et civiles, auront cours entre 1997 et le début de l'enquête (durant l'été 2002), et encourageront ce justiciable à investir le droit à plusieurs niveaux. Ainsi, non seulement il s'intéressera de près à ses droits, en tant que père et citoyen, mais il montera également une association pour venir en aide aux pères confrontés à des problématiques similaires. Il s'appropriera en outre un ensemble hétéroclite de règles et de normes prévalant au sein de l'institution judiciaire. Enfin, il entamera un cursus en droit au cours du litige, accédant ainsi au droit comme discipline savante.

À bien des égards, le parcours de ce justiciable est exceptionnel. Dans le cadre de l'enquête menée aux Prud'hommes, aucun justiciable n'envisage le droit comme un langage spécifique et une discipline savante suite au litige. Par ailleurs, il apparaît que vivre une procédure judiciaire ne constitue pas une condition suffisante pour en connaître les rouages. Suite au

[92]Chantal KOURILSKY, « Connaissances et représentations du « juridique » chez les enfants et les adolescents : concepts et méthodes d'interprétation dans la recherche sur la socialisation juridique », *Droit et Société*, n° 4, 1986

[93]François BUTON, *op.cit*., p.129

litige, les justiciables n'accordent pas la même importance au fonctionnement de l'institution prud'homale qu'aux règles encadrant plus directement les relations de travail et de ce qui, à partir de leur connaissance de ces règles, peut être pensé comme relevant de leurs droits. Montrer en quoi l'expérience prud'homale peut être socialisatrice réclame de ne pas se contenter d'interroger les effets en termes d'appropriation de savoirs juridiques et procéduraux, ou même du seul « *sens juridique pratique* », mais, plus largement, de saisir ce que la manière dont les justiciables appréhendent les relations existant entre salariés et employeurs doit à cette épreuve judiciaire.

3.1 _ Des savoirs juridiques et procéduraux à l'appréhension des relations de travail

Suite au litige, les enquêtés acquièrent moins de savoirs juridiques et procéduraux qu'ils ne portent un regard renouvelé sur le monde du travail en général et sur les relations salariales en particulier.

3.1.1_Une connaissance limitée de l'institution judiciaire

Avant d'entamer une procédure aux Prud'hommes, les justiciables enquêtés n'avaient qu'une connaissance très limitée de cette institution. Qu'ils saisissent le tribunal seul ou assisté d'un défenseur, c'est toujours à l'incitation d'un intermédiaire du droit (inspecteur du travail, défenseur syndical, ou avocat) qu'ils en conçoivent l'opportunité. Quels enseignements en retirent-ils ? Le vécu de l'expérience judiciaire transforme-t-il en profondeur leurs savoirs juridiques et procéduraux relatifs à cette institution ? À l'inverse du justiciable étudié par François Buton, les enquêtés ne font pas montre, au cours des entretiens, d'amples connaissances du fonctionnement de l'institution prud'homale. La division en différentes procédures (au référé et au fond, en conciliation, en bureau de jugement voire en départage) et sections (agriculture, industrie, commerce, activités diverses, encadrement) leur reste en grande partie inconnue, même après un passage en audience. Il n'en va pas autrement du statut des juges. Kheira, Zoé, Lucas, Axel, Maxime, Manon, Samuel ignoraient jusqu'à l'existence des élections prud'homales[94] avant que je n'échange avec eux à ce sujet. L'attention plus soutenue de certains d'entre eux à leurs droits n'y change rien. Ainsi, les plus prompts et accoutumés à s'informer et à revendiquer leurs droits - à savoir Manon d'une part

[94]Rappelons qu'au moment de l'enquête, les juges sont toujours élus (les dernières élections ayant eu lieu quelques années auparavant, en 2008).

et Maxime d'autre part[95] - n'avaient qu'une connaissance limitée de l'institution : les sections, le statut des juges (non professionnels et élus), l'existence de diverses procédures (référé/fond) leur étaient inconnus. Ce fut d'autant plus étonnant pour Maxime, dont la mère - militante CFDT – avait, m'a-t-il appris, réalisé une formation pour devenir défenseuse syndicale (voir 2.3.2). Tout se passe comme si la remise de soi à un défenseur syndical ou un avocat dispensait, en tant que justiciables, de ce travail d'acculturation.

De fait, le plus souvent, les enquêtés traversent la procédure avec pour seuls repères les quelques informations transmises par les représentants avant l'audience ou lors d'un rendez-vous. C'est principalement lors de ces courts moments que les justiciables écoutent les recommandations de leur défenseur et peuvent poser quelques questions. S'y ajoutent souvent les informations fournies par les services de greffe. Lorsque les demandeurs se présentent seuls, les personnels de greffe constituent d'ailleurs les principaux guides tout au long du litige. Mais encore faut-il que les informations transmises soient comprises et assimilées. Or, un tel processus d'acculturation n'a rien d'évident. Dès lors, les savoirs acquis demeurent le plus souvent limités à la réalité vécue, autrement dit au souvenir des dispositions règlementaires et procédurales propres à leur cas singulier. D'où quelques montées en généralité aléatoires. Par exemple, depuis que son avocat a refusé de verser les vidéos qu'il a réalisées au dossier, Axel affirme que les vidéos ne constituent pas des preuves recevables aux Prud'hommes (voir 2.1.3). Quant à ceux qui ont mené une procédure au fond, ils gardent à l'esprit les étapes que sont la conciliation et le bureau de jugement (voire pour certains, l'audience de départage) mais ignorent le plus souvent l'existence du référé. À l'inverse, Samuel connaît la spécificité de cette procédure d'urgence, mais ne peut dire comment se déroule la procédure ordinaire.

En revanche, la composition paritaire du bureau de jugement, dont les effets peuvent se faire sentir concrètement lors de l'audience, relève bien de ces savoirs acquis par l'expérience directe. Aussi s'explique qu'après en avoir eu connaissance - par le biais de leur représentant ou en se renseignant de leur côté (comme le feront Sarah, Kheira et Samuel) – les enquêtés en aient conservé une claire conscience. Il en va ainsi de Kheira, qui a bénéficié des conseils d'une amie dont le père est lui-même conseiller prud'homal. C'est en partie à partir de cette information que Kheira a appréhendé l'audience de bureau de jugement. D'ailleurs, elle a pu, sans difficulté, déterminer qui était employeur et qui était salarié et établir une

[95]Nous reviendrons plus précisément sur le parcours de ce justiciable dans le 3.2.

correspondance directe entre le collège d'appartenance des juges et la manière dont ils ont appréhendé son affaire :

> C.T : « Est-ce que tu savais le rôle de chaque personne à l'audience ?
>
> Kheira : Eh ben par contre, ça c'est ma copine qui m'a expliqué, il y a deux juges des salariés, et deux juges des patrons. Bah on me les a pas présentés, mais je crois que je les ai tout de suite repérés (*rire*) : les deux en costard à droite c'était ceux des patrons et les deux à gauche, à mon avis c'était ceux des salariés. Et d'ailleurs, c'est un des patrons qui m'a posé une colle d'ailleurs (*rire*). »

On voit ici que la mise en scène d'une opposition entre salariés et employeurs revêt immédiatement plus de sens aux yeux des enquêtés que l'organisation en sections, ou même l'élection des juges sur des listes syndicales.

3.1.2_ « *Ne pas se laisser faire* » et avoir « *droit à défendre des droits* »

L'épreuve judiciaire ne constitue pas un évènement suffisant pour entraîner un apprentissage durable du droit du travail, une attention systématique portée à ses droits, et/ou un engagement syndical. Une telle posture n'a de chance de voir le jour que lorsque des dispositions antérieurement acquises par le biais de socialisations familiales, scolaires et/ou salariales sont activées par l'épreuve judiciaire, comme c'est le cas de Maxime (voir 2.3.2). En revanche, quelle que soit la manière dont ils ont investi le litige, qu'ils aient été assistés ou non d'un avocat ou d'un défenseur syndical, on constate chez l'ensemble des enquêtés un déplacement du seuil de tolérance à l'exploitation et à la subordination et une élévation de l'intérêt porté à leurs droits. Plus précisément, le litige peut venir conforter le penchant à se préoccuper de ses droits – cas de Manon – comme il peut déclencher une prise de conscience brutale de leur méconnaissance. Le cas le plus emblématique est alors celui de Lucas qui rappelle, à diverses occasions au cours des entretiens, son inexpérience du travail, des règles qui l'encadrent et des droits dont il dispose pour se protéger des abus potentiels de l'employeur. Son attitude se rapproche de celle de Zoé, dont on a vu en particulier qu'elle regrettait de ne pas avoir été informée de la possibilité de se faire accompagner d'un représentant du personnel lors de son entretien disciplinaire (voir 1.2.2). De la même façon, Kheira fait état d'une méconnaissance de ses droits et des acteurs susceptibles de l'informer et/ou de la défendre, en l'expliquant tantôt par son inexpérience dans le monde du travail, tantôt par son absence de formation au droit à l'école :

> C.T : « Et comment tu l'as su qu'il fallait un avenant ?

> Kheira : Euh, moi je l'ai su que bien plus tard, une fois que je suis partie à l'inspection du travail. Mais bon, pour l'instant, j'avais pas du tout la tête à aller à l'inspection du travail. L'inspection du travail, c'est à peine si je savais ce que c'était. Voilà, moi j'ai pas appris ça à l'école, je savais pas du tout à quoi ça sert. »

De fait, pour ces jeunes salariés, le principal changement intervenu depuis l'épreuve judiciaire réside moins dans les quelques savoirs juridiques acquis que dans une meilleure perception de leur « *droit à défendre leurs droits* ». La découverte des prud'hommes a participé d'une mise en forme institutionnelle et donc d'une légitimation de leur sentiment d'être victime de leur propre employeur. Ainsi, lors du troisième entretien réalisé avec lui, Lucas rapporte sa remise en cause de la confiance aveugle qu'il accordait auparavant non seulement à son propre patron, mais aussi aux employeurs en général :

> « J'sais pas comment t'expliquer ça mais au début, je voyais un patron comme si c'était clean, il respectait les règles, etcetera et il y a pas de soucis. Et puis en fait, c'est pas du tout ça. Avec les deux patrons que j'ai eus, ça s'est pas bien passé, qui ont pas respecté leur engagement du contrat de travail et puis voilà quoi. »

La prise de conscience fut particulièrement brutale pour les apprentis. Mais ils ne sont pas les seuls à appréhender différemment les rapports entretenus avec la direction suite au litige. À cet égard, l'évolution la plus remarquable semble être celle de Kheira. Cette dernière a revisité en profondeur son expérience de téléprospectrice dans cette entreprise. Elle a, lors des entretiens, analysé sa propre tendance à tolérer des conditions d'emploi difficiles et les abus de sa responsable, en mettant cela en parallèle avec les expériences vécues par ses ex-collègues :

> « Et c'est vrai qu'avec le recul, je sais que maintenant, ça m'a appris beaucoup de choses, je sais que il y a des choses que je peux même plus accepter dans une autre société, je le saurais directement, je le saurais directement. Et quand je vois des personnes qui, au bout de 2,3 jours ils voyaient le truc et ils partaient de la société, bah je me disais : « s'il a besoin de travailler, pourquoi il part ? Il avait juste à voilà à être patient ». Mais en fait, ils avaient raison, ils savaient très bien que ils allaient trouver mieux ailleurs et que c'était pas du tout réglo cette société. Il y en a beaucoup qui l'ont tout de suite senti, et moi je l'ai pas senti. »

Dans cette même perspective, Kheira regarde également avec un œil plus critique la manière dont sa mère se soumet, sans s'en indigner, à des conditions d'emploi et de travail très pénibles. En l'occurrence, sa mère multiplie les petits contrats, quitte à traverser la ville pour deux heures de ménage tôt le matin et accepte toutes les missions qu'on lui confie, jusqu'à ce que la situation ne soit plus tenable. Diabétique et de santé fragile, il n'est pas rare qu'elle se mette en arrêt, lorsqu'elle n'est plus en capacité d'assurer son travail. Avec le recul, Kheira

associe cette accommodement aux injonctions patronales à une personnalité « *naïve* », qu'elle-même partagerait en partie :

> « Mais ouais en fait c'est tout simple, ma mère elle est un peu, bah chacun a sa personnalité, un peu naïve, elle dit oui un peu tout le temps. Bon je suis comme ça un peu aussi, mais pas trop non plus. Et c'est vrai que des fois elle accepte des choses alors que des fois elle sait très bien qu'elle peut pas le faire. (…) Voilà, je pense que c'est une question de personnalité qui fait qu'elle accepte tout et n'importe quoi et voilà quoi. Après c'est toujours comme ça au travail. Si tu acceptes toujours tout, au bout d'un moment, tu finis par te faire un peu bouffer quoi. »

Cette manière renouvelée d'envisager l'emploi et le travail impacte directement ses pratiques : si elle demeure particulièrement attachée à l'emploi et inquiète des risques de le perdre, Kheira estime désormais que cela ne justifie pas l'acceptation de toutes conditions de travail. En outre, elle oriente ses recherches vers de grandes entreprises, dans lesquelles, estime-t-elle, il est plus aisé de se renseigner sur ses droits et de se défendre, notamment grâce à la présence de syndicats :

> « Finalement, c'est pas plus mal que ça m'est arrivé comme ça maintenant parce que maintenant, je vais savoir tout de suite… C'est vrai que c'est pas facile de trouver un travail mais vaut mieux des fois, vaut mieux des fois être voilà, pas être non plus trop exigeant mais savoir bien cibler son travail et rester une fois pour toute et être tranquille au lieu de se prendre la tête et de se faire avoir. À la finale, on s'en sort pas. Et déjà, c'est ce que je disais à C3 consultant, je me suis dit : « mais dans ces cas-là, moi les petites sociétés j'en veux plus. Je préfère encore aller dans une grosse société, je sais que là au moins on est plus encadré, on a plus de droits au niveau de… Enfin, c'est beaucoup plus facile de se renseigner au niveau… Enfin si on veut aller voir un syndicat ou un truc comme ça. Tandis que voilà, dans une société où il y a 15-20 personnes, on va demander un syndicat, le patron il va dire : « qu'est-ce que tu veux voir un syndicat, pourquoi tu veux voir un syndicat ? » Voilà, on psychote un peu, on se dit « ça va mal se passer », c'est pas évident. »

Toutefois, elle n'en demeure pas moins contrainte par sa condition de mère de famille de milieu populaire. Ainsi, lorsque je la revois un an et demi plus tard, Kheira a réalisé une formation de BTS superviseur, avant d'occuper un emploi de conseillère clientèle dans une grande entreprise de téléphonie mobile pendant trois mois. Deux absences de Kheira, au cours de cette période d'essai, auront mis un terme à son contrat. Des problèmes de garde survenus au moment du décès de la mère de son conjoint (ce dernier a dû partir en Afrique[96] pour les funérailles), l'ont forcée à se mettre en arrêt quelques jours pour s'occuper de ses deux enfants. Depuis lors, elle consacre pleinement son temps à ces derniers, en l'absence de solution pérenne de garde. Kheira attend avec impatience que son fils soit « *propre* » pour

[96]Le conjoint de Kheira est né dans un pays d'Afrique sub-saharienne, mais je n'apprendrais pas, au cours des entretiens, de quel pays il s'agit.

pouvoir l'inscrire à l'école et reprendre ses recherches d'emploi. Il n'en reste pas moins qu'elle manifeste, depuis le litige, un authentique intérêt pour les conditions d'emploi.

Une semblable préoccupation se retrouve dans l'attitude de Zoé, bien décidée, désormais, à ne pas « *se laisser faire* ». Ainsi, lors du troisième entretien réalisé avec elle, alors que nous échangeons à propos du cas 3 (relatif aux renseignements sur le travail le dimanche et les jours fériés)[97], elle insiste sur l'attention qu'elle porte désormais à ses droits :

> « Ah non, même maintenant, je ferai hyper gaffe. Quelle que soit la situation, je me renseignerai. Là mon contrat de travail, je pense que avant je l'aurais signé en faisant ouf. Maintenant, je vais bien le lire, etcetera. À chaque fois que je sentirai qu'il peut y avoir un préjudice en ma faveur, je me renseignerai. Je pense que je me laisserai plus jamais faire. »

De fait, au moment de cet entretien, réalisé dix mois après l'audience de bureau de jugement (et sept mois après la décision qui en a découlé), Zoé vient tout juste d'être embauchée dans une brasserie. Tout en poursuivant ses études de psychologie (elle entre en master 1 de psychologie sociale), elle est employée à temps partiel (vingt heures par semaine), et travaille le samedi et le dimanche. Il s'agit de son premier emploi depuis son licenciement (intervenu deux ans plus tôt), et Zoé s'enthousiasme des relations tissées avec son employeur, qu'elle qualifie de « *réglo* ». Or, ce qualificatif renvoie directement au respect que porte cet employeur aux droits de ses salariés et notamment au fait qu'il se montre soucieux de rémunérer les heures supplémentaires effectuées :

> « C'est ça qui m'a plu aussi c'est que du coup je pense que je me laisserai plus jamais faire. Le premier truc qu'il m'a dit, quand il m'a prise justement le jour –même où j'ai amené mon CV, il me dit : « alors moi je te préviens, je suis très réglo, je paye mes employés au quart d'heure ». Je lui dis : « bah écoutez c'est très bien, moi ça me va ». On est payés au quart d'heure.

