

6/2005

tef

travail
emploi
formation

PROFESSIONNELS
A TOUS
CRINS

Revue éditée par le Centre de Sociologie du Travail, de l'Emploi et de la Formation (**tef**) de l'Université Libre de Bruxelles.

(titre précédent : *Critique Régionale – Cahiers de Sociologie et d'Economie Régionales*).

Rédaction – Administration :

travail emploi formation – **tef**
Institut de Sociologie – ULB
Avenue Jeanne 44
B-1050 Bruxelles

Tél. : 02/650 31 83
Fax : 02/650 33 35
Email : tef@ulb.ac.be
<http://www.ulb.ac.be/socio/tef>

Depuis 2005, la revue n'est publiée que sur notre site internet et sans frais :
<http://www.ulb.ac.be/socio/tef>

Les articles publiés n'engagent que leur(s) auteur(s).
Copyright TEF

SOMMAIRE

Editorial

Adinda Vanheerswyngheles 4

**Nature et contenus de la relation de sous-traitance
dans le secteur du nettoyage**

Lorenzo Munar Suard, Guy Lebeer 6

Ecrivains publics à Bruxelles

Amélie Daems 32

**Politiques actives d'emploi et professionnels de l'employabilité :
critique et clinique**

J-F. Orianne 53

**L'engagement subjectif dans les activités de nettoyage et
de gardiennage**

Lorenzo Munar Suard, Guy Lebeer 93

EDITORIAL

par Adinda Vanherswyngiels

Si les quatre contributions qui composent cette nouvelle livraison de la revue « Travail, Emploi, Formation » éditée par le Centre de Sociologie Travail, Emploi, Formation (TEF) de l'Université Libre de Bruxelles, portent sur des thématiques diverses, elles sont toutes traversées par la question de la " professionnalisation ", même si elle s'y révèle à chaque fois de manière particulière."

Lorenzo Munar Suard et Guy Lebeer proposent deux articles, l'un traite de des risques professionnels qui découlent de l'existence de relations de sous-traitance dans le secteur du nettoyage industriel, l'autre de l'implication de soi et d'une plus grande responsabilisation des travailleurs dans les secteurs du gardiennage et du nettoyage. Malgré l'exercice d'une activité parfois peu respectueuse pour celles et ceux qui en ont la charge, souvent pénible, voire dangereuse, toujours stressante et qui est effectuée dans des conditions d'emploi peu enviables, l'on attend des travailleurs qui la remplissent un investissement professionnel démesuré, voire totalement absurde, par rapport aux tâches qu'ils assument.

Amélie Daems nous parle de la pratique et des statuts différenciés des écrivains publics en Région bruxelloise, des services qu'ils offrent et du public qui y a recours. Parallèlement, elle s'interroge sur les modifications que l'institutionnalisation progressive de cette forme d'action qui s'est développée en marge des circuits officiels, peut induire dans la relation écrivain – client sous forme, notamment, d'éventuelles exigences vis-à-vis de ces derniers. Les écrivains publics n'ont pas de statut officiel en Belgique, certains se font donc rémunérer, mais ceux qui

Professionnels à tous crins

oeuvrent dans le cadre d'institutions à caractère social effectuent le même travail bénévolement. Le recours à un écrivain public n'est pas uniquement le fait de personnes totalement illettrées, mais il est aussi le fait de « lettrés » peu réceptifs aux formulations juridiques et administratives. Le paradoxe c'est, qu'à partir du moment où les pouvoirs publics envisagent une reconnaissance de la fonction d'écrivain public, lui conférant en quelque sorte une existence professionnelle, celle-ci a des effets automatiques sur les utilisateurs, qui devraient, en échange du service offert, se former pour ne plus devoir y recourir.

L'auto responsabilisation des plus vulnérables, qui doivent être en mesure d'assumer eux-mêmes les services dont d'autres ont pu bénéficier dans le passé, et qui devraient peut-être encore et toujours leur être offerts, se retrouve également dans la contribution de Jean-François Oriante qui évoque comment ont évolué les objectifs poursuivis par les professionnels qui, en Région wallonne, mettent en œuvre les politiques d'emploi dites « actives » et qui sont destinées à améliorer « l'employabilité » des demandeurs d'emploi. L'objet de leur travail ne consiste plus à « activement » chercher dans leurs fichiers l'emploi qui conviendrait au demandeur d'emploi, comme le faisait anciennement le « placeur ». Actuellement, il faut s'occuper de l'employabilité du demandeur d'emploi, il en découle que le travail d'insertion consiste à « motiver, intéresser l'individu à se mettre au travail ... au travail sur lui-même » Le demandeur d'emploi devient donc, vis-à-vis de lui-même, le seul « comptable » de son accès ou non accès à l'emploi.

Ne s'agit-il pas avec ces exemples de "professionnalisation prétexte" avec le risque qu'elle comporte de fourvoyer non seulement le mot mais aussi à en pervertir le contenu...

Nature et contenus de la relation de sous-traitance dans le secteur du nettoyage

MUNAR SUARD Lorenzo¹, LEBEER Guy²
Institut de Sociologie
Université Libre de Bruxelles

Cet article s'appuie sur deux études³ dont le but principal consistait en l'identification des risques professionnels dans le secteur du nettoyage. Ces études ont permis d'analyser les liens existant entre la santé et le travail dans un contexte général de déréglementation sociale. L'intensification du travail, la flexibilité, la sous-traitance diversifient et complexifient les facteurs de risques. Le présent article se propose de définir ces rapports sociaux de travail propres à l'industrie du nettoyage ainsi que les risques et les formes d'altération de la santé au travail que ces rapports engendrent. Nous concluons en relevant quelques-unes des difficultés principales à mettre en place des politiques de prévention en la matière.

1. Le secteur du nettoyage

Selon la Fédération Européenne du Nettoyage Industriel (FENI)⁴, le secteur du nettoyage constitue le deuxième sous-secteur en importance - après les agences d'intérim - au sein de la catégorie plus générale des "services fournis aux entreprises". Comme résultat de la tendance des entreprises et des administrations publiques à sous-traiter les activités de nettoyage, le taux de pénétration⁵ s'est accru de 16% entre 1989 et 2002. Le taux de pénétration du marché était de 59%

¹ Chercheur au Centre de sociologie du travail, de l'emploi et de la formation, Institut de Sociologie, Université Libre de Bruxelles.

² Chargé de cours et Directeur du Centre de sociologie de la santé, Institut de Sociologie, Université Libre de Bruxelles.

³ Une recherche réalisée dans le cadre du dialogue social européen qui portait sur la santé et la sécurité au travail au plan européen, et une recherche sur le stress menée dans le secteur du nettoyage belge à la demande des partenaires sociaux.

⁴ FENI, *The cleaning industry in Europe. An EFCI survey*, Edition 2004 (Data 2002). La FENI est l'organisme représentatif des organisations patronales au niveau européen.

⁵ La proportion des activités de nettoyage attribuée à des entreprises de nettoyage sur les activités globales de nettoyage.

en 2002. Dans la mesure où 40% des activités de nettoyage sont toujours effectués par des services internes aux entreprises, les possibilités de développement du secteur demeurent considérables.

Dans cet article, nous nous appuyons surtout sur des données belges. Les tendances majeures qui traversent le secteur peuvent, selon nous, être très largement extrapolées au niveau européen

1.1. Quelques données⁶

L'industrie belge du nettoyage s'est beaucoup développée ces dernières décennies, à la mesure de la généralisation du phénomène de la sous-traitance. D'après les données de l'Institut National de Statistique (INS), le métier de nettoyeur serait le neuvième en volume, hommes et femmes confondus, et le sixième en ce qui concerne les femmes. Ce secteur constitue un gisement d'emplois très important, surtout pour des travailleurs avec peu de qualifications.

La grande majorité des travailleurs, 94%, se concentre dans le nettoyage classique (nettoyage de bureau, lavage de vitres) qui représente à son tour 92% du chiffre d'affaires du secteur (voir tableau 1).

Tableau 1. Chiffre d'affaires et emploi par activité

Activité	Chiffre d'affaires	Emploi
Nettoyage classique - habituel (bureaux, ...) - lavage de vitres	87.62% 94% 6%	94.32% ou 44.734 ouvriers
Environnement	5.22%	2.52% ou 1.222 ouvriers
Ramonage	0.06%	0.04% ou 21 ouvriers
Nettoyage industriel	6.76%	2.94% ou 1.426 ouvriers
Désinfection	0.35%	0.17% ou 82 ouvriers
Totaux	100%	100% ou 47.485 ouvriers

Source : UGBN – Memoclean 02/2006

⁶ Les données sur le secteur qui sont reproduites ici nous ont été fournies par l'Union générale belge du nettoyage (UGBN). UGBN, *Memoclean*, 02/2006. Bruxelles. L'UGBN est la fédération patronale belge du secteur.

Ces dernières années l'industrie du nettoyage s'est caractérisée par un nombre important de rachats d'entreprises et donc par un phénomène de concentration. Actuellement, les dix plus grandes entreprises réalisent 52,24% du chiffre d'affaires du secteur et emploient 53,95% des ouvriers. Le secteur se caractérise donc par l'existence d'une dizaine de grandes entreprises à côté d'une myriade de petites. Sur les 1.758 entreprises du secteur, 1.490, c'est-à-dire 85%, comptent moins de 20 ouvriers (tableau 2), et la grande majorité d'entre elles ne sont pas affiliées à l'Union Générale Belge du Nettoyage (UGBN).

Tableau 2. Nombre d'ouvriers par entreprise

Taille des entreprises	Nombre d'entreprises %
- de 5 ouvriers	1047 ou 59.56%
entre 5 et – de 20 ouvriers	443 ou 25.20%
entre 20 et – de 100 ouvriers	218 ou 12.40%
entre 100 et – de 500 ouvriers	39 ou 2.22%
entre 500 et – de 1000 ouvriers	5 ou 0.28%
+ de 1000 ouvriers	6 ou 0.34%
Total	1758 ou 100%

Source : UGBN - Memoclean 02/2006

Il s'agit d'un secteur traditionnellement féminin (65% de femmes). La majorité des femmes travaille dans le nettoyage classique, tandis que le nettoyage industriel et l'enlèvement de déchets sont des sous-secteurs éminemment masculins. Les travailleurs masculins sont majoritaires dans les entreprises de moins de 10 travailleurs. Dans toutes les autres tailles d'entreprise, les femmes sont majoritaires.⁷

L'industrie du nettoyage est également une source d'emplois atypiques, car la plupart des agents travaillent à temps partiel (68% des contrats de travail). Cinquante-cinq pour cent des salaires des femmes sont consacrés à des emplois de 5 heures et plus par jour. Seulement 20% sont consacrés à des emplois de 7

⁷ Répartition proportionnelle des hommes et des femmes en fonction de la taille de l'entreprise, dans *Les accidents du travail dans le secteur du nettoyage*, Fonds des accidents de travail, Bruxelles, Juillet 2002.

heures et plus (contre 77% des salaires des hommes). À ce niveau-là, les différences entre hommes et femmes sont limpides. La tendance est donc pour les hommes de bénéficier de contrats à temps plein et pour les femmes de travailler sous contrats à temps partiel.⁸

1.2. Un secteur de “ sous-traitance ”

Pour ce qui est des relations avec les entreprises utilisatrices, nous allons nous limiter ici aux implications en matière de santé et de sécurité au travail. Par la relation de sous-traitance, une division du travail s'opère entre les travailleurs des deux entreprises, qui bénéficient de conditions de travail et de statuts différents. De cette manière, l'entreprise utilisatrice dispose de travailleurs qui ne dépendent pas directement d'elle et qui ne négocient donc avec elle ni les salaires, ni les conditions de travail. Les salaires et les conditions de travail de ces travailleurs sont ainsi régis par une convention collective différente de celle qui régit l'entreprise utilisatrice. Il faut en outre souligner que les entreprises utilisatrices ne sous-traitent pas seulement les activités de nettoyage et de maintenance, mais aussi les risques liés à cette activité ainsi que la gestion de ceux-ci. De la même façon qu'elles transfèrent aux sociétés de nettoyage les aléas techniques, temporels et humains liés à ces activités. Par la sous-traitance des risques, la relation qui s'établit d'ordinaire entre le donneur d'ordre et la nature du travail réalisé par les agents de nettoyage disparaît ou est largement médiatisée par l'entreprise de nettoyage. Ce qui a comme conséquence de rendre désormais les risques invisibles pour le donneur d'ordre. Ce n'est plus l'entreprise utilisatrice qui est responsable des risques, mais l'entreprise de nettoyage dont les marges de manœuvre sont limitées, puisque sa raison d'être, sa fonction sociale, est précisément de permettre l'externalisation des risques et des contraintes organisationnelles. Dans les faits, le donneur d'ordre et l'employeur déterminent ensemble les objectifs à atteindre, les

⁸ UGBN, *Memoclean*, 09/2002 et 08/2001, Bruxelles.

normes de qualité et de sécurité à respecter et les travailleurs doivent trouver les moyens de satisfaire l'ensemble des exigences.⁹

Par cette relation de sous-traitance, les entreprises de nettoyage sont subordonnées à l'entreprise cliente qui n'hésite pas à jouer sur l'instabilité de la relation commerciale pour faire pression sur les prestataires de services afin de s'assurer des meilleurs prix et de ne pas devoir assumer ses obligations et responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail. La situation de forte concurrence caractéristique du secteur rend les entreprises de nettoyage particulièrement vulnérables vis-à-vis de leurs clients.