Certes, le litige prud'homal a infléchi, on le voit, les manières dont les justiciables appréhendaient auparavant les relations de travail ainsi que les droits et les obligations qui y sont attachés. Il importe, cependant, ni de confondre les registres du droit considérés, ni de présumer des usages que feront effectivement les enquêtés de leurs droits indépendamment de leurs socialisations familiale, professionnelle et de leurs marges de liberté sur le marché de l'emploi. Il n'en reste pas moins que leur vision des relations de travail se pense, davantage qu'auparavant, sur le mode d'une opposition des intérêts entre employeur et salariés.

[97]J'ai rédigé les cas alors que l'enquête aux prud'hommes était déjà bien avancée. Mais j'ai tout de même pu, à l'occasion de deuxièmes ou troisièmes rencontres avec certains justiciables, leur exposer les cas (pour plus de détails, voir annexe 1.2 et 2.1).

3.1.3_ La remise en cause du salariat : travailler sans patron ?

Le souvenir du litige peut affecter de manière durable la perception du salariat et induire une approche différente de l'insertion professionnelle des justiciables et/ou les formes d'emploi convoitées comme écartées. Pour les apprentis en particulier, l'épreuve laisse des traces, comme on l'a vu avec Sébastien (chapitre 1, 2.1.3). On ne peut sous-estimer la violence de conflits qui ont nécessité, en dernier recours, la saisine des Prud'hommes pour obtenir une résiliation judiciaire du contrat. On l'a vu, le litige en lui-même fait obstacle à la continuité de la formation et à la signature d'un nouveau contrat d'apprentissage. Dans l'attente de la résiliation, le redémarrage dans une autre entreprise est entravé et les relations avec le CFA problématiques. La mère d'Arthur témoignera au cours de l'audience de conciliation des difficultés rencontrées par son fils dans ce contexte :

> La Présidente : « et au niveau de l'école ? »
>
> Arthur : Pour eux, je sais plus trop… »
>
> La mère prend le relais : « Le CFA a dit : « il faut venir quand même ». Mais elle explique que son fils, suite à la mise à pied, a eu des problèmes financiers, et qu'elle ne pouvait pas l'aider non plus. De ce fait, il a été absent à plusieurs reprises après sa mise à pied. « Là, il n'y va plus », l'école ne souhaitant pas qu'il revienne.
>
> (…)
>
> La Présidente : « ce qui m'étonne, c'est l'école »
>
> La mère reprend son explication sur les problèmes financiers et ajoute que « moralement, t'as été assez cassé » (en parlant à son fils).
>
> (Observation du 23 mai 2011, audience de conciliation)

Mais même une fois la résiliation judiciaire obtenue, les obstacles à l'obtention du diplôme et à l'insertion professionnelle ne disparaissent pas nécessairement. Ainsi, Lucas, au terme d'un litige qui l'aura profondément marqué, peine à rebondir : il abandonne son CAP et, durant les deux années qui suivent, ne parvient ni à reprendre durablement une formation (il aura été à l'école de la seconde chance durant deux semaines), ni à trouver un emploi. « *Je laisse couler le temps et je vois ce que ça donne* » me dira-t-il, avec en tête un vague projet de travailler dans la vente.

Aux apprentis éprouvant des difficultés à poursuivre leur insertion professionnelle s'ajoutent les enquêtés qui, au cours du litige, se sont détournés du salariat. En l'occurrence, Manon et Sarah ont toutes deux, après la rupture de leur contrat, démarré une activité de coiffeuse à

domicile. On l'a vu, il n'est pas rare que les coiffeuses se mettent à leur compte : parmi les enquêtées, quatre l'ont fait, et toutes l'ont, à un moment ou un autre, envisagé. En outre, l'activité de coiffure à domicile connaît un grand succès depuis la mise en place du statut d'auto-entrepreneur. C'est d'ailleurs en profitant des conditions offertes par ce statut que Manon, puis Sarah, ont fait ce choix. Toutes deux avaient, de longue date, en tête de se mettre à leur compte, voire même en s'associant. Mais leur sortie du salariat a été précipitée par les conflits qu'elles ont connues dans les salons Tif', et c'est après la rupture du contrat les liant avec David Brouet qu'elles ont entrepris de se mettre à leur compte. Pour Manon, il s'agissait avant tout d'une manière de poursuivre son métier sans mettre en péril sa santé : la coiffure à domicile lui permet d'éviter les environnements fermés, et elle peut utiliser des produits biologiques sans composants chimiques allergènes. Mais pour Sarah - qui a développé son activité quelques mois plus tard sur un autre secteur géographique - l'objectif visait à sortir du salariat pour échapper aux relations de subordination :

> « Je suis coiffeuse à domicile donc voilà, ça va faire un an et demi, à peine un an et demi. Et ça se passe bien donc je suis contente. Pas de salarié, pas de patron (*rire),* donc horaires et salaire on va dire équitable, enfin je veux dire … Ouais j'suis contente, ça va faire un an et demi que je suis à mon compte, j'ai un revenu qui est bien par rapport aux heures que je fais. »

Et, en 2016, quatre ans après leurs débuts, leurs activités respectives sont florissantes : Sarah poursuit une double activité de coiffure et d'onglerie quand Manon, tout en maintenant son activité de coiffeuse, ajoute à sa palette la vente de produits de beauté à base d'aloe vera.

3.2_ Vers un engagement syndical : Le cas de Maxime

Le recours à la justice peut contribuer au développement d'un intérêt certain pour les droits concrets en entreprise, lorsqu'il vient réactiver et renforcer des dispositions forgées au cours des socialisations familiale ou scolaire. C'est le cas de Maxime qui, à compter du litige, aiguisera sa vigilance concernant non seulement ses droits mais également ceux de ses collègues, allant même jusqu'à envisager un engagement syndical.

Plusieurs éléments prédisposaient Maxime à se saisir de ses droits et défendre ceux de ses collègues. En premier lieu, il faut signaler une appétence familiale pour le militantisme, qui se manifeste au travers des mandats syndicaux exercés par la mère de Maxime. Infirmière au sein d'une association privée, elle est déléguée syndicale CFDT, représentante au CE et a, en outre, une formation de défenseuse syndicale. Par son intermédiaire, Maxime s'est progressivement familiarisé à la défense des droits. Sa mère ne manque pas, par exemple, de relater les réunions de délégation auxquelles elle prend part :

> « Bah oui, parce que elle quand elle nous raconte ses réunions de délégation (rires), qu'elle nous dit : « oh, ça a chauffé et tout ». Oui, on en parle, on parle de boulot hein. Elle nous parle de boulot, moi aussi ça m'arrive de temps en temps. Oui, ça nous arrive de parler de ce qu'on fait au boulot. »

L'expression « *ça chauffe* » est fréquemment utilisée par Maxime pour rendre compte du contenu des nombreuses discussions familiales relatives au travail. Ces dernières portent en effet régulièrement sur les difficultés rencontrées par les salariés, et la conflictualité en entreprise. Plus qu'avec son père (militaire de carrière qui a poursuivi son parcours dans le privé en tant que formateur de travaux publics), c'est avec sa mère que Maxime discute, et c'est également auprès d'elle qu'il cherche conseil. La configuration familiale s'y prête : ses parents sont séparés depuis 2009 et Maxime vit à nouveau chez sa mère, avec sa jeune sœur, depuis qu'une expérience de colocation a échoué. Le monde militant n'est donc pas inconnu de Maxime, dont la vision du travail s'est très tôt forgée à partir du schème de l'opposition entre salariés et employeurs. Parallèlement, Maxime a été élevé dans une famille prompte à l'investissement associatif (dans le domaine de l'athlétisme notamment), où le dévouement est érigé en valeur. Lui-même a été formé à l'école des jeunes sapeurs-pompiers (entre 2000 et 2002), avant de devenir pompier volontaire. C'est d'ailleurs fort de cet engagement et grâce à sa « *compétence certifiée en secourisme* »[98] qu'il trouve un emploi d'agent de sécurité, après quelques expériences de travail dans des usines en tant qu'intérimaire. En effet, plus qu'à ses diplômes - il a obtenu un BEP maintenance des véhicules automobiles et un baccalauréat STI option système motorisé, avant d'entamer un BTS qu'il abandonne rapidement du fait de problèmes familiaux - Maxime attribue son embauche à son expérience conséquente de sapeur-pompier : à l'époque, il est volontaire depuis cinq ans déjà. Il poursuivra trois années encore, avant que la fatigue liée au cumul des deux activités et l'indifférence des dirigeants de son entreprise vis-à-vis de son engagement[99] ne le poussent à l'interrompre. N'excluant pas, au cours des entretiens, de renouer avec cet engagement pour lui fondateur, il m'annoncera d'ailleurs avoir repris le chemin de la caserne trois ans après notre première rencontre.

---

[98]Jean-Noël RETIÈRE, « Être sapeur-pompier volontaire : du dévouement à la compétence », *Genèses*, n° 16, 1994

[99]Dans l'article qu'il consacre aux sapeurs-pompiers volontaires, Jean-Noël Retière insiste sur l'inégale propension des employeurs à accepter leur engagement et, en particulier, à autoriser qu'ils partent en intervention sur leur temps de travail. Les pompiers employés dans le public ou dans des établissements implantés dans de petites communes ont ainsi une probabilité plus grande de se voir accorder une certaine « souplesse » dans l'exercice de leur activité que les salariés de grandes entreprises industrielles. Voir Jean-Noël RETIÈRE, *ibid.* Or, employé dans une grande entreprise privée (non insérée dans des réseaux locaux de sociabilité) et travaillant, au surplus, en prestation au sein d'une entreprise cliente, Maxime ne se voit accorder aucune marge de manœuvre particulière pour concilier emploi et engagement en tant que pompier volontaire.

Quoi qu'il en soit, cette propension au dévouement et cette familiarité avec la lutte seront activées au cours du litige l'opposant, avec ses collègues, à la direction de l'entreprise, et produiront des effets durables sur la manière dont Maxime s'approprie ses droits et se préoccupe de ceux de ses collègues. Certes, il avait déjà fait montre, au cours de ses études, d'une facilité à s'approprier le registre juridique. En particulier, il se rappelle sans difficulté le cours de Vie Sociale et Professionnelle qu'il a suivi en BEP, cours qu'il appréciait tout particulièrement et qui lui valut d'ailleurs de très bonnes évaluations de son enseignant. Toutefois, il ne se préoccupera concrètement de ses droits qu'au cours de son emploi d'agent de sécurité. Auparavant, la multiplication des « *petits boulots* » ne l'encourageait guère à prêter une attention particulière à ses conditions d'emplois[100]. Et puis, c'est surtout au commencement du conflit que grandira son intérêt pour les droits des salariés, en particulier les siens et ceux des collègues travaillant sur le même site que lui. À cet égard, le litige a en effet constitué un véritable élément déclencheur pour Maxime :

> Maxime : « depuis qu'on a mis en place le dossier aux Prud'hommes, ça m'intéresse un peu plus. Avant non, je m'en occupais pas forcément, maintenant je fais plus attention.
>
> C.T : Ça veut dire que tout ce que tu me parlais pour regarder les conventions et tout, tu le fais plus maintenant que… ?
>
> Maxime : Ouais
>
> C.T : Tu le faisais pas avant ou tu le faisais moins ?
>
> Maxime : Je le faisais pas. »

En premier lieu, il a conservé certains réflexes. Il garde mémoire, en effet, du tracas que lui a occasionné la réunion, au cours de la procédure, de l'ensemble des bulletins de salaire reçus depuis son embauche. Depuis lors, il m'explique avoir un classeur dans lequel il classe scrupuleusement l'ensemble des documents relatifs au travail :

> « Mais quand il a fallu, au départ quand on m'a demandé tous les bulletins de salaire, j'ai dit : oh putain, où c'est qu'ils sont ? Alors que là, j'ai juste à… Voilà, je prends le classeur, je sais que j'ai tout dedans. »

En outre, les juges ont exigé de Maxime et de ses collègues que chacun constitue et fournisse un tableau récapitulatif des périodes travaillées, afin d'évaluer précisément les sommes à leur accorder, après la première audience au terme de laquelle ils leur avaient accordé le relèvement de leur qualification professionnelle. Or, par la suite, Maxime a fait de cet exercice une pratique habituelle : il remplit chaque mois un document Excel déterminant

[100]On trouve ici des similitudes avec la manière dont les jeunes informaticiens ont appréhendé les « *jobs* » étudiants qu'ils ont occupé au cours de leur cursus universitaire (voir chapitre 2, 1.1.1).

précisément les jours, nuits, semaines, week-ends, et heures travaillées. Et c'est en s'appuyant sur ce tableau qu'il calcule sa rémunération, pour être sûr que l'entreprise ne commette pas d'erreur (volontaires ou non). Par ailleurs, au cours du litige, Maxime a téléchargé sa convention collective, et se renseigne régulièrement sur les règles encadrant le temps de travail et la rémunération depuis. Or, cette pratique vise autant à s'assurer du respect de ses droits qu'à informer ses collègues. Du moins, venir en aide à ses collègues en leur fournissant la convention collective constitue une éventualité dont il rend compte dès notre premier entretien, réalisé après l'audience de conciliation (et avant la première audience en bureau de jugement, qui aura lieu huit mois plus tard) :

> « Je regarde sur internet, j'ai téléchargé, si mes collègues ils ont besoin, je pourrai la mettre sur clé USB. »

S'il se préoccupe principalement des questions relatives à l'organisation du temps de travail et à la rémunération, Maxime se montre plus largement attentif à toute information susceptible de les concerner (lui et ses collègues), notamment en lisant chaque mois les comptes-rendus de délégation. Outre ces pratiques de renseignement, notons qu'il n'hésite pas à négocier avec les personnes chargées de l'élaboration de son contrat de travail et de son emploi du temps, particulièrement depuis qu'il a changé d'entreprise. Au cours du litige, l'entreprise au sein de laquelle il était employé fut effectivement rachetée, et lui-même transféré (avec une partie de ses collègues), dans une autre entreprise de prestation travaillant auprès de la même société cliente. Le changement d'employeur qui s'en suivit imposera de signer un nouveau contrat de travail. À cette occasion, Maxime a été, sans surprise, particulièrement attentif à son coefficient. Il a ainsi refusé de signer son contrat de travail tant que n'y était pas inscrit le coefficient 140 (car là encore, on lui proposait un coefficient 130). Depuis lors, il rencontre de nombreux problèmes d'emplois du temps, qu'il ne manque pas de soulever : il refuse notamment de travailler lorsque ses temps de repos ne sont pas respectés, ou lorsqu'une modification de ses horaires est réalisée au dernier moment, au mépris de tout délai de prévenance. Par ailleurs, il réclame régulièrement les paniers-repas ou primes oubliées. Ces pratiques de renseignement et de réclamation, de par leur étendue et leur régularité, constituent un fait relativement exceptionnel parmi les enquêtés. Mais elles s'articulent, au surplus, à un intérêt grandissant excédant sa situation personnelle pour la défense des droits des salariés de l'entreprise. Au point que Maxime envisage progressivement l'éventualité d'un engagement militant.

De fait, sa participation au litige, qui s'est soldée par un succès (ils ont obtenu gain de cause sur l'ensemble des demandes[101]), semble avoir réveillé chez lui un goût pour la lutte. Fait notable, depuis sa propre expérience judiciaire, l'attachement de Maxime à la vision du travail que promeut sa mère ne fait que s'accentuer. C'est ainsi au cours du second entretien, réalisé plus d'un an et demi après nos premiers échanges, qu'il affichera explicitement une complicité avec sa mère, due précisément à cette préoccupation commune pour la défense des droits en entreprise :

> C.T : « Et du coup avec tes parents, est-ce que vous discutez boulot ?
>
> Maxime : Oui parce que ma mère est déléguée syndicale de son boulot donc.
>
> C.T : Et t'en parles plus avec elle qu'avec ton père ?
>
> Maxime : Ah oui, j'en parle plus avec elle qu'avec mon père au niveau du boulot, parce que mon père, mon père a jamais été… Il a jamais été… c'est plus ma mère qui est à défendre, parce que ma mère est représentante du CE, elle est déléguée syndicale, elle a même fait une formation pour être… comment on appelle ça au niveau des prud'hommes. Donc quand j'ai des questions d'ordre un peu boulot, contrat de travail, c'est à elle que je fais appel plus qu'à mon père. »

Et dans son entreprise, cela se traduit par un investissement de plus en plus important auprès de ses collègues. Parmi ceux avec qui il a mené la procédure prud'homale, seuls trois travaillent encore avec lui (auprès de l'entreprise cliente) : les quelques ruptures de contrat auxquelles s'ajoutent les départs liés au rachat de l'entreprise ont eu pour effet de déliter le collectif qui s'était créé à l'occasion du litige. Cela n'empêche nullement Maxime de faire de plus en plus référence à ses collègues actuels au cours des entretiens successifs. Déjà, lors du second entretien, il fait part des échanges occasionnels qu'il peut avoir avec ses collègues sur les évolutions liées à l'organisation du travail, et à la rémunération. Mais lors de ces discussions, Maxime semble occuper une position particulière : plus qu'il n'apprend des autres, il les informe des nouveautés conventionnelles et les encourage à se défendre. Sans pour autant avoir un mandat de délégué, il joue le rôle de « *passeur de droit* »[102] avec l'équipe travaillant au sein de la même entreprise cliente que lui. En témoignent ses renseignements et revendications vis-à-vis des paniers-repas. Par exemple, au cours d'une consultation de la convention collective, Maxime a remarqué une hausse de ces primes et a donc pris l'initiative, en motivant ses collègues, de faire une « *réclamation de paye* ». Finalement, cette hausse ne