1.3. Un secteur peu valorisé

La grande majorité des personnes que nous avons interviewées dans le cadre des deux études que nous avons menées sur les risques professionnels constatent la mauvaise image du secteur. Ceci n'est pas spécifique à la Belgique. Selon une enquête réalisée par les partenaires sociaux européens, "le statut peu reluisant (de l'industrie du nettoyage) est imputable à l'absence de profil professionnel pour les nettoyeurs et au manque d'opportunités professionnelles dans ce secteur. Il est perçu comme offrant des conditions de salaire et de travail médiocres, ainsi que des horaires ne favorisant pas la vie sociale – et tous ces facteurs contribuent également à son image.¹⁰ Les travailleurs souffrent d'avoir à mener une activité qui n'est pas valorisée socialement, plus, qui les stigmatise comme "travailleurs précaires". Cette difficulté à développer une identité positive au travail constitue une entrave à la constitution d'une bonne santé au travail. "L'identité constituant l'armature de la santé mentale (comme le montre la psychiatrie), la dynamique de la reconnaissance occupe une place centrale non seulement dans l'économie

⁹ Huez D., " L'évolution des risques professionnels ", dans Kergoat (*et alii*), *Le monde du travail*, Paris, Editions La Découverte, 1998, p. 215 et Thébaud-Mony A., " Contrats de travail atypiques, sous-traitance, flexibilité, santé" dans *BTS – Newsletter*, n°15-16, février 2001, pp. 17-24.

¹⁰ FENI – Euro-Fiet, *Rapport Pye-Tait*, rapport de l'étude demandée par la FENI et Euro-Fiet sur les aspects clés du nettoyage industriel en Europe, Octobre 1999, p. 52.

subjective, la souffrance et le plaisir au travail, mais aussi dans la lutte pour la santé".¹¹

1.4. Un secteur de forte concurrence

La concurrence déloyale entre entreprises, les "faux indépendants", le fait que la plupart des marchés soient attribués sur la base de l'offre la moins chère, avec des prix clairement en-dessous des prix du marché, constituent des caractéristiques fortes du secteur. Selon le rapport Pye-Tait : " la plupart des répondants conviennent sans réserve que le fait de sélectionner les soumissions uniquement sur la base du prix entraîne les prix dans une spirale à la baisse et influence négativement la concurrence. L'étude montre également que dans de nombreux pays, les répondants pensent que la mauvaise qualité du service fourni au client et des conditions d'emploi des travailleurs est due à cette pratique..."¹². Notre travail de terrain confirmerait plutôt ces propos.

Le secteur est pris dans une spirale de réduction des coûts. L'appel à des sous-traitants ou à des faux indépendants (surtout dans l'activité de lavage de vitres), le non respect de la convention collective (non-paiement des frais de déplacements, de l'indemnité pour l'entretien des vêtements de travail, des heures supplémentaires, des primes pour le travail effectué le samedi ou le dimanche, etc.) ou des droits économiques et sociaux des travailleurs sont des pratiques habituelles dans le secteur pour réduire les coûts et être plus compétitif. L'accroissement de la charge de travail au fil des années et l'intensification du travail, source de stress la plus fréquemment citée dans nos enquêtes, trouvent au moins pour partie leur explication dans cette situation de concurrence échevelée. Le sentiment général sur lequel s'accordent la plupart des acteurs du secteur est que tant que les règles du jeu ne seront pas clairement établies, il sera très difficile d'envisager une sensible

¹¹ De Bandt J., Dejours Ch., Dubar Cl., *La France malade du travail*, Paris, Bayard, 1995, p. 173.

¹² *Ibid.*, pp. 28-29.

amélioration du secteur en ce qui concerne son image, ses conditions de travail et sa professionnalisation.

1.5. Un secteur de “ flexibilité ”

Les entreprises du nettoyage doivent répondre à plusieurs exigences : avoir la capacité de s'adapter à leurs clients, rester compétitifs dans un contexte de forte concurrence et être rentables. Pour ce faire, elles ont opté pour un mode d'organisation du travail qui est marqué par la flexibilité à plusieurs niveaux : flexibilité par rapport à leur personnel, afin de pouvoir répondre le plus rapidement possible aux fluctuations de la demande (recours à des contrats à durée déterminée, à des intérimaires, ...); flexibilité par rapport aux horaires (réduction et/ou compression du temps de travail, travail à temps partiel, heures supplémentaires, etc.); flexibilité au niveau des tâches à réaliser par les travailleurs qui doivent pouvoir s'adapter à tout moment aux besoins des entreprises (assumer les tâches d'un collègue absent ou malade). Les entreprises affirment que pour être efficaces, elles doivent compter sur l'initiative de leurs travailleurs. Elles font ainsi de plus en plus appel à leur autonomie c'est-à-dire à leur capacité à ajuster leur travail aux demandes variées et imprévues de l'entreprise. Cette sollicitation permanente demande un investissement de plus en plus important de la part des travailleurs qui doivent mobiliser leurs ressources affectives, émotionnelles et cognitives pour mener à bien leur travail. Un travail qui, au départ, était un travail exclusivement d'exécution est devenu un travail réclamant un investissement mental important, c'est-à-dire qui nécessite de faire constamment preuve d'ingéniosité et de capacité d'improvisation, sans pour autant que la charge physique et l'ampleur du programme soient moins contraignantes. Ainsi, que ce soit par le temps de travail, le type de contrat, les horaires ou le type d'investissement qui est demandé aux travailleurs, le secteur se caractérise par la flexibilité. Ce qui implique des changements considérables dans les rythmes sociaux et familiaux ainsi qu'une charge mentale non négligeable.

1.6. Un secteur “désorganisé”

“ Le nettoyage c’est le chaos organisé ”. Il n’y a pas eu d’entretien où des problèmes d’organisation, de coordination, de communication ou d’administration (contrats, fiche de paie, etc.) n’aient été mentionnés : devoir faire face à l’imprévu ; devoir délaissier une tâche pour en faire une autre plus urgente; devoir faire des choses à la dernière minute; devoir répondre aux injonctions contradictoires de la hiérarchie ; devoir composer avec une multiplicité d’intervenants, etc. Le secteur du nettoyage serait-il plus désorganisé que d’autres secteurs? Il présente en tout cas des traits bien particuliers. Il s’est développé pour répondre à une demande concrète des entreprises et ce faisant il a opté pour la flexibilité dans un contexte de sous-traitance. La difficulté résiderait dans cette double détermination, devoir gérer à la fois la flexibilité et les relations avec les entreprises utilisatrices. Plusieurs études font résulter la désorganisation de la relation de sous-traitance.¹³

En dépit de l’impression de “ chaos organisé ” qu’elles suscitent, les entreprises de nettoyage continuent à fonctionner, à donner du travail, à rapporter de l’argent, etc. Mais peut-être n’est-ce qu’au prix d’un engagement subjectif sans cesse croissant de la part des travailleurs qui assurent la bonne marche du secteur en débordant en permanence du travail prescrit.

2. Les atteintes à la santé dans le secteur du nettoyage

Dans les discours des travailleurs, la signification sociale du travail est liée à la nécessité de travailler. Pour les agents du nettoyage dont la relation à l’emploi est marquée par l’instabilité en raison de leurs faibles niveaux de qualification, le fait d’avoir un travail c’est déjà bien. C’est pourquoi les travailleurs eux-mêmes ont souvent tendance à minimiser les risques ainsi que les effets du travail sur leur

¹³ Mayhew Cl., Quinlan M., Bennett L., *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, Sydney, UNSW studies in Australian Industrial Relations, n° 38.

santé. La pénibilité des conditions de travail et le peu d'espoir de les voir s'améliorer dans le court terme sont au fondement de stratégies de défense individuelles ou collectives. La perception et l'interprétation des risques ainsi que le discours qui les prend pour objet dépendent tout à la fois des possibilités d'un tel discours ainsi que des possibilités de lui donner une suite pratique. Ces possibilités sont très limitées dans l'industrie du nettoyage.

La compréhension des rapports entre santé et travail gagne sans doute beaucoup à pouvoir s'appuyer sur des données subjectives. Elles doivent néanmoins être complétées par des données objectives (accidents du travail, maladies professionnelles, données de la médecine du travail).

Nous mentionnerons ainsi, de manière très sommaire, les principaux risques et formes d'altération de la santé dans le secteur à partir des trois formes d'atteinte à la santé conceptualisées par Ph. Davezies¹⁴: les atteintes à l'intégrité physique, le phénomène d'hypersollicitation et les atteintes à la dignité et à l'image de soi.

2.1. Les atteintes à l'intégrité physique

Les atteintes à l'intégrité physique résultent de l'exposition à des risques dits physiques tels que les chutes, les produits toxiques mais aussi le bruit, la chaleur ou le froid excessif, etc. Ces risques - souvent définis comme des "risques classiques" - bénéficient d'une certaine visibilité au sein des entreprises de nettoyage et lorsque des évaluations des risques sont réalisées ou des plans de prévention sont établis, ils sont habituellement pris en considération. Cette plus grande visibilité n'implique pas dans les faits qu'ils soient mieux prévenus ou combattus.

¹⁴ Davezies Ph., "Evolutions des organisations du travail et atteintes à la santé". Contribution au séminaire interdisciplinaire "Nouvelles organisations du travail", CNAM, Paris, 1997. Revue *Travailler*, n°3.

Les données sur les accidents du travail et les maladies professionnelles constituent les principaux indicateurs de ces atteintes. Ces indicateurs comportent des limites importantes, en particulier les données relatives aux maladies professionnelles. L'interprétation restrictive de la notion de maladie professionnelle (mise à l'écart de tout problème de santé mentale et de nombreux troubles musculo-squelettiques, focalisation sur les pathologies monocausales, etc...) et le caractère discriminatoire à l'égard des femmes du système de reconnaissance des maladies professionnelles font que les pathologies développées par les agents de nettoyage ne sont pas reconnues comme des maladies professionnelles.

Les atteintes à l'intégrité physique seront abordées ici à partir des données portant sur les accidents du travail. En Belgique, le Fonds des Accidents de Travail (FAT) a produit un rapport reprenant les accidents spécifiques au secteur du nettoyage¹⁵. De telles statistiques spécifiques à un secteur sont rares. Elles confirment un des effets soulignés par diverses études: la suraccidentalité chez les travailleurs sous-traitants.¹⁶

Le nettoyage est un secteur particulièrement exposé aux accidents du travail. En 2000, 3.269 travailleurs du secteur ont été accidentés. Ces accidents se répartissent en :

- 40% (1.293) d'accidents sans incapacité temporaire (CSS) ;
- 53% (1.735) d'accidents avec incapacité temporaire et sans prévision d'incapacité permanente (ITT) ;
- 7% (239) d'accidents avec prévision d'incapacité permanente (IP) ;
- 0,1% (2) d'accidents mortels.

¹⁵ Fonds des accidents de travail, *Les accidents du travail dans le secteur du nettoyage*, Bruxelles, Fonds des accidents de travail, Juillet 2002.

¹⁶ Mayhew CL., (et alii), *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, *Op. cit.*, ; Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Inserm – E.D.K., 2000 ; Goudswaard A., (sous la direction de), *New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2002.

Le secteur du nettoyage est-il un secteur tout particulièrement dangereux? Les données comparatives comprises dans le rapport du FAT (tableau 3) indiquent que l'industrie du nettoyage se trouverait parmi les secteurs les plus dangereux.