[101]Chacun a obtenu des sommes distinctes, notamment en fonction de l'ancienneté dans l'entreprise et du nombre d'heures de travail effectuées. De son côté, Maxime a obtenu 3127,93 euros brut.
[102]Jacques Commaille, *op.cit.*

concernait pas la branche dans son entier, et les agents de sécurité en étaient exclus. Mais la démarche de Maxime n'en informe pas moins de sa vigilance vis-à-vis des évolutions conventionnelles, et de sa volonté de rassembler ses collègues dès lors qu'il s'agit de réclamer :

> « En fait nous, quand on va sur le site de la boîte on a un lien pour aller sur Legifrance, ils le payent et tout, on peut consulter donc. Et j'ai lu ça là, et parce que nous, on fait que de la nuit principalement et j'en avais parlé à mes collègues en plus. Je dis : « ouais les gars, venez apparemment les paniers sont augmentés ». Et finalement, il s'avère que non. (…) De temps en temps, il y a des petites modif' et puis je suis pas sûr que les boites soient au courant. Des fois, un truc comme ça, une piqûre de rappel, ça veut dire : « attention, on est là quand même pour vous surveiller à ce qu'on se fasse pas avoir ». Même si là j'ai faux, mais ils ont dû se dire : « attention, lui il va nous… il va pinailler ». »

Ce rôle nouveau qu'il joue auprès de ses collègues s'inscrit dans un contexte particulier : celui de son changement d'employeur. Depuis lors en effet, il se sent (et ses collègues également) plus isolé que jamais. Dans son ancienne entreprise, malgré les obstacles liés à la dispersion des temps et des espaces de travail, il parvenait à s'informer sur l'entreprise par le biais de comptes-rendus de délégation. Les représentants du personnel passaient occasionnellement sur les sites pour échanger et, à défaut, déposaient à minima des documents informatifs dans la journée, que Maxime pouvait consulter durant son temps de travail la nuit. Or, ces usages sont abandonnés dans sa nouvelle entreprise, ce que Maxime regrette amèrement :

> Maxime : « Bah on a jamais eu les délégués syndicaux qui sont venus, on a aucune info sur l'agence, sur la société en elle-même, c'est-à-dire dès qu'il y a des réunions de délégation du personnel, on sait pas ce qu'il se passe dans la société, si on aura eu des nouveaux marchés, s'il y a eu des marchés qu'on a perdus, s'il y a des questions de salaire. Parce qu'avant, quand on était chez Néo, on avait tous les mois, c'était tous les mois ou tous les mois et demi, on avait la réunion de délégué, on avait toutes les questions : Monsieur Untel est en CDD depuis tant, la réponse de la direction, le commentaire des délégués, on avait ça tous les mois. Là, on a rien. Le CE, ce qu'ils proposent. S'il faut aller à Rezé à chaque fois pour se renseigner…
>
> C.T : Parce qu'avant t'avais l'info comment ?
>
> Maxime : Avant on avait tout, le délégué du personnel passait sur site, là on a aucun délégué qui passe sur site. »

Pour tenter progressivement de pallier l'absence des représentants du personnel, Maxime se rend régulièrement sur les sites de ses collègues pour échanger avec eux. Alors qu'il relate sa vigilance vis-à-vis de leurs droits, et les pratiques de réclamation qu'il encourage, je le questionne sur une éventuelle adhésion syndicale. Or, en dépit du regard péjoratif qu'il porte à priori sur l'action des syndicats dans la branche (voir 1.1.2), il s'interroge effectivement sur un éventuel engagement. L'influence familiale ressort alors pleinement. En effet, Maxime n'envisage un engagement qu'à la CFDT, syndicat de sa mère :

C.T : « Et toi-même, t'as déjà pensé à te syndiquer ou pas ?

Maxime : Je me tâte en ce moment tu vois, je sais pas encore. Je me dis, je me dis je suis déjà pas mal occupé dans mon boulot, alors en plus s'il faut être à droite, à gauche, je sais pas. Pour l'instant, je suis en réflexion. Sachant que les syndicats majoritaires où je suis, je suis pas fan. Ma mère m'a dit : « ils sont nuls à chier » (*rires*). C'est FO et CGT donc ma mère dit ils défendent que leurs pommes et…

C.T : Ouais parce qu'elle est CDFT, c'est ça ?

Maxime : Ouais. »

L'adhésion syndicale est directement associée à un engagement militant pour Maxime. Son hésitation procède alors de l'important investissement qu'une telle adhésion impliquerait. D'autant qu'en l'absence de liste CFDT dans l'entreprise, cela nécessiterait de « *monter en tête de liste* », et il estime être encore trop jeune et ne pas avoir assez d'expérience pour faire face à des « *anciens* » âgés d'une cinquantaine d'années. La situation évoluera cependant et lorsque je le revois une dernière fois deux ans plus tard (en avril 2014), Maxime vient tout juste de s'inscrire sur la liste CFDT d'un collègue, en vue des élections professionnelles qui se profilent.

Conclusion

La saisine des Prud'hommes peut procéder d'une forte volonté de réparer une injustice. Dans ce cas, si les enquêtés n'ont pas décidé d'eux-mêmes de mener une action en justice – c'est le plus souvent par l'intermédiaire d'inspecteurs du travail, de défenseurs syndicaux, voire d'avocats qu'ils envisagent d'emprunter la voie prud'homale – les épreuves vécues au travail nécessitent, à leurs yeux, une reconnaissance et une réparation (symbolique et/ou financière) qu'ils cherchent à obtenir. Leurs sentiments d'injustice peuvent procéder d'une importante inclination à s'indigner et à revendiquer, qui déborde le seul registre juridique. On a même vu, avec le cas de Samuel, que son « *imaginaire juridique* » a guidé, plus que tout, sa recherche de justice. Mais aux usages offensifs des Prud'hommes peuvent s'opposer des démarches plus défensives : pour une partie des jeunes justiciables en effet, l'action en justice relève davantage d'un ultime recours, qui vise avant tout à mettre fin à leur contrat. C'est particulièrement le cas d'apprentis *a priori* peu prompts à la défense de leurs droits et craignant, tout au long de leur expérience professionnelle, de payer le prix coûteux de la résistance. Ce n'est alors qu'en l'absence de résolution à l'amiable du conflit qu'ils sont

contraints de recourir à la justice. Mais il convient également de tenir compte de la particularité de certains conflits, dont l'objet peut s'avérer mal aisé à dénoncer. Il en va ainsi du contentieux de Sarah, qui porte sur le harcèlement moral et sexuel. Ces usages – offensifs et défensifs - ne sont pas figés. Ainsi, considérer l'action en justice comme un moyen de mettre un terme à une relation de travail source de souffrances n'empêche pas les enquêtés d'investir progressivement la procédure prud'homale et de rechercher, à leur tour, à obtenir justice. Au cours du déroulé du litige, les enquêtés s'en remettent le plus souvent à des acteurs – défenseurs syndicaux ou avocats – qui prennent en charge la qualification juridique des faits, la constitution du dossier et la défense en audience. Quant aux quelques enquêtés se présentant seuls devant les juges, le déroulé de leur litige repose sur leurs savoirs juridiques et procéduraux. Une faible familiarité aux procédures et aux usages administratifs peut alors leur faire éprouver durement leur confrontation à la logique judiciaire de l'institution. Dans tous les cas, le rôle des enquêtés n'est pas nul : de la réunion de pièces et de preuves à la prise de parole en audience, ils font face à des attentes de l'institution auxquelles ils apparaissent inégalement préparés. Enfin, au terme de l'épreuve judiciaire, si les savoirs juridiques et procéduraux des enquêtés peuvent s'accroître, ils demeurent le plus souvent limités à l'expérience vécue. En revanche, leur appréhension des relations salariales apparaît transformée. L'expérience prud'homale aura ainsi consacré l'existence d'intérêts antagoniques entre employeur et salarié, les encourageant à développer un sentiment d'avoir « *droit à défendre leurs droits* ». Le cas échant, l'épreuve judiciaire peut participer à l'activation et au renforcement de dispositions acquises par le biais des socialisations familiale ou scolaire, encourageant à la défense de ses droits et à l'engagement militant.

Conclusion générale

Le point de départ de cette thèse réside dans l'analyse du rapport au droit du travail de jeunes salariés. En cherchant à diversifier les secteurs enquêtés comme les profils de salariés, il s'agissait de voir comment d'une configuration professionnelle à l'autre, d'une entreprise à l'autre, les enquêtés s'approprient leurs droits et font face à leurs obligations. Un retour sur les relations tissées avec leur employeur, leur hiérarchie et, le cas échéant, leurs collègues a constitué la première entrée de la thèse. Dans un second temps, nous avons rendu compte des savoirs, perceptions et usages de droits dits collectifs (représentation du personnel, syndicats et grève) d'une part, et de droits individuels (salaire et temps de travail) d'autre part. Enfin, en nous focalisant sur de jeunes salariés ayant emprunté la voie prud'homale, il s'est agi d'appréhender le recours au droit sous l'angle du contentieux. En suivant les enquêtés sur plusieurs années et en retraçant avec eux leur parcours et leurs expériences professionnelles, nous avons pu établir que l'évolution de leur rapport aux droits n'est pas un processus linéaire et varie d'un secteur à l'autre et d'un enquêté à l'autre.

1_ Les jeunesses au travail : une approche du rapport au droit par la socialisation

C'est en analysant les socialisations successives des enquêtés que nous avons abordé la question des rapports aux droits et c'est ce qui a motivé la focale sur des populations « *jeunes* ». Nous avons montré, au fil des chapitres, l'influence majeure de la socialisation familiale : avoir des parents prompts à mettre en garde contre les employeurs, voire, dans de rares cas, à partager les luttes engagées dans leur entreprise, constitue un point d'ancrage fort pour les enquêtés concernés. Plus largement, ce contexte familial influence tout un rapport au travail, à la carrière, à l'engagement militant et/ou associatif et continue de produire ses effets une fois les jeunes entrés dans l'emploi. Comme le souligne Muriel Darmon :

> « Les dispositions, c'est-à-dire les façons d'être, de faire et de voir le monde, les inclinaisons à agir de telle ou telle manière ou à ressentir telle ou telle chose sont intériorisées à partir d'un

domaine pratique donné ou auprès d'une instance précise de socialisation mais ont également des effets dans d'autres domaines pratiques ou d'autres situations sociales. »[1]

Seules, les dispositions acquises par le biais de la famille ne sauraient toutefois suffire à éclairer la manière dont les enquêtés appréhendent leurs droits. D'autant que les enquêtés ne se confrontent véritablement à leurs droits et leurs obligations qu'une fois devenus salariés. C'est donc bien l'activation, dans des configurations professionnelles, des dispositions acquises, qui doit être interrogée. A l'influence de l'environnement familial s'articulent ainsi les effets propres à la formation scolaire et aux multiples expériences des enquêtés.

La propension des enquêtés à se saisir de leurs droits n'apparaît nullement figée et déterminée mais peut évoluer au gré de leurs expériences professionnelles : les épreuves vécues lors des premiers emplois, l'acquisition progressive d'une autonomie dans le travail, la mobilité entre établissements et entreprises, l'évolution des perspectives de carrière, voire l'expérience judiciaire, sont autant d'éléments à prendre en compte pour analyser les transformations des rapports aux droits. Ce faisant, on prend la mesure des inégalités qui peuvent se creuser d'un secteur à l'autre et d'un enquêté à l'autre. La comparaison des profils des coiffeuses et des ouvriers du bâtiment s'avère, à cet égard, particulièrement éclairante. En outre, au sein d'une même activité professionnelle, des disparités voient le jour, qui interrogent sur le devenir de nos enquêtés et sur l'évolution de leur rapport aux droits. Les investigations réalisées auprès de développeurs en SSII, notamment, permettent de questionner leur appréhension de leurs droits et de leurs obligations, en lien avec les perspectives de carrière qu'ils envisagent, dans des activités régulièrement qualifiées de « *métiers de jeunes* ».

2_ Par-delà l'emploi : l'ambivalence des relations de travail

Les enquêtés présentés au fil des quatre premiers chapitres ont en commun d'être qualifiés, de posséder un emploi, d'avoir peu connu le chômage et de travailler dans des établissements, sinon des entreprises, marqués par la présence effacée voire l'absence de représentants du personnel. Si toute inquiétude au regard de leur emploi et de leur avenir n'est pas absente et peut, le cas échéant, influer sur l'appréhension de leurs droits, elle doit être articulée à leurs conditions d'emploi et aux relations de travail tissées au sein de l'entreprise. A rebours des analyses établissant un lien univoque entre connaissances juridiques et défense

[1]Muriel DARMON, *La socialisation*, Paris, Armand Colin, 2010 [1e éd. 2006], p.20

de ses droits, ces cas nous renseignent sur des usages du droit irréductibles à la seule détention de la ressource informationnelle, mais fortement tributaires des conditions dans lesquelles la nature de la relation personnelle nouée avec l'employeur joue un rôle essentiel. Lorsqu'elle est forgée à partir de sociabilités de connivence, de partage d'une « *complicité de métier* » ou d'une vision a-hiérarchique des rapports de travail, la relation de travail peut engendrer des formes de loyauté et de fidélité peu propices à appréhender le rapport salarial sur le registre juridique. La personnalisation des relations s'avère toutefois variable, en termes de charge sentimentale, selon les secteurs : très limitées dans les SSII, elle apparaît bien plus importante dans les entreprises du « *libre* » ainsi que dans les petites entreprises du bâtiment et de la coiffure. En outre, elle ne produit pas d'effets identiques. Nicolas Renahy a montré toute l'ambivalence des relations nouées entre ouvriers et patron dans une PME rurale spécialisée dans la fabrication de fourneaux :

> « Le rapport même au patron m'est apparu comme marqué par la soumission, voire la crainte, mais également par l'affection. »[2]

Dans notre enquête, cette ambivalence ressort également. La partie portant sur les « *arrangements* », en particulier, montre combien les relations de travail, quand bien même personnalisées, ne s'inscrivent pas moins dans des rapports de subordination, qui plus est individualisés.

3_ De l'échange informel à la réclamation : quand le collectif s'efface

Par-delà la diversité des activités, au sens des métiers et des configurations professionnelles dans lesquels elles s'inscrivent, tous les enquêtés se signalent, quand ils se résolvent à faire connaître leurs récriminations ou leurs réclamations, par des prises de parole et des conduites revendicatives individuelles. Pourtant, toute solidarité entre collègues n'est pas exclue. Vis-à-vis de leurs droits, ils peuvent échanger, s'informer, se conseiller, ou s'encourager, à des degrés divers. Toutefois, au collectif se substitue l'individuel, dès lors qu'il s'agit de réclamer le respect de ses droits, de revendiquer, ou encore de négocier l'assouplissement d'une obligation. Dans une contribution à l'ouvrage collectif de Jean-Michel Denis portant sur la conflictualité, Delphine Brochard insiste sur l'importance du

[2]Nicolas RENAHY, « Générations ouvrières et territoire industriel. La transmission d'un ordre ouvrier localisé dans un contexte de précarisation de l'emploi », *Genèses*, vol. 1, n° 42, 2001, p.54-55

partage de valeurs distinctes de l'entreprise, pour que se réunissent les salariés autour d'objectifs communs :

> « Pour qu'il y ait conflit, il faut non seulement qu'il existe un collectif de travail (sujet collectif) mais encore que ses objectifs et valeurs entrent en contradiction avec ceux de la direction de l'organisation. Contradiction qui n'est logiquement possible que si ce collectif est en partie autonome. Autonomie qui vient renforcer à son tour l'existence de conflits. »[3]

On peut également prendre ce raisonnement à rebours : comme l'illustrent les cas de Lucie et Julianne (toutes deux employées au sein du même salon Tif' durant plus de deux ans), le fait que les salariés partagent un certain nombre d'objectifs et de valeurs distincts de ceux prônés par le (la) responsable ou l'employeur(e), ne suffit pas à les constituer en un collectif susceptible de revendiquer de concert.

Parce qu'elles sont individualisées, les relations salariales dans lesquelles sont pris nos enquêtés donnent libre cours au rapport de force résultant des ressources de conviction, de persuasion et de pression dont dispose le salarié. Ces analyses doivent être replacées dans un contexte plus large d'individualisation des relations de travail, qui passe notamment par l'évolution du droit du travail, telle que la décrit Alain Supiot :

> « Victime de son succès, il n'est plus un droit rustique, assis sur une définition simple et unique de la relation de travail, mais au contraire un droit complexe qui fait dépendre la situation juridique de chaque salarié de la combinaison d'un nombre toujours plus grand de paramètres (âge, ancienneté, taille de l'entreprise, branche professionnelle, accords d'entreprise, type de contrat, place dans la hiérarchie, etc.). Dans ce contexte, l'identité collective, procédant de l'appartenance à la catégorie des salariés, s'efface derrière une possible identité professionnelle procédant des capacités propres à chaque individu. De l'identité collective par le travail, on peut alors passer à une identité individuelle dans le travail. »[4]

Les développements du chapitre 4 le montrent, les enquêtés ne sont pas tous soumis de manière identique à ce processus d'individualisation, en matière de salaire et de temps de travail. Reste qu'ils ne sont jamais complètement épargnés et évoluent, par ailleurs, dans des secteurs, des entreprises et des statuts ne favorisant ni n'encourageant le recours aux droits dits collectifs.

---

[3]Delphine BROCHARD, « Conflits du travail : une analyse statistique », in Jean-Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, Paris, La dispute, 2005, p.100

[4]Alain SUPIOT, *Critique du droit du travail*, Paris, Quadrige/PUF, 2002 [1e éd. 1994], p.97

4_ De l'ordinaire au contentieux : le processus de transformation du conflit en litige

Au fil de la thèse, nous avons tenté – en portant l'attention tant sur la teneur des relations tissées avec l'employeur que sur les registres du droit considérés - d'éclairer la complexité des liens existant entre les savoirs, usages et perceptions de leurs droits. Si l'absence d'usage peut renvoyer à une méconnaissance du droit, il est bien des situations où l'articulation de ces dimensions s'avère moins univoque. Outre les cas où les enquêtés s'informent sur leurs droits sans faire usage des enseignements récoltés, s'ajoutent les rares cas où les enquêtés recourent à des acteurs ou des procédures sans en avoir une connaissance aiguë au préalable. C'est en prêtant attention à l'ensemble de ces combinaisons possibles, en lien avec la socialisation et les configurations professionnelles dans lesquelles évoluent les enquêtés, que nous avons envisagé l'épreuve judiciaire. S'il peut être appréhendé comme une ressource[5], une arme[6], le recours à la justice n'en est pas la moins la résultante d'un processus de transformation d'un conflit en litige qu'il convient d'éclairer, sans préjuger de la connaissance qu'en ont les enquêtés au préalable. Les parcours des quelques justiciables rencontrés le montrent, le recours aux Prud'hommes n'est pas nécessairement envisagé en amont et peut, en outre, procéder d'un sentiment d'injustice débordant le seul registre juridique.

5_ Prolongements

Nous l'avons expliqué en introduction de cette thèse, les investigations réalisées aux Prud'hommes ont été menées avant que ne soient déterminés les secteurs d'activités de la coiffure, du bâtiment et de l'informatique. En guise de prolongement, il serait intéressant de s'attacher à caractériser les contentieux existant dans ces secteurs, pour appréhender plus directement les liens entre rapport ordinaire aux droits et recours à la justice.

Un autre angle pourrait être approfondi : celui du lien entre rapport au droit et rapport au politique. Une telle approche permettrait d'éclairer davantage le poids des représentations de l'ordre social et de la conflictualité dans les modes d'appropriation du droit, en regardant ce

[5]Jacques COMMAILLE, *A quoi nous sert le droit ?,* Paris, Gallimard, 2015
[6]Liora ISRAEL, *L'arme du droit,* Paris, Presses de SciencesPo, 2009

qui se joue non seulement au sein de l'entreprise mais également au-delà, en lien avec l'appartenance à des métiers, des secteurs et des milieux sociaux variés. De ce point de vue, une comparaison avec des secteurs d'activité où la tradition syndicale est plus importante serait la bienvenue. Se saisir plus directement des liens entre politique et droit permettrait également d'appréhender le poids des événements politiques dans le processus de socialisation, comme cela a été souligné par plusieurs chercheurs[7]. En l'espèce, les mobilisations qui ont précédé l'adoption de la « *loi El Khomry* » – survenues après la fin de notre enquête - fournissent un terrain propice à la poursuite de ces investigations.

Par ailleurs, il serait intéressant d'approfondir la question de la socialisation scolaire, en interrogeant non seulement le contenu des formations, mais également le déroulement des cours comportant des enseignements relatifs à l'insertion professionnelle et, le cas échéant, au droit du travail.

Au fil des chapitres, nous nous sommes intéressés à différents registres du droit. Les représentants du personnel, les syndicats et la grève, la rémunération et le temps de travail ainsi que le recours à la justice prud'homale ont fait l'objet de chapitres spécifiques. Mais d'autres acteurs et thématiques ont été approchés lors de notre étude : le recours aux services de renseignement de l'inspection du travail, les clauses contractuelles de mobilité, les ruptures de contrat de travail, le harcèlement sexuel, les accidents du travail et la maladie professionnelle ont été évoqués lors de l'exposé des portraits des enquêtés. Ces différents registres méritent d'être explorés plus avant. Un regard plus précis sur les droits et obligations liés à l'hygiène-sécurité, en particulier, permettrait d'interroger sous un autre angle les processus de socialisation, en mettant l'accent sur l'apprentissage « *par le corps* »[8]. Il apparaît d'autant plus important de s'intéresser à ce registre qu'en la matière, les droits qui protègent les salariés apparaissent, dans certains secteurs d'activité, fragilisés par la multiplication des statuts d'emploi. L'externalisation des risques professionnels, par le biais de l'intérim et de la sous-traitance, est un phénomène bien connu[9]. S'y articule la porosité croissante des frontières

[7]Anne MUXEL, *l'expérience politique des jeunes*, Paris, Presses de Science Po, 2001 ; Anne MUXEL, « Les choix politiques des jeunes à l'épreuve du temps : une enquête longitudinale », *Revue française de science politique*, vol. 51, n° 3, juin 2001 ; Olivier IHL, « Socialisation et événements politiques », *Revue française de science politique*, vol. 52, n° 2, 2002

[8]Muriel DARMON, *op.cit.*, p.109

[9]Nicolas JOUNIN, « La sécurité au travail accaparée par les directions », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°165, décembre 2006 ; Anne THEBAUD-MONY, *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Inserm/Sèvres, 2000

entre salariat et indépendance[10] - renforcée depuis la création, en 2008, du statut d'auto-entrepreneur[11] - qui pose la question de l'appropriation des droits protégeant la santé des travailleurs[12].

Plus largement, les parcours professionnels de nos enquêtés invitent à questionner les sorties plus ou moins durables du salariat, dans un contexte plus large où la condition salariale, caractérisée par l'octroi de protections en contrepartie du lien de subordination, apparaît de plus en plus concurrencée par les activités indépendantes exercées sous le statut d'auto-entrepreneur. Au-delà des seuls secteurs approchés dans le cadre de cette thèse, si l'on considère que les jeunes travailleurs constituent « *la tête de pont des transformations* »[13] en matière de normes d'emploi, interroger de telles activités indépendantes, tantôt envisagées comme des « *petits boulots* », tantôt investies comme des emplois plus durables[14] constitue une piste de recherche à creuser.

[10]Alain Supiot avait déjà caractérisé le rapprochement entre travail salarié et travail indépendant au début des années 2000. Voir Alain SUPIOT, « Les nouveaux visages de la subordination », *Droit social*, n°2, 2000

[11] Ce statut a été créé en 2008 par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, JORF n°0181 du 5 août 2008.

[12]A propos de la santé des artisans, voir Olivier CRASSET, *La santé des artisans au fil du parcours professionnel*, Thèse de doctorat : sociologie, Université de Nantes, 2014

[13]José ROSE, *Les jeunes face à l'emploi*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997, p.19

[14]Sarah BELOUEZZANE, « Travailleurs indépendants : le revers du modèle de l'économie collaborative », *Le Monde*, 11 août 2016 ; Laurence GIRARD, « Vélo et sac à dos, ingrédients de la « foodtech » », *Le Monde*, 18 juin 2016

Bibliographie

Élisabeth ALGAVA, « Insécurité de l'emploi et exercice des droits dans le travail », *Dares Analyses*, n°92, décembre 2015

Philippe ALONZO, « Les rapports au travail et à l'emploi des caissières de la grande distribution », *Travail et emploi,* n°76, mars 1998

Thomas AMOSSE, « Mythes et réalité du syndicalisme en France », *Premières synthèses*, n°44-2, Dares, 2004

Thomas AMOSSE, « Institutions représentatives et petites entreprises : Les enseignements de l'enquête Relations "professionnelles et négociations d'entreprise" *», Dossier du participant du colloque du 30 juin 2006, « Le dialogue social dans les petites entreprises »*, Paris, 2006

Thomas AMOSSE, Maria-Teresa PIGNONI, « La transformation du paysage syndical depuis 1945 », *Données sociales*, 2006

Thomas AMOSSÉ, Olivier JACOD, « Salariés, représentants du personnel et directions : quelles interactions entre les acteurs des relations sociales en entreprise ? », in Thomas AMOSSE, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *Les relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes « relations professionnelles et négociations d'entreprise »*, Paris, La découverte, 2008

Jean-Jacques ARRIGHI, Céline GASQUET, « Orientation et affectation : la sélection dans l'enseignement professionnel du second degré », *Formation emploi*, n°109, 2010

Jean-Jacques ARRIGUI, Yann FADDA, « Tendances nationales et identités régionales : éléments de cadrage pour un diagnostic régional de l'apprentissage », *Net.doc*, n°104, Céreq, novembre 2012

Michel ARLIAUD, Henri ECKERT (dir.), *Quand les jeunes entrent dans l'emploi*, Paris, La dispute, 2002

Louis ASSIER ANDRIEU, « La conscience et la socialisation juridiques comme thèmes de réflexion anthropologique », in Chantal KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *Socialisation juridique et conscience du droit*, Paris, LGDJ, 1997

Isabelle ASTIER, Jean-François LAE, « Aller ou non aux prud'hommes ? Un accès difficile à la justice du travail », Faculté des sciences économiques et sociales, Université Lille 1, 2009

Christelle AVRIL, Marie CARTIER, Delphine SERRE, *Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits*, Paris, La découverte, 2010

Guy BAJOIT, « Exit, voice, loyalty… and apathy. Les réactions individuelles au mécontentement », *Revue française de sociologie*, vol.29, n°2, 1988

Pascal BARBIER, « Contrainte relationnelle et résistance au travail : les vendeurs des grands magasins », *Sociétés contemporaines*, vol. 2, n°86, 2012

Pascal BARBIER, Pauline SELLIER, « Rapport au travail et carrière des jeunes salariés d'exécution des grandes entreprises du privé », *Agora débats/jeunesse*, n°69, 2015

Fabienne BARDOT, « L'auscultation de la violence dans l'entreprise. Des médecins du travail parlent », *Travail, genre et sociétés*, vol. 1, n°5, 2001

Christian BAUDELOT, Michel GOLLAC, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard, 2003

Stéphane BEAUD, « L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'"entretien ethnographique " », *Politix*, n°35, 1996

Stéphane BEAUD, *80% au bac… et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire*, Paris, La découverte, 2002

Stéphane BEAUD, Florence WEBER, *Guide de l'enquête de terrain,* Paris, La découverte, 2003

Stéphane BEAUD, Michel PIALOUX, *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, Fayard, 1999

Robert BECK, « Esprit et genèse de la loi du 13 juillet 1906 sur le repos hebdomadaire », *Histoire, économie et société*, vol. 3, 2009

Valérie BECQUET, « Les "jeunes vulnérables" : essai de définition », *Agora débats/jeunesses,* vol. 3, n°62, 2012

Elyse BENTABET, Anne-Chantal DUBERNET, Christelle FOUCHER, Annie LAMANTHE, Stéphane MICHUN, Michel MONNET, Philippe TROUVE, « Pratiques et représentations de la formation professionnelle dans les très petites entreprises – approche sectorielle », *Document Céreq*, février 1997

Peter BERGER, Thomas LUCKMANN, *La construction sociale de la réalité*, Paris, Armand Colin, 1986

Sophie BEROUD, *Adhérer, participer, militer : les jeunes salariés face au syndicalisme et à d'autres formes d'engagements collectifs*, Rapport CGT – Agence d'objectif Ires, Montreuil, 2004

Sophie BEROUD, Jean-Michel DENIS, Guillaume DESAGE, Baptiste GIRAUD, Jérôme PELISSE, *La lutte continue ? Les conflits du travail dans la France contemporaine*, Paris Éditions du Croquant, 2008

Isabelle BERREBI-HOFFMANN, « Impossible subordination ? Figures de la relation hiérarchique dans les services informatiques », in Patrick CINGOLANI (dir.), *Un travail sans limites ?,* Paris, Eres, 2012

Christian BESSY, « Pratiques contractuelles et individualisation de la rupture de la relation de travail », *Travail et emploi*, n°114, 2008

Antoine BEVORT, Annette JOBERT, « Une règlementation du droit de grève inégalement contraignante », *Problèmes politiques et sociaux*, n°969, février 2010

Erhard BLANKENBURG, « La mobilisation du droit. Les conditions du recours et du non-recours à la justice », *Droit et société*, n°28, 1994

Catherine BLOCH-LONDON, Valérie ULRICH, Serge ZILBERMAN, « Les relations professionnelles en entreprise à l'épreuve de la réduction du temps de travail », in Thomas AMOSSE, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *Les relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes « relations professionnelles et négociations d'entreprise »*, Paris, La découverte, 2008

Catherine BLOCH-LONDON, Jérôme PELISSE, « L'évolution du cadre légal des relations professionnelles : entre foisonnement juridique et renouvellement des acteurs, une appropriation sélective des dispositifs », in Thomas AMOSSE, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *Les relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes « relations professionnelles et négociations d'entreprise »,* Paris, La découverte, 2008

Luc BOLTANSKI, *Les cadres. La formation d'un groupe social,* Paris, Éditions de Minuit, 1982

Luc BOLTANSKI, Yann DARRE, Marie-Ange SCHILTZ, « La dénonciation », *Actes de la recherche en sciences sociales,* n°51, mars 1984

Luc BOLTANSKI, Eve CHIAPELLO, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 2005 [1e éd. 1999]

Jean-Pierre BONAFE-SCHMIDT, « Les prud'hommes : du conseil de discipline à la juridiction de droit commun », *Le mouvement social*, n°141, octobre-décembre 1987

Anni BORZEIX, Margaret MARUANI, *Le Temps des chemises. La grève qu'elles gardent au cœur*, Paris, Syros, 1982.

Paul BOUAZIZ, « Harcèlement moral, harcèlement sexué ? Les difficultés d'une approche juridique », *Travail, genre et sociétés*, vol. 1, n°5, 2001

Paul BOUFFARTIGUE, Mélanie BOCCHINO, « Travailler sans compter son temps ? Les cadres et le temps de travail », *Travail et emploi*, n°74, 1998

Paul BOUFFARTIGUE, *Les cadres. Fin d'une figure sociale*, Paris, La dispute, 2001

Paul BOUFFARTIGUE, Jacques BOUTEILLER, « Les cadres et les « 35 heures » : entre banalisation et différenciation », in Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Cadres : la grande rupture*, Paris, La découverte, 2001

Paul BOUFFARTIGUE (responsable scientifique), Jean-René PENDARIES, Frédéric PEROUMAL, Evelyne PERRIN, *Enquête sur trois secteurs : La Poste, sous-traitance pétrochimique et restauration rapide. Le syndicalisme face aux différentes formes de flexibilité,* Document d'études Dares, n°143, août 2008

Paul BOUFFARTIGUE, « Précarités professionnelles et action collective. La forme syndicale à l'épreuve », *Travail et emploi*, n°116, octobre-décembre 2008

Paul BOUFFARTIGUE, « Attendre le CDI pour faire grève et se syndiquer ? Précaires et action collective à La Poste », in Sophie BEROUD, Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?,* Paris, La dispute, 2009

Pierre BOURDIEU, « L'opinion publique n'existe pas », *Les temps modernes*, n°318, janvier 1973

Pierre BOURDIEU, « La jeunesse n'est qu'un mot. Entretien avec Anne-Marie MÉTAILIÉ », *Questions de sociologie*, Paris, Éditions de Minuit, 1984

Pierre BOURDIEU, « La force du droit. Éléments pour une sociologie du champ juridique », *Actes de la recherche en sciences sociales,* vol. 64, septembre 1986

Pierre BOURDIEU (dir.), « Comprendre », *La misère du monde*, Éditions du Seuil, Paris, 1993

Pierre BOURDIEU, Jean-Claude CHAMBOREDON, Jean-Claude PASSERON, *Le métier de sociologue*, Berlin, Mouton de Gruyter, 2006 [1e éd. 1968]

Zoubir BOUZIANI, « L'ingénierie en France en 2012. Un secteur dynamique, encore faiblement concentré », *Insee première*, n°1550, mai 2015

Agnès BRIZARD, Malik KOUBI, « Les pratiques salariales des entreprises : plus de diversification, davantage de primes de performance », *Premières synthèses*, n°37-1, Dares, septembre 2007

Delphine BROCHARD, « Conflits du travail : une analyse statistique », in Jean-Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, Paris, La dispute, 2005

François BRUN, « Usages d'entreprises et inactivation du droit du travail : l'exemple du Sentier », *Centre d'études de l'emploi, quatre pages*, n° 49, janvier-février 2002

Monique BUISSON, « Familles et orientation professionnelle, le cas de la coiffure à Lyon », *L'orientation scolaire et professionnelle*, n°1, 1981

Guillaume BURNOD, Damien CARTRON, Vanessa PINTO, « Étudiants en fast-food : les usages sociaux d'un « petit boulot », *Travail et emploi,* n°83, juillet 2000

François BUTON, « Le droit comme véhicule. Portrait sociologique d'un justiciable », in Liora ISRAEL, Guillaume SACRISTE, Antoine VAUCHEZ et Laurent WILLEMEZ (dir.), *Sur la portée sociale du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 2004

Pierre CAM, *Les prud'hommes juges ou arbitres ? Les fonctions sociales de la justice du travail*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 1981

Pierre CAM, Alain SUPIOT, « La vulgarisation du droit du travail », *Travail et emploi*, n° 25, septembre 1985

Pierre CAM, « Les organisations patronales et syndicales », in Pierre CAM, Alain SUPIOT (dir.), *Les dédales du droit social*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 1986

Pierre CAM, « Le droit à la lumière ou les ambivalences du savoir », *Travail et emploi,* n°43, 1990

Pierre CAM, « Systèmes d'information et pratiques sociales », *Droit et société*, n°16, 1990

Jean CARBONNIER, *Flexible droit. Pour une sociologie du droit sans rigueur*, Paris, LGDJ, 2001 [1e éd. 1969]

Isabelle CARLES-BERKOWITZ, *Le droit et les jeunes d'origine étrangère : une approche par genre des phénomènes de socialisation juridique*, Paris, L'harmattan, 2007