Tableau 3 Comparaison des taux de fréquence et de gravité avec les taux des dix secteurs d'activité les plus à risques¹⁷

Nace 2	Secteurs d'activité	Taux de fréquence ¹⁸	Taux de gravité réel ¹⁹	Taux de gravité global ²⁰
45	Construction	68,76	1,89	8,31
60-63	Transport terrestre. Services auxiliaires des transports	49,50	1,41	6,02
28	Travail des métaux	66,20	1,35	4,77
26	Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques	52,28	1,27	5,18
15	Industries alimentaires	36,81	0,88	2,69
50	Commerce et réparation d'autos et de motos, commerce de détail de carburants	48,62	0,85	3,14
17	Industrie textile	39,44	0,84	2,57
29	Fabrication de machines et équipements	43,47	0,84	3,23
27	Métallurgie	32,93	0,78	3,82
74	Autres services fournis aux entreprises	36,18	0,73	2,60
	Ensemble du secteur privé (209.508 accidents)	35,50	0,82	3,12
7470	Nettoyage	51,14	1,35	5,31

Source : Banque de données du Fonds des accidents de travail – accidents 2000

¹⁷ Le calcul des heures d'exposition aux risques des 10 secteurs tient compte des données ONSS de 2000 relatives au volume de travail exprimé en équivalents temps-plein. Cette information n'étant disponible qu'au niveau des secteurs Nace 2, il a été tenu compte, pour le calcul du nombre d'heures d'exposition aux risques dans le secteur du nettoyage (Nace 4), d'une prestation journalière moyenne de 4h30 pour le personnel ouvrier qui représente 93% des travailleurs du secteur.

¹⁸ Le Taux de Fréquence (T.F.) donne une indication relative du nombre d'accidents. Ce chiffre représente le nombre d'accidents par million d'heures d'exposition aux risques.

¹⁹ Taux de gravité réel (T.G.R.): ce taux est égal au nombre de journées calendrier réellement perdues multiplié par 1000 et divisé par le nombre d'heures d'exposition aux risques.

²⁰ Taux de gravité global (T.G.G.): ce taux est égal à la somme de journées calendrier réellement perdues et du nombre de journées d'incapacité forfaitaire multiplié par 1.000 et divisé par le nombre d'heures d'exposition aux risques. Pour le calcul du nombre de journées forfaitaires, la somme des taux d'incapacité est multipliée par 75 et les accidents mortels par 7.500.

Le taux de fréquence des accidents a augmenté en 2000 après deux années de diminution. Quant aux taux de gravité réel et global, ils n'ont cessé de croître depuis 1997.

Tableau 4. Evolution des accidents de 1997 à 2000

	1997	1998	1999	2000
Taux de fréquence	50,60	46,90	43,32	51,14
Taux de gravité réel	1,15	1,17	1,19	1,35
Taux de gravité global	3,88	3,58	5,07	5,31

Source : Banque de données du Fonds des accidents de travail

Ces chiffres ne concernent évidemment que les accidents du travail qui ont fait l'objet d'une déclaration au FAT. Les accidents sont devenus un enjeu important, car, en raison de leur visibilité sociale, ils peuvent mettre en cause les conditions de travail et les politiques de prévention des entreprises.

Hormis l'impact qu'ils peuvent avoir sur la santé physique des travailleurs, les risques d'accident ont également des conséquences sur leur santé psychique. Les agents du nettoyage se plaignent qu'on les contraint à des impératifs de productivité difficilement conciliables avec les exigences de sécurité. En outre, quand ils sont victimes d'accidents la responsabilité leur en est souvent imputée. Les travailleurs se trouvent alors confrontés à un défi impossible à relever : faire leur travail dans des contraintes temporelles et matérielles très strictes tout en respectant les consignes de sécurité. Ce défi génère des tensions et constitue, selon eux, une indéniable source de "stress".

2.1.1. Caractéristiques individuelles et accidents

Les données dont nous disposons ne mentionnent pas les caractéristiques individuelles des accidentés : âge, régime de travail (à temps plein ou temps partiel,

contrat à durée déterminée ou indéterminée, intérimaire, etc). La seule donnée dont nous disposons est le sexe des accidentés. Ainsi 58% sont des hommes, alors qu'ils représentent 34% des travailleurs du secteur, par rapport aux 42% des accidents survenus chez les femmes qui représentent 66% de l'occupation. Lorsqu'on observe les accidents graves, ceux pour lesquels une incapacité permanente est prévue, on constate que 7 accidents sur 10 frappent les hommes. Ces différences en termes de taux de fréquence et de taux de gravité pourraient être expliquées par la division sexuelle du travail dans le secteur, les hommes étant massivement présents dans des sous-secteurs *a priori* plus dangereux (le nettoyage industriel, l'enlèvement des déchets et le lavage de vitres), où les risques d'accidents sont plus nombreux. Dans le même temps, les femmes travaillent en moyenne moins d'heures que les hommes. Elles sont plus nombreuses à occuper des emplois à temps partiel. Passant moins de temps sur leur lieu de travail elles sont logiquement moins exposées aux risques d'accidents que les hommes.²¹

2.1.2. Le lien entre accidents et organisation du travail

Les données que nous avons présentées ne nous disent rien sur la cause des accidents et ne permettent donc pas de répondre aux questions : pourquoi les accidents du travail dans le secteur du nettoyage augmentent-ils ? Pourquoi est-ce aussi dangereux de travailler dans ce secteur ? Une étude française sur les conditions de travail fait le lien entre accidents et organisation du travail. Nous faisons part ici des principales conclusions de cette étude,²² car elles rejoignent les informations recueillies à la faveur de nos entretiens.

Selon cette étude, un certain nombre de facteurs organisationnels expliquent la survenue des accidents, toutes choses étant égales par ailleurs :

- les délais courts, la pression hiérarchique et surtout le cumul de contraintes ;

²¹ Dupré D., "La santé et la sécurité des hommes et des femmes au travail", *Statistiques en bref*, Theme 3-4/2002, Eurostat, Communautés européennes, 2002.

²² Halmon-Cholet S., "Accidents, accidentés et organisation du travail", dans *Premières Synthèses*, n°20.1, Dares, Mai 2002, pp. 7-9.

- les démarches de qualité, la polyvalence "bouche trou" ou le fait de devoir changer de poste ou d'assumer d'autres tâches en fonction des besoins des entreprises (ou assumer le travail ou une partie du travail d'un collègue absent ou malade) ;
- le fait de devoir travailler dans l'urgence, de manquer d'informations, de recevoir des ordres contradictoires et de devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre plus urgente, de devoir se débrouiller seul dans des situations difficiles, etc.

2.2. L'hypersollicitation

L'hypersollicitation fait référence à ces atteintes dues à un usage inapproprié ou excessif des hommes et des femmes au travail. Elles sont dues à l'activité elle-même: forte répétition dans le travail, pression permanente, etc. Ce type d'atteintes est à relier au phénomène d'intensification du travail.