Alexandre CARLIER, Elise TENRET, « Des conflits du travail plus nombreux et plus diversifiés », *Premières informations, premières synthèses*, Dares, n°08-1, février 2007

Marie CARTIER, Jean-Noël RETIERE, Yasmine SIBLOT (dir.), *Le salariat à statut, genèses et cultures*, Rennes, Presse universitaire de Rennes, 2010

Damien CARTRON, « Engagement dans le travail et dans la grève chez McDonald's », in Jean.Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine,* Paris, La dispute, 2005

Damien CARTRON, Michel GOLLAC, « Intensité et conditions de travail », *CEE-4 pages*, juillet 2003

Philippe CASELLA, *Continuité professionnelle et indépendance, la mise à son compte dans le BTP*, Thèse de doctorat : sociologie, Université René Descartes, Paris, 1987

Philippe CASELLA, Pierre TRIPIER, « Dynamique des métiers, contraintes et ressources de la culture de métier », *Economie rurale*, n°169, 1985

Robert CASTEL, *Les métamorphose de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Gallimard, 2013 [1e éd. 1995]

Robert CASTEL, « Droit du travail : redéploiement ou refondation ? », *Droit social*, n°5, mai 1999

Robert CASTEL, *La montée des incertitudes*, Paris, Éditions du Seuil, 2009

Nathalie CATTANEO, « Le travail à temps partiel : entre rêve et cauchemar », *Les Cahiers du mage*, n°2, 1997

Vincent-Arnaud CHAPPE, *L'égalité en procès. Sociologie politique du recours au droit contre les discriminations au travail*, Thèse de doctorat : Sciences sociales- Sociologie, ENS Cachan, 2013

Jean-Pierre CHAUCHARD, Anne-Chantal HARDY-DUBERNET (dir.), *La subordination dans le travail*, Paris, La documentation française, 2003

François CHAZEL, Jacques COMMAILLE (dir.), *Normes juridiques et régulation sociale*, Paris, LGDJ, 1991

Alain CHOURAQUI, « Quelques difficultés actuelles d'articulation du juridique et du social », in François CHAZEL, Jacques COMMAILLE (dir.), *Normes juridiques et régulation sociale*, Paris, LGDJ, 1991

Valérie COHEN, Brigitte LARGUEZE, « "S'en sortir" sans pouvoir sortir des dispositifs : le cas des allocataires de minima sociaux en début et fin de parcours professionnel », *Revue française des affaires sociales*, n°1, 2007

Annie COLLOVALD, Lilian MATTHIEU, « La pédagogie morale de la grève », in Sophie BEROUD, Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?* Paris, La dispute, 2009

Annie COLLOVALD, Lilian MATTHIEU, « Mobilisations improbables et apprentissage d'un répertoire syndical », *Politix*, vol. 2, n°86, 2009

Jacques COMMAILLE, Jean François PERRIN, « Le modèle de Janus de la sociologie du droit », *Droit et société*, n°1, 1985

Jacques COMMAILLE, « La justice entre détraditionnalisation, néolibéralisation et démocratisation : vers une théorie de la sociologie politique de la justice », in Jacques COMMAILLE, Martine KALUSZYNSKI (dir.), *La fonction politique de la justice*, Paris, La découverte, 2007

Jacques COMMAILLE, *A quoi nous sert le droit ?* Paris, Gallimard, 2015

Alain COTTEREAU, « Cent quatre-vingt années d'activité prud'homale », *Le mouvement social*, n° 141, octobre-décembre 1987

Alain COTTEREAU, « Justice et injustice ordinaire sur les lieux de travail d'après les audiences prud'homales (1806-1866) », *Le mouvement social*, n°141, octobre-décembre 1987

Alain COTTEREAU, « Droit et bon droit. Un droit des ouvriers instauré puis évincé par le

droit du travail (France, XIXème siècle) », *Annales HSS*, vol. 57, n°6, novembre-décembre 2002

Olivier CRASSET, *La santé des artisans au fil du parcours professionnel*, Thèse de doctorat : sociologie, Université de Nantes, 2014

Raphaël DALMASSO, Bernard GOMEL, Dominique MEDA, Evelyne SERVERIN, « Des ruptures conventionnelles vues par les salariés : à la recherche des raisons de rompre », *La Revue de l'Ires*, vol. 3, n° 74, 2012

Jean DANET (coord.), *La réponse pénale. Dix ans de traitement des délits*, Rennes, Presse universitaire de Rennes, 2013

Isabelle DANIC, Julie DELALANDE, Patrick RAYOU, *Enquêter auprès d'enfants et de jeunes : objets, méthodes et terrains de recherche en sciences sociales*, Rennes, Presse universitaire de Rennes, 2006

Françoise DANY, « La carrière des cadres à l'épreuve des dispositifs de gestion », in Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Cadres : la grande rupture*, Paris, La découverte, 2001

Muriel DARMON, *La socialisation*, Paris, Armand Colin, 2010 [1e éd. 2006]

Thierry DELPEUCH, Laurence DUMOULIN, Claire de GALEMBERT, *Sociologie du droit et de la justice*, Armand Colin, Paris, 2014

Laure DE MAILLARD TAILLEFER, Odile TIMBART, « Les affaires prud'homales en 2007 », *Infostat justice*, n°105, février 2009

Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Des relations de travail sans règles ? L'énigme de la production des logiciels libres », *Sociétés contemporaines*, vol.2, n°66, 2007

Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Les mondes de la gratuité à l'ère du numérique : une convergence problématique sur les logiciels libres », *Revue française de socio-économie*, vol.1, n°1, 2008

Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Les développeurs de logiciels libres : militants, bénévoles ou professionnels ? » in Didier DEMAZIERE, Charles GADEA (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La découverte, 2009

Didier DEMAZIERE, François HORN, Marc ZUNE, « Ethnographie de terrain et relation d'enquête. Observer les « communautés » de logiciels libres », *Sociologie*, vol. 2, n°2, 2011

Sophie DENAVE, Fanny RENARD, « Aspirants mécaniciens, aspirants coiffeurs. La construction de masculinités populaires différenciées », *Terrains et travaux*, vol.2, n°27, 2015

Jean-Michel DENIS, « Le conflit en grève ? (Quelques éléments de synthèse) », in Jean-Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, Paris, La dispute, 2005

Jean-Michel DENIS, « "Dans le nettoyage, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault ! ". Implantation et stratégies syndicales dans le secteur du nettoyage industriel », *Politix*, vol.1, n°85, 2009

Diane DESPRAT, « Une socialisation au travail émotionnel dans le métier de coiffeur », *Nouvelle revue du travail*, n°6, 2015

Claude DIDRY, « La nouvelle jeunesse des conventions collectives : la loi du 24 juin 1936 », in Jean-Pierre LE CROM (dir.), *Deux siècles de Droit du Travail. L'histoire par les lois*, Paris, Éditions ouvrières, 1998

Anne DIETRICH, « Vers une autonomie contrôlée ? », in Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Cadres : la grande rupture*, Paris, La découverte, 2001

Anne DIETRICH, Françoise LOZIER, « Entre relation d'emploi et relation de services : Les stratégies de deux sociétés de services en ingénierie », *Formation emploi*, n°119, juillet-septembre 2012

Sophie DIVAY, « Quand la jeunesse devient une compétence », *Terrain*, n°40, mars 2003

Michel DOBRY, « Calcul, concurrence et gestion du sens. Quelques réflexions à propos des manifestations étudiantes de novembre-décembre 1986 », in Pierre FAVRE (dir.), *La manifestation*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 1990

Emmanuel DOCKES, « Le stroboscope législatif », *Droit social*, n°9-10, octobre 2005

Anne-Chantal DUBERNET, « Des « métiers traditionnels » aux « vrais métiers » » in Françoise PIOTET (dir.), *La révolution des métiers*, Paris, Presse universitaire de France, 2002

François DUBET, « Propositions pour une syntaxe des sentiments de justice dans l'expérience de travail », *Revue française de sociologie*, vol.46, n°3, 2005

Elisabeth DUGUE, « La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté », *Sociologie du travail*, n°3, 1994

Renaud DULONG, « « On n'a pas le droit… » Sur les formes d'appropriation du droit dans les interactions ordinaires », in François CHAZEL, Jacques COMMAILLE (dir.), *Normes juridiques et régulation sociale*, Paris, LGDJ, 1991

Denis DUPLAN, Anne-Marie GUILLEMARD, Constance PERRIN-JOLY, Marielle POUSSOU-PLESSE, *Durer au travail dans les métiers de l'informatique : quelles conditions de possibilité ? Etude sociologique des devenirs de cadres informaticiens*, Rapport Dares, novembre 2008

Henri ECKERT, *Avoir vingt ans à l'usine*, Paris, La dispute, 2006

Henri ECKERT, « Une approche de l'intégration des jeunes dans l'entreprise », *Notes emploi formation*, n°24, octobre 2006

Henri ECKERT, Virginie MORA, « Des trajectoires aux stratégies d'insertion professionnelle des jeunes en France », in Christian PAPINOT, Mircea VULTUR (dir.), *Les jeunesses au travail. Regards croisés France-Québec*, Presse universitaire de Laval, 2012

Henri ECKERT, « Les jeunes, la précarité et la reconfiguration des inégalités sociales », conférence Jeunesses Précaires, Université de Fribourg, 27 mars 2013

Norbert ELIAS, *Engagement et distanciation. Contributions à la sociologie de la connaissance*, Paris, Fayard, 1983

Nina ELIASOPH, *L'évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne,* Paris, Economica, 2010

Laurent ERBS, « Gratter toujours un peu plus. Le travail gratuit chez les coiffeurs », *La revue des conditions de travail*, n°2, juillet 2015

Christophe EVEAERE, Amaury GRIMAND, Eric Mickael LAVIOLETTE, « Formation, conditions de travail et relations sociales dans les sociétés de services informatiques », *Education permanente*, n°155, 2003

Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *The common place of law, stories from everyday life*, Chicago, The University of Chicago Press, 1998

Patricia EWICK, Susan S. SILBEY, *Devant la loi : la construction sociale du juridique*, in Chantal KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *Socialisation juridique et conscience du droit*, Paris, LGDJ, 1997

Anne FABLET, Sarah SERVAL, Christelle ZELLER, « La relation entre mobilisation collective, engagement multiple et intention de quitter des consultants. Le cas d'une SSII », *Management & avenir*, vol.8, n°74, 2014

Nicolas FARVAQUE, Marion LEFEBVRE, *Les salariés de PME et les Prud'hommes*, synthèse du rapport final, ORSEU, mars 2009

Nicolas FARVAQUE, Marion LEFEBVRE, « Les salariés de PME : d'une spécificité des relations sociales à un rapport particulier aux Prud'hommes ? », *La revue de l'Ires*, vol.3, n°66, 2010

Catherine FAURE-GUICHARD, « Les salariés intérimaires, trajectoires et identité », *Travail et emploi*, n°78, janvier 1999

Catherine FAURE-GUICHARD, *L'emploi intérimaire. Trajectoires et identités*, Rennes, Presse universitaire de Rennes, 2000

William FELSTINER, Richard ABEL, Austin SARAT, « L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer », *Politix*, n°16, 1991

Janet FINCH, « The Vignette Technique in Survey Research », *Sociology*, vol.21, n°1, february 1987

Nicolas FLAMANT, « Conflit de générations ou conflit d'organisation ? Un train peut en cacher un autre… », *Sociologie du travail*, vol.47, n°2, 2005

Georges FRIEDMANN, *Le travail en miettes,* Paris, Gallimard, 1964

Yannick FONDEUR, Catherine SAUVIAT, « Normes d'emploi et marché du travail dans les métiers liés aux technologies de l'information », *Document d'étude Dares*, n°63, novembre 2002

Yannick FONDEUR, « Services de conseil en informatique. Recruter pour placer », *La revue de l'Ires*, vol.1, n°76, 2013

Philippe GAGNEBET, *Les 16-25 ans et la vie active, le rôle des missions locales,* Paris, Autrement, 2006

Olivier GALLAND, *Sociologie de la jeunesse*, Paris, Armand Colin, 2004 [1e éd. 1991]

Mauricio GARCÍA-VILLEGAS, « Symbolic Power without Symbolic Violence : Critical Comments on Legal Consciousness Studies », *Droit et société*, vol.1, n°53, 2003

Virginie GAUTRON, Jean-Noël RETIERE, « Le traitement pénal aujourd'hui : juger ou gérer ? », *Droit et société*, n°88, 2014

Catherine GAVEND, « Les coiffeurs de Lyon (1958-1975) », *Bulletin du Centre Pierre Léon d'histoire économique et sociale*, n°1-2, 1999

Christine GAVINI, « Vers un droit interne d'entreprise ? », *Sociologie du travail*, n°2, 1997

Daniel GAXIE, « Au-delà des apparences… », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 81-82, 1990

Daniel GAXIE, « Appréhensions du politique et mobilisation des expériences sociales », *Revue française de sciences politiques*, vol.52, n°2, 2002

Daniel GAXIE, « A propos des attitudes des citoyens à l'égard de l'« Europe ». Ce que nous savons et ce que nous ne savons pas encore », in Daniel GAXIE, Nicolas HUBE, Marine DE LA SALLE, Jay ROWELL, *L'Europe des européens. Enquête comparative sur les perceptions de l'Europe*, Paris, Économica, 2011

Carole GAYET-VIAUD, « Est-il devenu indécent de parler politique ? À propos de Nina ELIASOPH, L'évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne », *La Vie des Idées*, 8 décembre 2010

Bertrand GEAY (dir.), *La protestation étudiante. Le mouvement du printemps 2006,* Paris, Raisons d'agir, 2009

Paul GERBOD, « les Métiers de la coiffure en France dans la première moitié du XXè siècle », *Ethnologie française*, n°1, janvier-mars 1983

Michel GOLLAC, Serge VOLKOFF, « Citius, altius, fortius [L'intensification du travail] », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 114, septembre 1996

Michel GOLLAC, Francis KRAMARZ, « L'informatique comme pratique et croyance », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 134, 2000

Michel GOLLAC, Serge VOLKOFF, « La santé au travail et ses masques », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol.3, n°163, 2006

Michel GOLLAC, Serge VOLKOFF, *Les conditions de travail*, Paris, La découverte, 2007 [1e éd. 2000]

Christine GUEGNARD (coord.), *A la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration,* Relief n° 7, Céreq, septembre 2004

George GURVITCH, *L'expérience juridique et la philosophie du droit*, Paris, Pedone, 1935

Anne-Chantal HARDY-DUBERNET, « La subordination : l'objet, la pratique et la règle du jeu », in Jean-Pierre CHAUCHARD, Anne-Chantal HARDY-DUBERNET (dir.), *La subordination dans le travail*, Paris, La documentation française, 2003

Franck HEAS, « Subordination et travail temporaire », in Jean-Pierre CHAUCHARD, Anne-Chantal HARDY-DUBERNET (dir.), *La subordination dans le travail*, Paris, La documentation française, 2003

Marie-France HIRIGOYEN, *Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien,* Paris, Syros, 1998

Albert HIRSCHMAN, *Défection et prise de parole,* Paris, Fayard, 1995

Everett C. HUGHES, *Le regard sociologique. Essais choisis*, textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie, Paris, Éditions de l'EHESS, 1996

Rhidian HUGUES, "Considering the vignette technique and its application to a study of drug injecting and HIV risk and safer behavior", *Sociology of health and illness*, vol. 20, n°3, 1998
Richard HOGGART, *La culture du pauvre*, Paris, Éditions de Minuit, 1970

Olivier IHL, « Socialisation et événements politiques », *Revue française de science politique*, vol.52, n°2, 2002

IRES, *Les mutations de l'emploi en France*, Paris, La découverte, 2005

Liora ISRAEL, *L'arme du droit,* Paris, Presses de SciencesPo, 2009

Liora ISRAEL, « Question(s) de méthode. Se saisir du droit en sociologue », *Droit et société*, n°69-70, 2008

Aziz JELLAB, « Jeunes en quête d'emploi et mission locale : socialisation institutionnelle et logiques d'actions juvéniles », *Revue française des affaires sociales,* n°2, avril-juin 1997

Irène JONAS, François SARFATI, « Comprendre les mobilités des jeunes peu qualifiés », *Chroniques du travail*, n°2, 2012

Nicolas JOUNIN, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université Paris 7 Denis Diderot, 2006

Nicolas JOUNIN, « La sécurité au travail accaparée par les directions », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°165, décembre 2006

Nicolas JOUNIN, « L'illégalité sous-traitée ? Les conséquences du recours à des employeurs intermédiaires dans le secteur du bâtiment », *Droit social*, n° 1, janvier 2007

Nicolas JOUNIN, « Humiliations ordinaires et contestations silencieuses. La situation des travailleurs précaires des chantiers », *Sociétés contemporaines*, vol.2, n°70, 2008

Nicolas JOUNIN, *Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, Paris, La découverte, 2008

Katia JULIENNE, Murielle MONROSE, « Le rôle des fonds d'aides aux jeunes dans l'insertion sociale et professionnelle des jeunes en difficulté », *Revue française des affaires sociales*, n°3, 2004

Wolfgang KAUPEN, « Public opinion of the law in a democratic society », in Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY (dir), *Knowledge and Opinion about Law*, London, Martin Roberson, 1973

Jean KELLERHALS, Marianne MODAK, David PERRENOUD, *Le sentiment de justice dans les relations sociales*, Paris, Presse universitaire de France, 1997

Prisca KERGOAT, « De l'indocilité au travail d'une fraction des jeunesses populaires. Les apprentis et la culture ouvrière », *Sociologie du travail*, n°48, 2006

Chantal KOURILSKY, « Connaissances et représentations du « juridique » chez les enfants et les adolescents : concepts et méthodes d'interprétation dans la recherche sur la socialisation juridique », *Droit et société*, n°4, 1986

Chantal KOURILSKY-AUGEVEN, « Socialisation juridique », in André-Jean ARNAUD (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, Paris, LGDJ, 1988.