L'évolution des contraintes temporelles tant sur le plan des horaires que sur celui des rythmes de travail constitue l'un des exemples les plus significatifs de la transformation de l'organisation du travail dans le secteur. Il s'agit là d'une caractéristique partagée par tous les secteurs de services qui concentrent une proportion importante d'emplois féminins. Nous nous limiterons ici à mentionner les atteintes liées aux cadences, aux horaires atypiques et à la charge psychosociale du travail.

2.2.1. Les cadences de travail

Les cadences de travail seraient une des principales sources de "stress" d'après les travailleurs et les autres acteurs du secteur. Il existe un consensus sur l'accroissement constant de la charge aussi bien que de l'intensité du travail ces dernières années. L'intensification du travail serait le résultat direct de la concurrence et des exigences de rentabilité. Les contraintes pesant sur le rythme de

travail des agents du nettoyage résultent de la flexibilité en tant que mode d'organisation du travail. Les différentes formes de flexibilité (numérique, temporelle et fonctionnelle), fort présentes dans le secteur, impliquent un véritable changement de culture au niveau du fonctionnement des entreprises. La réduction des coûts est devenue un véritable "style de vie".

L'une des conséquences directes de l'intensité et de la flexibilité est le "stress". Mais d'une manière plus générale, l'intensité du travail ébranle "le compromis construit par chaque travailleur entre les objectifs du travail, les compétences dont il dispose et le souci de préserver sa santé"²³. Travailler dans l'urgence ou à des rythmes élevés, comme c'est le cas de beaucoup de travailleurs d'après leurs témoignages, implique souvent de devoir travailler dans des postures inconfortables et rigides, qui peuvent entraîner des problèmes musculo-squelettiques et occasionner davantage d'accidents. L'impact de l'intensité du travail sur les conditions de travail et notamment sur le stress ressenti par les travailleurs est aggravé par le fait que les plannings de travail se voient modifiés régulièrement. L'intensité du travail limite la maîtrise que les travailleurs peuvent exercer sur leur travail et constitue dès lors une source de fragilisation et de précarité. Ils se voient en effet confrontés à la nécessité de se donner tout entier à leur travail tout en ayant à gérer leur carrière sur le moyen et le long terme.

Bien des travailleurs disent ne pas avoir assez de temps, ne pas être assez nombreux, devoir se débrouiller sans l'aide de personne dans des situations difficiles, etc. Dans ces circonstances, ils ont l'impression de devoir bâcler le travail. Ils disent ne pas en être fiers et éprouver des sentiments d'amertume. Cette situation constitue, d'après les témoignages recueillis, un facteur important de souffrance psychique.

²³ Gollac M., Volkoff S., *Les conditions de travail*, Paris, Editions La Découverte, p. 76.

2.2.2. Les horaires de travail

Dans le secteur du nettoyage de bureau, il est routinier d'avoir à respecter des horaires coupés et à effectuer son travail en-dehors des heures de travail de l'entreprise utilisatrice. Le nettoyage industriel et l'enlèvement de déchets s'effectuent le plus souvent pendant la journée et donc pendant les heures de travail du client. Mais pas toujours. Tout dépend de l'activité du client et aussi des services rendus par les entreprises de nettoyage.

Parmi les conséquences des contraintes du temps de travail sur la santé, les travailleurs signalent des troubles digestifs, des troubles du sommeil, de la fatigue physique et mentale liée au sentiment de mener une vie qui "n'est pas normale", en décalage avec celle que mène la plupart des autres travailleurs.

Un problème récurrent auquel font référence les agents de nettoyage est celui de la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Certaines études²⁴ ont montré pour certains groupes de travailleurs une relation statistique positive entre les difficultés de concilier travail et responsabilités familiales et certaines maladies. Les enjeux sont importants, et surtout pour les femmes, les premières concernées, car du fait de la division sexuelle du travail et de la ségrégation horizontale et verticale existante sur le marché de l'emploi, certaines politiques d'emploi et certaines conditions de travail (flexibilité des horaires, des contrats, etc.) peuvent avoir des conséquences très négatives sur leur santé et sur leurs chances d'accès à certains postes et responsabilités au sein des entreprises ou des organisations (inspecteur, délégué, etc.). Dans la mesure où dans l'industrie du nettoyage 65% des travailleurs sont des femmes, la problématique de la conciliation y est particulièrement pertinente, et ce d'autant plus que diverses enquêtes

²⁴ Messing K., (sous la direction de), "Etude 13. La conciliation des responsabilités familiales et professionnelles", dans *Comprendre le travail des femmes pour le transformer*, BTS, 1999, pp. 146-158; Artazcoz L., Borrel C., Benach J., "Gender Inequalities in health among workers: the relation with family demands", dans *Journal Epidemiology and Community Health*, 2000, n° 55, pp. 639-647; Härestam A., Bejerot E., "Combining professional work with family responsibilities - a burden or a blessing?", dans *International Journal of Social Welfare*, Volume 10, n°3, July 2001, pp. 210-213.

européennes²⁵ montrent que ce sont les ouvrières qui sont le plus souvent victimes d'un partage inégal des responsabilités familiales.

Les difficultés rencontrées par les travailleuses du secteur pour concilier leurs responsabilités, familiales et professionnelles, ont un coût évident en termes d'épuisement, de sentiment de culpabilité, d'angoisse et de "stress". Cette situation est vécue de manière particulièrement problématique quand elles ont l'impression de ne parvenir à répondre ni aux attentes du travail, ni à celles de la famille. Le temps de travail rémunéré ne pose pas seulement problème dans son articulation au temps de travail domestique, mais aussi au temps de loisirs et au temps de participation citoyenne. Les entreprises ne mènent pas de politiques spécifiques en vue de faciliter la conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle, l'opinion courante étant que l'articulation travail-famille est une affaire individuelle.

2.2.3. "L'engagement subjectif"

Les entreprises font de plus en plus appel à l'initiative et à l'engagement subjectif de leurs travailleurs pour que ceux-ci ajustent leur travail à des sollicitations variées et imprévues. Les employeurs font appel à la capacité de diagnostic, à l'intelligence pratique de leurs travailleurs pour qu'ils mobilisent tous leurs micro-savoirs, ficelles et compétences acquises au gré de leur confrontation aux situations imprévues. Ces aléas mettent donc à l'épreuve les compétences préalablement acquises par les travailleurs²⁶. La mise en conformité de leurs tâches avec ce qui est prescrit dans le programme de travail suppose un engagement subjectif, émotionnel et

²⁵ Härenstam A., Aronsson G., Hammarström A., "The future of gender inequalities in health", dans Ostlin P. (et alii), *Gender Inequalities in Health. A Swedish Perspective*, Harvard School of Public Health, Boston, 2001, p. 284; Instituto Navarro de Salud Laboral - Instituto Navarro de la Mujer, *Encuesta de Salud y Condiciones de Trabajo de las Mujeres de Navarra - 1997*, Pamplona, Gobierno de Navarra. Departamento de Salud, 1999, p. 78; Instituto Navarro de Salud Laboral, *I Encuesta de Salud y Condiciones de Trabajo de las Mujeres de Navarra - 1997. Salud y Riesgos Laborales percibidos*, Pamplona, Gobierno de Navarra. Departamento de Salud, 2000, p. 122.

²⁶ Osty F., "Les tensions de l'engagement au travail", "Organisation professionnelle et mobilisation de la main-d'oeuvre dans la sous-traitance de services. Le cas de la sécurité privée", IXes Journées de Sociologie du Travail, Contraintes, normes et compétences au travail. Atelier 2. Modèle de la compétence dans la mise au travail et modes de mobilisation, p. 2.

cognitif qui va bien au-delà de ce qui est requis par le travail répétitif et routinier. A l'engagement physique, déjà très important en raison des cadences élevées, des horaires et de la pénibilité du travail, s'ajoute ainsi un engagement subjectif fait d'attention, de concentration et de coordination ainsi que de capacités d'analyse, d'arbitrage entre priorités concurrentes et de résolution de problèmes.

Ces risques liés au phénomène de l'hypersollicitation ne sont pas reconnus par les entreprises du secteur et cela malgré toutes les atteintes à la santé qui y sont associées.

2.3. Les atteintes à la dignité

Les atteintes à la dignité ou à l'image de soi consistent en brimades au travail, déni de la souffrance, rejet de l'individu. Ces atteintes psychologiques menacent la santé des personnes selon des modalités nouvelles.

Une grande partie de ces atteintes résultent selon les dires des agents de nettoyage, à la fois du climat de travail généré par le mode d'organisation et par la gestion de la main d'oeuvre caractéristiques du secteur, de la non reconnaissance de la charge psycho-sociale associée aux activités de nettoyage et enfin des rapports avec les clients (donneurs d'ordre) ou les employés du client.

2.3.1. Des environnements de travail conflictuels

Les environnements de travail dans l'industrie du nettoyage se caractérisent par la dislocation des collectifs de travail. Sur certains chantiers ou pour certaines activités, les collectifs subissent de perpétuels changements: des travailleurs quittent le secteur, d'autres tombent malades, des remplaçants restent peu de temps, des responsables se succèdent, etc. Bien des travailleurs se plaignent du peu de stabilité de leur groupe de travail. Selon eux, les personnes avec lesquelles ils doivent alors parfois travailler sont soit inexpérimentées (intérimaires, jeunes),

soit inconscientes des risques, ou encore importent d'autres habitudes ou rythmes de travail, ou bien tout simplement ne s'impliquent pas dans le travail parce que se sachant de passage. D'autre part, suite à la flexibilité numérique ou temporelle, ou du fait que les travailleurs prestent peu d'heures et n'ont pas droit à des pauses, les espaces et les moments de convivialité (les pauses, les pauses-café, les pauses-cigarette, etc.) tendent à disparaître, parce que considérés comme des espaces et des moments non productifs. Les travailleurs ne disposent plus de ces espaces dans lesquels s'établissent traditionnellement les règles et les valeurs communes au groupe et se construit la confiance. Cette difficulté à nouer des relations de confiance au travail couplée aux changements permanents existant au niveau des collectifs de travail constituent une source de tensions et de conflits entre collègues.

Il faut ajouter à ce qui précède que les formes d'organisation du travail dans le secteur sont axées sur l'individualisation et l'isolement des individus dans le temps et dans l'espace. Dans un tel contexte, les rapport sociaux sont fragilisés. Les possibilités de communication, de coopération et de résistance deviennent de plus en plus rares. Ceci a pour effet d'augmenter la souffrance, la frustration et la peur, vécues dans une solitude affective où chacun joue ses propres cartes, plongé dans un sentiment d'impuissance²⁷. C'est à un tel contexte qu'il faut rapporter les relations que les travailleurs du secteur entretiennent entre eux. Selon les travailleurs interrogés, il n'est pas rare que les relations entre collègues de travail soient assez mauvaises. Les cadences de travail, l'intensité du travail, l'absentéisme sont d'autant de sources de tension entre collègues. Dans un contexte de manque de confiance entre travailleurs, il est souvent tenu rigueur aux absents de leur absence, quel que soit le degré de légitimité de cette dernière. Certains travailleurs ressentent une certaine méfiance à l'égard des remplaçants, craignant que ceux-ci leur prennent la place. Ces situations de travail débouchent aisément sur des brimades, du harcèlement ou toute autre forme de violence.

²⁷ Soares A., "L'enfer au travail : le cas du harcèlement psychologique au travail", Communication présentée au Colloque "Violence, harcèlement moral et sexuel au travail: Plate-forme des recherches scientifiques, Bruxelles, 9 décembre 2002, p. 15.

Les relations avec la hiérarchie intermédiaire, c'est-à-dire "les petits chefs" (chefs d'équipe et inspecteurs), sont considérées par beaucoup de travailleurs comme la source de "stress" principale après la surcharge et l'intensification du travail. En particulier, les inspecteurs qui sont au point de croisement entre les travailleurs, les clients et la direction de l'entreprise. C'est sur eux que repose *in fine* la responsabilité de l'exploitation des chantiers, de l'organisation du travail, du pointage des heures, du remplacement des malades ou des absents, etc. Les inspecteurs ont un pouvoir considérable au sein des entreprises de nettoyage et les dérives sont fréquentes. Les travailleurs se plaignent fréquemment de la manière dont les équipes de travail sont dirigées (autoritarisme, recours à des menaces ou à la peur, manipulations pour dresser les travailleurs les uns contre les autres, ..); dont le travail au sein des équipes est distribué; dont la fonction administrative (comptabilisation des heures de travail, documents administratifs,..) est accomplie, etc. Face aux injustices ressenties par les travailleurs dans leurs rapports avec leurs supérieurs hiérarchiques, la tentation est grande de limiter l'analyse au caractère autoritaire de ces derniers. Cette analyse serait évidemment trop courte. Les inspecteurs sont certes responsables du fonctionnement des chantiers mais dans un contexte sectoriel marqué par une forte concurrence entre entreprises et par des formes d'organisation du travail caractérisées par la flexibilité, l'intensité du travail, la subordination des besoins individuels aux impératifs de rentabilité, ...