Chantal KOURILSKY-AUGEVEN, « Socialisation juridique et identité du sujet », *Droit et société*, n°19, 1991

Chantal KOURILSKY-AUGEVEN (dir.), *Socialisation juridique et conscience du droit*, Paris, LGDJ, 1997

Kalman KULCSAR, « La connaissance du droit en Hongrie », *L'Année sociologique*, vol. 18, 1967

Berl KUTCHINSKY, "The legal consciousness: a survey of research on knowledge and opinion about law" in Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, *Knowledge and Opinion about Law*, Martin Roberson, London, 1973

Jacques LAGROYE, « Les processus de politisation », in Jacques LAGROYE (dir.), *La politisation*, Paris, Belin, 2003

Bernard LAHIRE, *Tableaux de famille, Heurts et malheurs scolaires en milieux populaires*, Paris, Éditions du Seuil, 1995

Bernard LAHIRE, *L'homme pluriel, les ressorts de l'action*, Armand Colin, Paris, 2005

Michel LALLEMENT, Steven LEHNDORFF, Dorothea VOSS-DAHM, « Temps de travail et statut des salariés hautement qualifiés des sociétés de service informatique : une comparaison France-Allemagne », in Rachel BEAUJOLIN-BELLET (dir.), *Flexibilités et performances*, Paris, La découverte, 2004

Michel LALLEMENT, François SARFATI, « La carrière contre le travail ? Savoirs, activités et trajectoires de jeunes experts de la finance et de l'informatique », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol.1, n°126, 2009

Michel LALLEMENT, « Les régulations du temps de travail en France », *Informations sociales*, vol.3, n°153, 2009

Michel LALLEMENT, *L'âge du faire. Hacking, travail, anarchie*, Paris, Éditions du Seuil, 2015

Pierre LASCOUMES, Evelyne SERVERIN, « Théories et pratiques de l'effectivité du Droit », *Droit et société*, n°2, 1986

Jacqueline LAUFER, Annie FOUQUET, « A l'épreuve de la féminisation », in Paul BOUFFARTIGUE (dir.), *Cadres : la grande rupture*, Paris, La découverte, 2001

Jean-Pierre LE CROM, *L'introuvable démocratie salariale. Le droit de la représentation du personnel dans l'entreprise (1890-2002),* Paris, Syllepse, 2003

Audrey LENOIR, Jean-Noël RETIERE, Camille TREMEAU, « La politique des nombres de la justice pénale », in Jean DANET (coord.), *La réponse pénale. Dix ans de traitement des délits*, Rennes, Presse universitaire de Rennes, 2013

Florence LEFRESNE, « Les jeunes et l'emploi : parcours et dispositifs », Patricia LONCLE

(dir.), *Les jeunes, questions de société, questions politiques*, Paris, La documentation française, 2007

Florence LEFRESNE, « Trente ans de politique de l'emploi des jeunes en France : une tentative d'évaluation », in Christian PAPINOT, Mircea VULTUR (dir.), *Les jeunesses au travail. Regards croisés France-Québec*, Québec, Presse universitaire de Laval, 2012

Jacques LE GOFF, *Droit du travail et société*, *Tome 1 - Les relations individuelles de travail,* Presses universitaires de Rennes, 2001

Jacques LE GOFF, *Droit du travail et société*, *Tome 2 – Les relations collectives du travail*, Presses universitaires de Rennes, 2001

Patrick LEHINGUE, « La *Loyalty*, parent pauvre de la trilogie conceptuelle d'A. O. Hirschman », in Josepha LAROCHE (dir.), *La loyauté dans les relations internationales*, Paris, L'harmattan, 2001

Claude LENEVEU, *Les Ouvriers du bâtiment et des travaux publics en France. Accumulation du capital, composition et défense de la force de travail*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université de Nantes, 1983

Marie-Clémence LE PAPE, « Etre parent dans les milieux populaires : entre valeurs familiales traditionnelles et nouvelles normes éducatives », *Informations sociales*, vol.4, n°154, 2009

Marie-Clémence LE PAPE, *La famille à l'épreuve des risques. Logiques éducatives et stratification sociale*, Thèse de doctorat : Sociologie, Institut d'études politiques de Paris, 2009

Catherine LE MAGUERESSE, « La reconnaissance du harcèlement sexuel. Une victoire féministe ? (1992-2012) », *Cahiers du genre*, vol.2, n°57, 2014

Benoit LEPLEY, « Les régulations sociales dans les petites entreprises », *La lettre du GIPMIS*, n°7, décembre 2000

Benoit LEPLEY, « Gestion des conflits dans les petites entreprises », in Jean-Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine,* Paris, La dispute, 2005

Nicolas LE RU, « L'évolution des métiers en France depuis 25 ans », *Chroniques du travail*, n°1, 2011

Danièle LINHART, « L'individu au cœur de la modernisation de l'entreprise », in Amélie POUCHET (coord.), *Sociologie du travail*, *40 ans après*, Paris, Elsévier, 2001

Danièle LOCHAK, « Les usages du savoir juridique », in CURAPP (collectif), *Les usages sociaux du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 1989

Nicolas MARIOT, « Pourquoi il n'existe pas d'ethnographie de la citoyenneté », *Politix*, n°92, 2010

Daniel MARTINELLI, Corinne PROST, « Le domaine d'études est déterminant pour les débuts de carrière », *Insee première*, n°1313, octobre 2010

Manuela MARTINI, « Famille, organisation du travail et transmission du métier : les PME de maçonnerie de la banlieue parisienne au XXè siècle », *Cahier des annales de Normandie*, n°31, 2001

Margaret MARUANI, *Travail et emploi des femmes*, Paris, La découverte, 2011 [1e éd. 2000]

Frédérique MATONTI, Franck POUPEAU, « Le capital militant, essai de définition », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°155, 2004

Gérard MAUGER, « Enquêter en milieu populaire », *Genèses*, n°6, 1991.

Gérard MAUGER, « Les mondes des jeunes », *Société contemporaine*, n°21, 1995

Nonna MAYER, « L'entretien selon Pierre Bourdieu : analyse critique de *La misère du monde* », *Revue française de sociologie*, vol.36, 1995

Caroline MAZAUD, *Entre le métier et l'entreprise. Renouvellement et transformations de l'artisanat français*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université de Nantes, 2009

Caroline MAZAUD, *L'artisanat français. Entre métier et entreprise*, Rennes, Presse universitaire de France, 2013

Michael W. McCANN, *Rights at work, pay equity reform and the politics of legal mobilization*, Chicago, The University of Chicago Press, 1994

Karen MESSING, MAUDE RANDOIN, France TISSOT, Geneviève RAIL, Sylvie FORTIN, « La souffrance inutile : la posture debout statique dans les emplois de service », *Travail, genre et société*, n°12, novembre 2004

Eve MEURET-CAMPFORT, *Des ouvrières en lutte. Mondes populaires et genre du syndicalisme dans un secteur d'emploi "féminin". Le cas de l'usine Chantelle à Nantes (1966-2005),* Thèse de doctorat : Sociologie, Université de Nantes, 2014

Hélène MICHEL, Laurent WILLEMEZ, « Le monde du travail comme jugement et représentation », *Actes de la recherche en sciences sociales,* n°3, 2009

Hélène MICHEL, Laurent WILLEMEZ (dir.), *Les Prud'hommes, Actualité d'une justice bicentenaire,* Broissieux, Éditions du Croquant, 2008

Hélène MICHEL, Laurent WILLEMEZ, *Les conseils de prud'hommes entre défense syndicale et action publique. Actualité d'une institution bicentenaire,* Rapport final, Mission de recherche droit et justice, juin 2007

Guy MICHELAT, « L'identité catholique des français. II. Appartenance et socialisation », *Revue française de sociologie*, vol.31, 1990

Richard E. MILLER, Austin SARAT, « Grievances, Claims, and Disputes: Assessing the Adversary Culture », *Law and society review*, vol.15, n° 3-4, 1981

Bénédicte MORDIER, « Les sociétés de services d'ingénierie informatique », *Insee première*, n°1233, mai 2009

Gilles MOREAU, *Le monde apprenti*, Paris, La dispute, 2003

Gilles MOREAU, « Jeunesse et travail : le paradoxe des apprentis », *Formation emploi*, n°89, 2005

Gilles MOREAU, « Emploi, métiers et niveau : l'exemple des apprentis mécaniciens », *Les jeunesses au travail : rapports intergénérationnels et dynamiques des groupes professionnels*, Colloque international, Brest, 29-30 mai 2008

Gilles MOREAU (dir.), *Les apprentis ligériens en 2006/2007. Enquête sociographique*, Rapport au Conseil Régional des Pays de la Loire, juillet 2008

Gilles MOREAU, « Apprentissage : une singulière métamorphose », *Formation emploi*, n°101, 2008

Brigitte MUNOZ PEREZ, Evelyne SERVERIN, *Le droit du travail en perspective contentieuse - 1993 - 2004*, Paris, Rapport pour le Ministère de la justice, novembre 2005

Anne MUXEL, *l'expérience politique des jeunes*, Paris, Presses de Science Po, 2001

André NARRITSENS, Michel PIGENET (dir.), *Pratiques syndicales du droit. France XXè-XXIè siècles*, Rennes, Presse universitaire de Rennes, 2014

Chantal NICOLE-DRANCOURT, « L'idée de précarité revisitée », *Travail et emploi,* n°52, février 1992

Pierre NOREAU, « La scolarité, la socialisation et la conception du droit : un point de vue sociologique », *Les Cahiers du droit*, vol. 38, n°4, 1997

François OST, « Pour une théorie ludique du droit », *Droit et société*, n°20-21, 1992

François OST, Michel VAN DE KERCHOVE, *De la pyramide au réseau ? Pour une théorie dialectique du droit*, Bruxelles, Publications des facultés universitaires Saint-Louis, 2002

Christian PAPINOT, « Quelle socialisation salariale en début de vie active en France ? », in Christian PAPINOT, Mircea VULTUR (dir.), *Les jeunesses au travail. Regards croisés France-Québec*, Québec, Presse universitaire de Laval, 2012

Christian PAPINOT, « Jeunes intérimaires et ouvriers permanents en France : quelle solidarité au travail ? », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 64, n° 3, 2009

Catherine PARADEISE, Pascale PORCHER, « Le contrat ou la confiance dans la relation salariale », *Travail et emploi*, n°46-4, 1990

Jean-Claude PASSERON, Claude GRIGNON, *Le Savant et le Populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard/Éditions du Seuil, 1989

Serge PAUGAM, *Le salarié de la précarité*, Paris, Presse universitaire de France, 2000

Jérôme PELISSE, « A la recherche du temps gagné. Les 35 heures entre perceptions, régulations et intégrations professionnelles », *Travail et emploi*, n°90, avril 2002

Jérôme PELISSE, « Consciences du temps et consciences du droit chez des salariés à 35 heures », *Droit et société*, n°53, 2003

Jérôme PELISSE, *A la recherche du temps gagné. Sens et usages sociaux des règles autour des 35 heures*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université Marne-la-Vallée, 2004

Jérôme PELISSE, « A-t-on conscience du droit ? Autour des *Legal Consciousness Studies* », *Genèses,* n°59, juin 2005

Jérôme PELISSE, « Les usages syndicaux du droit et de la justice », in Jacques COMMAILLE, Martine KALUSZYNSKI (dir.), *La fonction politique de la justice*, Paris, La découverte, 2007

Jérôme PELISSE, « L'enterrement des 35 heures ? Récit d'un basculement du droit du travail », *La vie des idées*, 5 septembre 2008

Jérôme PELISSE, « Judiciarisation ou juridicisation ? Usages et réappropriations du droit dans les conflits du travail », *Politix*, n°22, 2009

Annick PERCHERON, « Représentations de la loi et de la justice chez les Français de 16 à 21 ans », *Droit et société*, n°19, 1991

Annick PERCHERON, *La socialisation politique*, Paris, Armand Colin, 1993

Jean-Marie PERNOT, Maria-Teresa PIGNONI, « Les salariés et les organisations syndicales de 1992 à 2004 : une longue saison de désamour », in Thomas AMOSSE, Catherine BLOCH-LONDON, Loup WOLFF (dir.), *Les relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes « relations professionnelles et négociations d'entreprise »*, Paris, La découverte, 2008

Jean-Marie PERNOT, « De quoi la désyndicalisation est-elle le nom ? », in Michel PIGENET, Danielle TARTAKOWSKY (dir.), *Histoire des mouvements sociaux en France*, Paris, La découverte, 2014

Michel PIALOUX, Stéphane BEAUD, « Permanentes et temporaires », in Pierre BOURDIEU (dir.), *La misère du monde*, Paris, Éditions du Seuil, 1993

Michel PIALOUX, « Jeunes sans avenir et travail intérimaire », *Actes de la recherche en sciences sociales,* n°26-27, mars-avril 1979

Michel PIALOUX, « Stratégies patronales et résistances ouvrières. La « modernisation » des ateliers de finition aux usines Peugeot de Sochaux (1989-1993) », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 114, n°1, 1996

Michel PIALOUX, « Le désarroi du délégué », in Pierre BOURDIEU (dir.), *La misère du monde*, Éditions du Seuil, 1993

Michel PIALOUX, « Permanents et temporaires », in Pierre BOURDIEU (dir.), *La misère du monde*, Éditions du Seuil, 1993

Maria-Teresa PIGNONI, Emilie RAYNAUD, « Les relations professionnelles au début des années 2010 : entre changements institutionnels, crise et évolutions sectorielles », *Dares analyses*, n°26, avril 2013

Elodie PINSARD, *Les pratiques des magistrats en matière de répression de la délinquance routière : les cas des TGI de Lyon, Roanne et Saint-Etienne*, Thèse de doctorat : Science politique, Universités de Saint-Etienne-Lyon 2, 2012

Louis PINTO, « De « pépin » au litige de consommation. Une étude du sens juridique ordinaire », *Actes de la recherche en sciences sociales,* vol.76-77, mars 1989

Josiane PINTO, « Une relation enchantée. La secrétaire et son patron », *Actes de la recherche en sciences sociales,* vol.84, septembre 1990

Vanessa PINTO, « L'emploi étudiant et les inégalités sociales dans l'enseignement supérieur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 183, mars 2010
Vanessa PINTO, *A l'école du salariat. Les étudiants et leurs « petits boulots »,* Paris, Presse universitaire de France, 2014

Françoise PIOTET (dir.)*, La révolution des métiers*, Paris, Presse universitaire de France, 2002

Françoise PIOTET, « Les effets paradoxaux du statut et du contrat sur « les formes » de la subordination », in Jean-Pierre CHAUCHARD, Anne-Chantal HARDY-DUBERNET (dir.), *La subordination dans le travail*, Paris, La documentation Française, 2003

Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, *Knowledge and Opinion about Law*, Martin Roberson, London, 1973

Adam PODGORECKI, "Public opinion of law", in Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, *Knowledge and Opinion about Law*, Martin Roberson, London, 1973

Claude F. POLIAK, « Manières profanes de parler de soi », *Genèses,* n°47, juin 2002

Marielle POUSSOU-PLESSE, Constance PERRIN-JOLY, Denis DUPLAN, « La sélection par l'âge dans les métiers de l'informatique. L'adaptabilité en question », *Travail et emploi*, n°121, janvier-mars 2010

Christiane POUTET, Odile TIMBART, « Les admissions à l'aide juridictionnelle en 2006 », *Infostat justice,* n°99, janvier 2008

Sophie PRUNIER-POULMAIRE, « Flexibilité assistée par ordinateur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol.34, septembre 2000

Jean-Emmanuel RAY, « De la grève à l'action collective », in Jean-Michel DENIS (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, Paris, La dispute, 2005

Patrick RAYOU, *La grande école. Approche sociologique des compétences enfantines*, Paris, Presse universitaire de France, 1999

Fanny RENARD, « Entre revanche scolaire et subordination salariale. Les appropriations ambivalentes du statut d'apprenti chez des coiffeurs en CAP », *L'Orientation scolaire et professionnelle*, vol.44, n°2, 2015

Nicolas RENAHY, « Générations ouvrières et territoire industriel. La transmission d'un ordre ouvrier localisé dans un contexte de précarisation de l'emploi », *Genèses*, vol.1, n°42, 2001

Jean-Noël RETIERE, « Les avocats », in Pierre CAM, Alain SUPIOT (dir.), *Les dédales du droit social*, Paris, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, 1986

Jean-Noël RETIERE, « Etre sapeur-pompier volontaire : du dévouement à la compétence », *Genèses*, n°16, 1994

Jean-Noël RETIERE, « L'industrie des tabacs dans la seconde moitié du XIXè siècle. Un patronage d'Etat », in Malcolm MANSFIELD, Robert SALAIS, Noel WHITESIDE (dir.), *Aux sources du chômage 1880-1914*, Paris, Belin, 1994

Jean-Noël RETIERE, « La grève dans les Tabacs (1864-1914) », in Olivier MENARD (dir.), *Le conflit*, L'harmattan, 2005

Jean-Noël RETIERE, « Ethnographier et/ou sociographier la contribution de profanes à l'œuvre de justice : les vertus d'un empirisme polyvalent », in Tiphaine BARTHELEMY, Philippe COMBESSIE, Laurent Sébastien FOURNIER, Anne MONJARET (dir.), *Ethnographies plurielles*, Paris, CTHS, 2013

Nicolas ROINSARD, « Entrer aux chantiers. Les transformations de la socialisation professionnelle et des rapports intergénérationnels aux Chantiers de l'Atlantique (1950-2005) », *Sociologie du travail*, n°54, 2012

Norbert ROULAND, *L'anthropologie juridique*, Paris, Presse universitaire de France, 1995

José ROSE, *Les jeunes face à l'emploi*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997

José ROSE, « Les jeunes face à l'emploi et au travail en France. Tendances structurelles et logiques d'acteurs », in Christian PAPINOT, Mircea VULTUR (dir.), *Les jeunesses au travail. Regards croisés France-Québec*, Presse universitaire de Laval, 2012

Donald ROY, *Un sociologue à l'usine*, Paris, La découverte, 2006

Alain SAYAG, François TERRÉ, « Connaissance et conscience du droit : problèmes de recherche », *L'année sociologique,* vol 26, 1975

Isabelle SAYN, « Jeux de rôle dans l'élaboration et la mise en œuvre du droit. L'exemple des caisses d'allocations familiales », in Liora ISRAEL, Guillaume SACRISTE, Antoine VAUCHEZ, Laurent WILLEMEZ (dir.), *Sur la portée sociale du droit,* Paris, PUF-CURAPP, 2004

Evelyne SERVERIN, *Sociologie du droit*, Paris, La découverte, 2000

Evelyne SERVERIN, Julie VALENTIN, Thierry KIRAT, Damien SAUZE, Raphaël DALMASSO, « Evaluer le droit du licenciement. Comparaison des droits et des procédures, mesure des actions », *Revue de l'OFCE*, vol.4, n°107, 2008

Evelyne SERVERIN, « Agir aux prud'hommes, hier et aujourd'hui (2004-2013) », *Working Paper WPS/2015/11*, avril 2015

Yasmine SIBLOT, *Faire valoir ses droits au quotidien : les services publics dans les quartiers populaires,* Paris, Presses de Sciences Po, 2006

Yasmine SIBLOT, Marie CARTIER, Isabelle COUTANT, Olivier MASCLET, Nicolas RENAHY, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin, 2015

Francine SOUBIRAN-PAILLET, « Recours à des catégories juridiques et « judiciarisation » dans un conflit du travail », *Droit et société,* n°13, 1989
Alexis SPIRE, Katia WEIDENFELD : « Le tribunal administratif : une affaire d'initiés ? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural », *Droit et société*, n°3, 2011

Alain SUPIOT, « Pourquoi un droit du travail ? », *Droit social*, n°6, juin 1990

Alain SUPIOT, « La règlementation patronale de l'entreprise », *Droit social*, n°3, mars 1992

Alain SUPIOT, « Les nouveaux visages de la subordination », *Droit social*, n°2, 2000

Alain SUPIOT, « Revisiter les droits d'action collective », *Droit Social*, n°7-8, 2001

Alain SUPIOT, *Critique du droit du travail*, Paris, Quadrige/PUF, 2002 [1e éd. 1994]

Alain SUPIOT, *Le droit du travail*, Paris, Presse universitaire de France, 2011 [1e éd. 2004]

Olivier SCHWARTZ, « L'empirisme irréductible », Postface à Nels ANDERSON, *Le Hobo, Sociologie du sans-abri*, Paris, Armand Colin, 1993

Olivier SCHWARTZ, « Vivons-nous encore dans une société de classes ? Trois remarques sur la société française contemporaine », *La vie des idées,* 22 septembre 2009

Olivier SCHWARTZ, « Peut-on parler des classes populaires ? », *La vie des idées,* 13 septembre 2011

Calliope SPANOU, « Le droit instrument de la contestation sociale ? Les nouveaux mouvements sociaux face au droit », in Curapp (collectif), *Les usages sociaux du droit,* Paris, PUF-Curapp, 1989

Alexis SPIRE, « L'application du droit des étrangers en préfecture », *Politix*, vol.1, n°69, 2005

Imre SZABO, *Les fondements de la théorie du droit*, Budapest, Akademiai Kiadó, 1973

Laurence TARRIN, *L'apprentissage féminin dans les Pays de la Loire, trajectoires sociales et professionnelles*, Thèse de doctorat : Sociologie, Université de Nantes, 1994

Michèle TALLARD, « Statut collectif des salariés et politique de gestion de la main d'œuvre : de la croissance à la crise. Le cas du BTP », *Sociologie du travail*, vol. 27, n°1, 1985

Michèle TALLARD, *Le statut des salariés du BTP. Enjeux et stratégies*, Paris : PCA, novembre 1986

Jean-Pierre TERRAIL, *La dynamique des générations*, Paris, L'harmattan, 1995

Charles TILLY, « Les origines du répertoire d'action collective contemporaine en France et en Grande-Bretagne », *Vingtième siècle*, n°4, 1984

Charles TILLY, *La France conteste : de 1600 à nos jours*, Paris, Fayard, 1986

Anne THEBAUD-MONY, *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Inserm/Sèvres, 2000

Laurent THEVENOT, « Une jeunesse difficile, les fonctions sociales du flou et de la rigueur dans le classement », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 26-27, mars-avril 1979

Martin THIBAULT, « Une jeunesse ouvrière. Sédimentation des identités sociales des jeunes ouvriers de la maintenance des trains à la RATP », Thèse de doctorat : Sociologie, Université Paris V René Descartes, 2011

Martin THIBAULT, *Ouvriers malgré tout. Enquête sur les ateliers de maintenance des trains de la Régie autonome des transports parisiens*, Paris, Raisons d'agir, 2013

Jean THOEMMES, « L'histoire oubliée des horaires individualisés : de la désynchronisation choisie à la flexibilité pour l'entreprise », *Revue française de socio-économie*, vol.1, n°11, 2013

Caroline TOURAUT, « Les proches de détenus et leurs rapports ordinaires au droit pénitentiaire », *Droit et société*, vol.2, n°87, 2014

Renato TREVES, *Sociologie du droit*, Paris, Presse universitaire de France, 1995

Radi VASSILEV RADEV, François-Xavier RIBORDY, « Conscience juridique », in André-Jean ARNAUD (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, Paris, LGDJ, 1988

Cécile VAN DE VELDE, *Devenir Adulte. Sociologie comparée de la jeunesse en Europe*, Paris, Presse universitaire de France, 2008

J.VAN HOUTTE, P. VINKE, "Attitudes governing the acceptance of legislation among various social groups", in Adam PODGORECKI, Wolfgang KAUPEN, J.van HOUTTE, P. VINKE, Berl KUTCHINSKY, *Knowledge and Opinion about Law*, Martin Roberson, London, 1973

Michel VERRET, *La culture ouvrière*, Paris, L'harmattan, 1988

Benjamin VIAL, « Ne pas se sentir concerné par ses droits. Une analyse du non-recours dans les parcours sociaux juvéniles », *Agora débats/jeunesses*, vol.3, n° 74, 2016

Alain VILBROD, *Devenir éducateur. Une affaire de famille*, Paris, L'harmattan, 1995

Louis-René VILLERME, *Tableau de l'état physique et moral des ouvriers employés dans les manufactures de coton, de laine ou de soie*, Paris, Renouard, 1840

Philippe WARIN, *L'accès aux droits sociaux*, Grenoble, Presse universitaire de Grenoble, 2007

Florence WEBER, *Le travail à-côté*, Paris, Éditions de l'EHESS, 2005

Laurent WILLEMEZ, *Le droit du travail en danger : une ressource collective pour des combats individuels*, Broissieux, Éditions du Croquant, 2006

Laurent WILLEMEZ, « Activités judiciaires et trajectoires juridiques. Les conseillers prud'hommes et le droit du travail », in Hélène MICHEL, Laurent WILLEMEZ (dir.), *Les Prud'hommes, Actualité d'une justice bicentenaire,* Broissieux, Éditions du Croquant, 2008

Laurent WILLEMEZ, « Élire des juges et représenter le monde du travail. Les élections prud'homales en débats (1907-2014) », *Travail et emploi*, n°144, octobre-décembre 2015

Paul WILLIS, « L'école des ouvriers », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°24, 1978

Loup WOLFF, « Le paradoxe du syndicalisme français : un faible nombre d'adhérents, mais des syndicats bien implantés », *Premières synthèses*, n°16-1, Dares, 2008

Bernard ZARCA, « Artisanat et trajectoires sociales », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 29, septembre 1979

Bernard ZARCA, *L'artisanat français, du métier au groupe social*, Paris, Economica, 1986

Bernard ZARCA, *Les artisans. Gens de métier, gens de parole*, Paris, L'harmattan, 1987

Bernard ZARCA, « Identité de métier et identité artisanale », *Revue française de sociologie*, vol. 29, n°2, 1988

Bernard ZARCA, « Le sens social des enfants », *Sociétés contemporaines,* n°36, 1999

Marc ZUNE, « De l'universalisme managérial à la diversité du réel : le modèle des carrières nomades face au cas des informaticiens » in Matthieu de NANTEUIL-MIRIBEL et Assâad EL AKREMI (dir.), *La société flexible. Travail, emploi, organisation en débat***,** Paris, Eres, 2005

Marc ZUNE, « De la pénurie à la mobilité : le marché du travail des informaticiens », *Formation emploi*, vol.3, n°95, 2006

Manuels droit du travail

Gilles AUZERO, Emmanuel DOCKES, *Précis de droit du travail*, édition Dalloz, 2014

Elsa PESKINE, Cyril WOLMARK, *Droit du travail*, édition Dalloz, 2013

Elsa PESKINE, Cyril WOLMARK, *Droit du travail*, édition Dalloz, 2014

Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité, *Guide pratique du droit du travail*, La Documentation française, 10ème édition, 2010

Jean-Emmanuel RAY, *Droit du travail. Droit vivant*, Éditions Liaisons, 2011

Rapport

François GRANDAZZI (rapporteur), *Droit du travail : les dangers de son ignorance*, Rapport au Conseil économique et social, 2002

Bilans statistiques

APEC, « Les pratiques de recrutement des SSII, Bilan statistique et enquête qualitative », *Les études de l'emploi cadre*, Département Études et Recherche de l'Apec, août 2006

APEC, « Le marché de l'emploi cadre dans l'informatique et les télécommunications, Bilan 2011 et perspectives 2012 », Département Études et Recherche de l'Apec, mai 2012

APEC, « Le marché de l'emploi cadre dans l'informatique et les télécommunications, Perspectives 2013 et bilan 2012 du marché de l'emploi cadre dans l'informatique et les télécommunications. », *Les études de l'emploi cadre*, Département Études et Recherche de l'Apec, avril 2013

SYNTEC NUMERIQUE/APEC, « Le marché de l'emploi cadre dans les activités informatiques », mars 2015

Ecrits professionnels :

Olivier BLONDEAU, Florent LATRIVE (dir.), *Libres enfants du savoir numérique*, Paris, L'Eclat, 2000

Florent LATRIVE, « Les Barbares du Bazar. Une introduction aux faubourgs de la nouvelle économie », in Olivier BLONDEAU, Florent LATRIVE (dir.), *Libres enfants du savoir numérique*, Paris, L'Eclat, 2000, p17

David MEYER, Hervé MEYER, *Gestion-comptabilité d'un salon de coiffure*, GEP Éditions, 2010

MUNCI, « Turnover des cadres : record peu glorieux pour les SSII », 16 septembre 2010

Eric S. RAYMOND, *La cathédrale et le bazar*, Linux-France.org, 1998

Articles de journaux

<u>*Le Monde diplomatique*</u>

Florence LEFRESNE, « Précarité pour tous, la norme du futur », *Le monde diplomatique,* mars 2006

Danièle LINHART, « Hier solidaires, désormais concurrents », *Le monde diplomatique,* mars 2006

<u>*Le Monde*</u>

« Manifestation des coiffeurs contre le rapport Attali », *Le Monde*, 26 février 2008

Alexandre LEMARIE, « La défiscalisation des heures supplémentaires sera supprimée dès cet été », *Le Monde,* 12 juillet 2012

« Travail dominical : une bataille judiciaire qui n'en finit pas », *Le Monde*, 22 novembre 2013

Mathilde DAMGE, « Prime charbon, prime pour absence de prime.... Les légendes urbaines de la SNCF », *Le Monde*, 18 juin 2014

Stéphanie MARTEAU, « Dans les salons de coiffure afro à Paris, la détresse derrière les tresses », *M le magazine du Monde,* 25 janvier 2015

Maxime VAUDANO, « Si vous n'avez rien suivi au Tafta, le grand traité qui effraie », *Le Monde*, 13 octobre 2015

Laurence GIRARD, « Vélo et sac à dos, ingrédients de la « foodtech » », *Le Monde*, 18 juin 2016

Sarah BELOUEZZANE, « Travailleurs indépendants : le revers du modèle de l'économie collaborative », *Le Monde*, 11 août 2016

Libération

« La loi sur le harcèlement sexuel abrogée, les féministes catastrophées », *Libération*, 4 mai 2012

Nathalie DUBOIS « le dimanche travaille Matignon », *Libération*, 29 septembre 2013

Véronique SOULE, « Les étudiants étrangers rejoignent la lutte des sans-papiers contre Guéant », *Libération*, 6 décembre 2011

Rue 89

Alexia H., « Travail le dimanche : étudiante, je tiens à mon job à Leroy Merlin », Rue 89, 09 décembre 2012

Table des matières

SOMMAIRE **7**

INTRODUCTION GENERALE **11**

I_ A la croisée des sociologies du travail, du droit et de la socialisation **11**
1.1_ Saisir la relation de travail par le droit et le contentieux 11
1.2_ Interroger les savoirs, usages et perceptions du droit du travail 15
1.2.1_ Entre une approche positiviste et constructiviste du droit 15
1.2.2_Les ressorts de l'appropriation du droit du travail : entre légal et moral 21
1.3_ Le rapport au droit à l'épreuve de la socialisation 26
1.3.1_ Des interactions à la socialisation 26
1.3.2_ De la socialisation juridique à la socialisation salariale 29

II_ Terrains d'investigations et méthodologie : une enquête du point de vue des salariés **31**
2.1_ Jeunesse et catégorie d'âge 31
2.2_ L'enquête ethnographique au Conseil des Prud'hommes de Nantes 32
2.3_ Les rapports ordinaires au droit du travail de jeunes salariés de trois secteurs d'activité 39
2.3.1_ Enquêter sur des rapports ordinaires : quelle(s) méthode(s) ? 39
2.3.2_ Le choix raisonné des secteurs enquêtés : coiffure-esthétique, bâtiment et informatique 46
2.3.3_ Des entretiens semi-directifs et scénarisés 53

III_ Une thèse en trois parties **61**

PARTIE 1_ SE SAISIR DE SES DROITS, FAIRE FACE AUX NORMES IMPOSEES EN ENTREPRISE : LE POIDS DES RELATIONS INSTAUREES AVEC L'EMPLOYEUR **65**

CHAPITRE 1_ DES « *ARRANGEMENTS* » A LA CONFRONTATION ? LES JEUNES COIFFEUSES ET OUVRIERS DU BATIMENT FACE A LEUR(S) EMPLOYEUR(S) **67**

I_ Au-delà des droits : les « arrangements » entre employeur et salarié **69**
1.1_ « *Idéologie de métier* » et multiplication des « *arrangements* » dans le bâtiment 72
1.1.1_ Idéologie de métier et multiplication des « *arrangements* » 73
1.1.2_ Des « *arrangements* » à l'apprentissage à l'« *arrache* » 85
1.2_ D'une « *logique de métier* » à une « *logique d'entreprise* » 90
1.2.1_ Un « *patron super* » : sympathie et sollicitude dans la relation de travail 92
1.2.2_ Quand les « *arrangements* » concurrencent l'attention portée à ses droits : le cas de Manon 94

II_ Se saisir de ses droits en entreprise : l'heure de la confrontation **99**
2.1_ Négociations individuelles et « *coups de gueule* » des ouvriers du bâtiment 100
2.1.1_ Statut d'apprenti, inexpérience de travail et absence de permis de conduire : l'âge de l'apprentissage du métier 101
2.1.2_ Autonomie professionnelle, confrontation et résistance : l'âge du compagnon 110
2.1.3_ De l'épreuve à la défense de ses droits : l'intérim comme échappatoire 116
2.2_ La confrontation et son évitement en coiffure-esthétique 123
2.2.1_ Du statut d'apprentie à la condition d'employée subalterne 124
2.2.2_ Face aux pratiques imposées par la direction : les inégalités entre coiffeuses dans les salons Tif' 133
2.2.3_ La confrontation des « *caractères* » : un frein à la réclamation 153

Conclusion **164**

CHAPITRE 2_ DES SSII AUX ENTREPRISES DU « *LIBRE* » : LES JEUNES INFORMATICIENS FACE A LEUR HIERARCHIE **167**

I_ Individualisation des carrières et des droits : les jeunes informaticiens employés en SSII **170**

1.1_ Une inégale propension à se saisir de ses droits en entreprise : les informaticiens employés en SSII 172

1.1.1_ Recrutement et négociations des conditions d'emploi : un face-à-face inégal 172

1.1.2_ Entre légitimité à réclamer et adhésion au modèle des SSII : se saisir de ses droits en entreprise 184

1.2._ Questionner la mobilité : entre obligation contractuelle et ressource 202

1.2.1_ La mobilité comme ressource 203

1.2.2_ La clause de mobilité : une obligation contractuelle plus ou moins menaçante 206

II_ Où est le patron ? Les jeunes informaticiens des petites entreprises du logiciel libre **212**

2.1_ Des premières expériences professionnelles à l'emploi dans de petites entreprises du « *libre* » ... 215

2.1.1_ De l'univers des start-up au « *libre* » : autogestion, technicité et *« travail stable* » 215

2.1.2_ Entre informatique et engagements religieux : le parcours de Thibaud 220

2.2_ Pas de patron, pas de salarié ? 223

2.2.1_ Se positionner « *contre* » le droit du travail mais participer au jeu « *avec* » les droits : le cas de Benjamin 224

2.2.2_ La distance aux droits : mise en suspens de la dimension hiérarchique et don/contre-don 231

Conclusion **237**

PARTIE 2_ DROITS COLLECTIFS, DROITS INDIVIDUELS **239**

CHAPITRE 3_ LES « *VOIES DU COLLECTIF* » : S'APPROPRIER LES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL, LES SYNDICATS ET LA GREVE **241**

I_ Des instances représentatives du personnel aux représentants syndicaux **244**

1.1_ La diversité des rapports aux représentants du personnel dans les « *petites entreprises* » 247

1.1.1_ Les représentants du personnel en coiffure : des figures floues 248

1.1.2_ Les ouvriers du bâtiment : de l'absence à l'« *inutilité* » des délégués 255

1.1.3_ De la remise en cause du lien de subordination et des mécanismes de représentation du personnel : le cas de Benjamin 262

1.2_ Des savoirs aux usages : l'absence de recours aux IRP chez les jeunes informaticiens employés en SSII 264

1.2.1_ Délégués du personnel, délégués syndicaux, comité d'entreprise : des acteurs connus 265

1.2.2_ Les obstacles du travail en prestation et le primat des négociations individuelles 269

1.2.3_ Bénéficier d'avantages versus s'opposer à la direction : les rôles différenciés des IRP 273

1.3_ Le statut d'intérimaire : un frein à la création de liens avec les représentants salariés 275

1.4_ Les jeunes salariés et les représentants syndicaux : la conflictualité en question 277

1.4.1_ La référence au délégué syndical chez les coiffeuses, fruit de socialisations familiales spécifiques 279

1.4.2_ Le recours à un représentant syndical : le cas de Gaël 283

1.4.3_ Les jeunes intérimaires et le syndicalisme en entreprise : des positionnements variés 285

1.4.4_ Les syndicats, le conflit et la lutte 294

II_ Les jeunes salariés et la grève : de l'absence de pratiques à des représentations contrastées 299
2.1_ De rares pratiques 301
2.1.1_ Manifester contre la réforme des retraites : le cas de Sébastien 303
2.1.2_ Observer la grève : les jeunes intérimaires et la mobilisation collective 305
2.1.3_ Des grèves aux mobilisations lycéennes et étudiantes 307
2.2_ …. Aux représentations contrastées de la grève 309
2.2.1_ « *Exit* », « *voice* », « *loyalty* » : quand la grève est écartée comme mode d'expression d'un mécontentement 310
2.2.2_ Se mobiliser « *avec* » ou « *contre* » le patron ? 317
2.3_ Les grèves des autres ou la gréviculture des statutaires 320
2.3.1_ L'obligation du préavis de grève : une idée répandue 321
2.3.2_ Les grèves à la SNCF : symbole de luttes et/ou de « *privilèges* » 322
2.3.3_ Des luttes enviées ? 324

Conclusion 327

CHAPITRE 4_ DROITS INDIVIDUELS, DROITS INDIVIDUALISES : LA REMUNERATION ET LE TEMPS DE TRAVAIL 331

I_ Le temps de travail : les enjeux de la flexibilité 333
1.1_ La durée du travail chez les jeunes cadres informaticiens : du flou juridique à la norme des longues journées de travail 336
1.1.1_ Statut de cadre et durée du travail : tous au « *forfait* » ? 337
1.1.2_ Les contraintes du métier : de l'autonomie professionnelle à la norme des longues journées de travail 343
1.1.3_ Benjamin et les dispositions juridiques encadrant son temps de travail : « *c'est pas la question* » 349
1.2_ Modulation du temps de travail et horaires individualisés dans les salons de coiffure et les instituts de beauté 350
1.2.1_ Faire face à une gestion individualisée et flexible du temps de travail 351
1.2.2_ Samedi, jour de repos hebdomadaire et Pentecôte : du sentiment d'exploitation à la consultation de la convention collective 359
1.2.3_ Un temps partiel « *choisi* » ? Le cas de Chloé 364
1.3_ Les ouvriers du BTP : au rythme des chantiers 365
1.4_ Dimanche et jours fériés : des temps « *libres* » ? 370
1.4.1_ De rares expériences 370
1.4.2_ Des représentations contrastées du repos dominical et des jours fériés : du droit au repos à la liberté de travailler ? 373

II_ De la qualification à la compétence : les ressorts de l'individualisation de la rémunération 378
2.1_ Les coiffeuses : faiblesse des salaires et individualisation de la rémunération 381
2.1.1_ La faiblesse des salaires, une norme du secteur 382
2.1.2_ Évaluation individuelle des compétences et système de primes 387
2.1.3_ S'informer, réclamer le respect du système de primes 396
2.1.4_ Maëlle et la « *technicienne* » : le poids d'un « *autrui significatif* » 399
2.2_ « *Grille du bâtiment* », qualification et réclamations individuelles : s'approprier son salaire dans le BTP 401
2.2.1_ Gravir les échelons : le poids de la qualification 402
2.2.2_ Une double mise en concurrence : les collègues, la main d'œuvre étrangère 407
2.3_ SSII versus petites entreprises du « *libre* » : une inégale appropriation du salaire 411
2.3.1_ Les développeurs employés en SSII : le « *tabou* » du salaire 411
2.3.2_ La situation économique des entreprises du « *libre* » : un frein aux revendications salariales 414

2.4_ Intérimaires et « *embauchés* » : chacun ses droits 417
2.4.1_ Une socialisation entre intérimaires 418
2.4.2_ Des droits « *différents* » en fonction du statut d'emploi ? 422

Conclusion 428

PARTIE 3_ LES RECOURS OFFENSIFS ET DEFENSIFS A LA JUSTICE PRUD'HOMALE 431

CHAPITRE 5_ SAISIR LA JUSTICE PRUD'HOMALE 433

I_ Les ressorts des recours aux Prud'hommes : entre mobilisation contrainte et volonté de réparer une injustice 435
1.1_ Des mobilisations collectives ou individuelles ? 437
1.1.1_ Des salariés seuls face à leur direction 437
1.1.2_ Revendiquer une hausse de la qualification professionnelle : le contentieux de Maxime et ses collègues 443
1.2_ S'indigner et revendiquer : de la perception de l'offense à sa traduction en justice 447
1.2.1_ Manon : les droits comme référence et ressource 447
1.2.2_ Aux sources du conflit : le sentiment d'indignation et la propension à s'opposer à la direction 449
1.3_ Des usages défensifs de la justice : quand rompre le contrat constitue l'enjeu principal du litige . 453
1.3.1_ Les apprentis et la résiliation judiciaire du contrat de travail 454
1.3.2_ Un recours à la justice par « *obligation* » : réagir au comportement d'un patron qui « *va trop loin* » 460

II_ Vivre l'expérience contentieuse : la confrontation à une double logique, judiciaire et syndicale 463
2.1_ Les ressorts de la qualification juridique 465
2.1.1_ Usage offensif de la justice et opération de qualification juridique : le droit et la morale en tension 466
2.1.2_ Le « *normal* », le légal, le dicible et leur contraire : les récits des justiciables à leur représentant 471
2.1.3_ La retraduction des griefs par le représentant : qualification juridique, déperdition et ajout de demandes 476
2.1.4_ La prise en charge du litige par les avocats et les défenseurs syndicaux 481
2.2_ Rendre compte des faits, s'orienter dans la procédure prud'homale : la confrontation à une double logique, syndicale et judiciaire 484
2.2.1_ Absence de représentation, déroulé du litige et issue de l'affaire 484
2.2.2_ Du dossier à l'audience : le rôle des justiciables assistés durant le litige 490

III_ L'épreuve judiciaire : une expérience socialisatrice 496
3.1 _ Des savoirs juridiques et procéduraux à l'appréhension des relations de travail 497
3.1.1_Une connaissance limitée de l'institution judiciaire 497
3.1.2_ « *Ne pas se laisser faire* » et avoir « *droit à défendre des droits* » 499
3.1.3_ La remise en cause du salariat : travailler sans patron ? 503
3.2_ Vers un engagement syndical : Le cas de Maxime 504

Conclusion 510

CONCLUSION GENERALE 513

1_ Les jeunesses au travail : une approche du rapport au droit par la socialisation 513

2_ Par-delà l'emploi : l'ambivalence des relations de travail 514

3_ De l'échange informel à la réclamation : quand le collectif s'efface 515

4_ De l'ordinaire au contentieux : le processus de transformation du conflit en litige.....517

5_ Prolongements.....517

BIBLIOGRAPHIE 521

TABLE DES MATIERES.....547

LISTE DES ACRONYMES UTILISES 552

LISTE DES ENCADRES 555

Liste des acronymes utilisés

AGS : Association pour la gestion du régime de garantie des créances des salariés

APEC : Association pour l'Emploi des Cadres

BEP : Brevet d'études professionnelles

BIT : Bureau International du Travail

BM : Brevet de maîtrise

BP : Brevet professionnel

BPJEPS : Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport

BTP : Bâtiment et travaux publics

BTS : Brevet de technicien supérieur

CAP : Certificat d'aptitudes professionnelles

CAPEB : Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment

CDD : Contrat à durée déterminée

CDI : Contrat à durée indéterminée

CE : Comité d'entreprise

CES : Conseil économique et social

CESE : Conseil économique, social et environnemental

CFA : Centre de formation d'apprentis

CFDT : Confédération française démocratique du travail

CFE-CGC : Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres

CFTC : Confédération française des travailleurs chrétiens

CGT : Confédération générale du travail

CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité, et des conditions de travail

CNE : Contrat nouvelle embauche

CNLL : Conseil national du logiciel libre

CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie

CPE : Contrat première embauche

CPF : Compte personnel de formation

CPH : Conseil des prud'hommes

CTT : Contrat de travail temporaire

CV : Curriculum vitae

DIF : Droit individuel à la formation

DP : Délégué du personnel

DS : Délégué syndical

DUP : Délégation unique du personnel

EIRL : Entrepreneur individuel à responsabilité limité

ETT : Entreprise de travail temporaire

EURL : Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée

FNC : Fédération nationale de la coiffure

FO : Force ouvrière

IFM : Indemnités de fin de mission

IRP : Instance représentative du personnel

JINT : Journées individuelles non travaillées

MEDEF : Mouvement des entreprises de France

NAF : Nomenclature d'activités françaises

OIT : Organisation internationale du travail

PME : Petites et moyennes entreprises

RMLL : Rencontres mondiales du logiciel libre

RTT : Réduction du temps de travail

SA : Société anonyme

SARL : Société à responsabilité limitée

SAS : Société par actions simplifiée

SEM : Société d’économie mixte

SSII : Société de services et d'ingénierie en informatique

STS : Section de technicien supérieur

TIC : Technologies de l’information et de la communication

TPE : Très petites entreprises

UDC : Union départementale de la coiffure

VRP : Voyageurs, représentants ou placiers

Liste des encadrés

Encadré 0.1 : Les procédures prud'homales 33
Encadré 0.2 : Le déroulé des audiences prud'homales 36
Encadré 0.3 : S'appuyer sur l'interconnaissance, l'exemple de Lucie, jeune coiffeuse 45
Encadré 0.4 : Le protocole d'enquête de Patricia Ewick et Susan S. Silbey 56

Encadré 1.1 : L'entreprise Bois 101
Encadré 1.2 : le parcours de David Brouet, employeur des salons Tif' 133
Encadré 1.3 : « *Le concept Tif'* » 134
Encadré 1.4 : la mobilité des coiffeuses, d'un salon Tif' à l'autre 145
Encadré 1.5 : Le harcèlement sexuel 151

Encadré 2.1 : L'organisation en projets. Forfait, régie et inter-contrats 184
Encadré 2.2 : La politique RH de l'entreprise de Pauline 188
Encadré 2.3 : La clause de mobilité 206
Encadré 2.4 : la rupture conventionnelle d'Alexandre, mail à son employeure 209
Encadré 2.5 : L'entreprise DevLibre 224
Encadré 2.6 : Le réseau Libre Entreprise 225
Encadré 2.7 : L'entreprise InfraTec 231

Encadré 3.1 : Jouer avec les seuils à Tif', la multiplication des SARL 248
Encadré 3.2 : le manuel de gestion-comptabilité en coiffure 249
Encadré 3.3 : Les conseillers du salarié 282

Encadré 4.1 : Les modalités SYNTEC (accord du 22 juin 1999 relatif à la durée du travail) 338
Encadré 4.2 : Contrat de travail de Romain 340
Encadré 4.3 : Second contrat de travail d'Alexandre 341
Encadré 4.4 : Premier contrat de travail d'Alexandre 342
Encadré 4.5 : Arrêt n° 1834 du 4 novembre 2015 (Cass. Soc. 4 Nov. 2015, n°14-25.745.) 347
Encadré 4.6 : Les enseignements relatifs à la convention collective en coiffure 359
Encadré 4.7 : La journée de solidarité 361
Encadré 4.8 : Avenant n° 23 du 16 avril 2012 relatif aux classifications et aux rémunérations 387
Encadré 4.9 : Avenant n° 13 du 20 novembre 2008 relatif à la rémunération variable individuelle
Encadré 4.10 : Les conventions collectives du bâtiment et la grille de classification 403
Encadré 4.11 : La grille de classification des ingénieurs et cadres 411

Encadré 5.1 : Le salarié protégé : un fin connaisseur de la « *législation applicable aux temps travaillés* » ? 438
Encadré 5.2 : Affaire de Zoé, extrait de la lettre de licenciement, retranscrite dans le jugement du
Encadré 5.3 : Philippe Leroux, défenseur syndical CGT 480
Encadré 5.4 : L'affaire de Sarah, extrait des conclusions pour la CGT 482
Encadré 5.5 : L'affaire de Sarah, extrait du jugement du 22 janvier 2013 483
Encadré 5.6 : L'affaire de Zoé, extrait du jugement du 06 mars 2012 494
Encadré 5.7 : L'affaire de Sarah, second extrait du jugement du jugement du 22 janvier 2013 495

UNIVERSITE BRETAGNE LOIRE

UNIVERSITÉ DE NANTES

Thèse de Doctorat

Camille TREMEAU

S'informer, s'indigner, réclamer, revendiquer ou non en entreprise. Les jeunes salariés à l'épreuve de leurs droits.

Getting informed, getting indignant and claiming one's rights (or not) in the workplace. Young workers and the challenges of employment rights

Résumé

Cette thèse interroge les savoirs, les usages et les perceptions qui caractérisent le rapport au droit du travail de jeunes salariés employés dans trois secteurs d'activité : le BTP, la coiffure-esthétique, l'informatique. A la croisée des sociologies du travail, du droit et de la socialisation, elle s'appuie sur une enquête articulant des entretiens approfondis et réitérés, une exploitation d'archives personnelles et une ethnographie de jeunes salariés ayant saisi les Prud'hommes. Loin de se rapporter à la seule socialisation juridique, la propension des jeunes salariés à se saisir de leurs droits repose sur l'activation de dispositions incorporées par le biais des socialisations familiales, scolaires mais également salariales. Dans une première partie, nous montrons que leur représentation des règles appliquées en entreprise comme leur appropriation des droits concrets sont certes tributaires de l'histoire de leur passé pré-salarial mais aussi de leurs trajectoires socioprofessionnelles et des relations qu'ils tissent avec leur employeur et, le cas échéant, leurs collègues. Dans un second temps, nous rendons compte des formes variées que revêtent, dans un contexte d'individualisation croissante de la relation de travail, l'appropriation de droits collectifs censés « transform[er] les rapports de force en rapports de droit » d'une part et, d'autre part, celle de droits individuels – le salaire et le temps de travail – qui constituent le socle de la relation salariale. Enfin, en nous appuyant sur les investigations réalisées au Conseil de Prud'hommes de Nantes, nous analysons la genèse de mobilisations judiciaires, entre usages offensifs et défensifs de la justice, avant d'éclairer les effets socialisateurs de l'épreuve judiciaire.

Mots clés

salariat – jeunesses - droit du travail – Prud'hommes - justice – socialisation

Abstract

This thesis interrogates the knowledge, uses and perceptions that characterise young workers' relationship to labour law in three sectors of activity: hairdressing and beauty, construction, information technology. Crossing a sociology of work, law and socialization, the study combines in-depth interviews, private archives, and ethnography of young workers who have taken their employer to court (Prud'hommes). The propensity of young workers to use their rights cannot be explained just by their legal socialization, but also depends on dispositions incorporated by familial, school, occupational socialization. The first part shows that their representations of the rules applied in the workplace and the way they use and think about their rights rely both on their socio-professional paths and the relationships they build with their employer and colleagues. The second part examines, in a context of de-unionization, fragmentation of forms of employment and individualization of work relationships, the appropriation of collective rights (relating to staff representatives, unions and strikes) on one hand, and, on the other hand, the appropriation of individualised rights such as those pertaining to wages and working hours. Finally, based on the ethnography of young workers who have taken their employer to court, the third part examines the genesis of their mobilization, between offensive and defensive uses of justice. Then, it sheds light on the socializing effect of the litigation.

Key Words

- youth – employment - labour law – Prud'hommes - justice – socialization