Selon de nombreuses études et notamment selon celle²⁸ menée sur base des données de l'enquête sur les conditions de travail de la Fondation de Dublin, il existe de fortes corrélations entre certaines formes d'organisation du travail et une plus grande exposition aux risques d'altération de la santé au travail, notamment le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et le stress. Selon cette étude, l'intensité du travail et la flexibilité, les pressions "marchandes" (exigences du client), la mise en place des procédures de contrôle de qualité, un style de gestion autoritaire, un

²⁸ Daubas-Letourneux V., Thébaud-Mony A., *Organisation du travail et santé dans l'Union Européenne*, Luxembourg, Office des Publications Officielles des Communautés européennes, 2002, p. 53.

management et des rapports sociaux déshumanisés sont, entre autres, liés à des risques de violence au travail plus importants.

2.3.2. La non reconnaissance

L'engagement subjectif exigé des travailleurs afin que ceux-ci répondent aux imprévus et aléas caractéristiques du secteur a également des conséquences sur l'identité personnelle et l'image de soi. L'évolution d'un modèle de travail en tant qu'ensemble de tâches simples et répétitives vers un autre caractérisé par l'implication de la personnalité du travailleur entraîne un déplacement des enjeux du travail vers la question de la reconnaissance psychique. Les employeurs ne cherchent pas à lever les ambiguïtés de leurs exigences et laissent aux travailleurs le soin d'y faire face, d'y répondre par leurs moyens propres. La tentation est grande pour les employeurs de faire assumer ces ambiguïtés propres à la gestion et à l'organisation du travail par les travailleurs eux-mêmes et de rapporter l'échec à la difficulté individuelle à "tolérer l'ambiguïté".²⁹

Les employeurs renvoient donc à l'individu les difficultés de l'entreprise à relever les défis du marché du travail : manque de formation ou de compétences, précarité des conditions de vie (endettement, situation familiale complexe), ... Les agents de nettoyage sont souvent eux-mêmes sensibles à ces arguments. Eux-mêmes participent à ce processus de psychologisation³⁰. Celui-ci se répercute non seulement sur leur identité professionnelle, mais également sur leur identité personnelle, l'estime de soi. L'analyse des discours des travailleurs sur le "stress" est extrêmement révélatrice de ce point de vue. Les entreprises de nettoyage créent les conditions d'une véritable servitude³¹. La non reconnaissance de l'engagement

²⁹ Perilleux T., *Les tensions de la flexibilité*, Paris, Desclée de Brouwer, 2001, p. 192.

³⁰ Buscatto M., "Les savoirs relationnels: expression de soi ou qualification sociale?" IX^{ème} Journées de Sociologie du Travail, Contraintes, normes et compétences au travail. Les régimes de mobilisation, Atelier 4, p. 3.

³¹ Thébaud-Mony A., "L'impact de la précarité et de la flexibilité sur la santé des travailleurs", *BTS-Newsletter* n° 15-16, février 2001, p. 23.

subjectif porte ainsi atteinte à l'identité des agents de nettoyage non seulement en tant que travailleurs mais aussi en tant que personnes.

3. La difficile réponse aux risques professionnels dans le secteur

Les performances des politiques et des stratégies de prévention mises en place au niveau des entreprises pour garantir la santé et la sécurité des agents peuvent être évaluées à partir des indicateurs de résultats et des indicateurs de moyens³². En ce qui concerne les premiers, les seuls indicateurs dont l'on dispose sont les statistiques des accidents du travail déclarés qui montrent des taux de fréquence, des taux de gravité réel et des taux de gravité globale très importants. Ces données offrent une première mesure de la faible performance des politiques préventives menées par les entreprises. Le fait que l'on ne dispose pas d'autres indicateurs est significatif de l'insuffisance des politiques publiques de prévention. Pour ce qui concerne les indicateurs de moyens qui portent sur les dispositifs mis en oeuvre pour la prévention, les données sont également rares. Nous ne pouvons d'ailleurs nous appuyer que sur nos propres études. Nous pouvons dire qu'en Belgique, les moyens déployés pour mettre en place des politiques de prévention sont très limités (voire inexistantes) dans le secteur.

Evidemment, la situation n'est pas la même d'une entreprise à l'autre. Dans les petites et la plupart des moyennes entreprises du secteur, les exigences de base en matière de prévention telles qu'elles sont reprises dans la loi sur le bien-être au travail ne sont pas respectées (ou d'une manière très limitée). Une grande partie des travailleurs de ces entreprises sont dès lors exclus de tout dispositif de prévention. Dans les moyennes et grandes entreprises, la possibilité pour les travailleurs d'être représentés collectivement ainsi que d'être consultés sur les

³² Vogel L., "Les développements intervenus dans les systèmes de prévention des pays de l'Union Européenne", Communication présentée à la Conférence CES-BTS "Une stratégie commune de santé et de sécurité pour une Europe élargie", Bruxelles, 30-31 janvier 2004.

questions de santé et de sécurité au travail fait que la situation y est un peu meilleure, en tout cas formellement. Pour ce qui est de ces entreprises la problématique est d'une autre nature. On y trouve bien des délégués de prévention, des Comités de Prévention et de Protection au Travail (CPPT), des plans de prévention, des évaluations de risques mais tous ces dispositifs ont un caractère éminemment formel et bureaucratique. Les entreprises s'alignent au coup par coup sur les nouvelles réglementations sans que les activités préventives ne dessinent une politique intégrée.

Lorsque des actions préventives sont menées, elles sont le plus souvent centrées sur la prévention des accidents du travail, c'est-à-dire des atteintes à la santé physique. Les atteintes qui résultent de l'hypersollicitation ou les atteintes à la dignité ne sont guère prises en compte. Lorsqu'on interroge les travailleurs, les conseillers de prévention, les services externes de prévention (psychologues, médecins du travail, ..), un constat émerge : en dépit de la pléthore de discours qui fleurissent au sujet du stress et du harcèlement moral - pour citer des risques ayant fait l'objet de dispositions légales récentes - ces risques ne semblent que rarement pris en considération au sein des entreprises.

Le secteur du nettoyage reflète de façon particulièrement éclairante les paradoxes d'un contexte général caractérisé par une déréglementation sociale croissante, elle-même se traduisant par une intensification du travail, une flexibilité, une précarité et une sous-traitance accrues. Cette évolution allant de pair avec un renforcement continu de la réglementation en matière de santé et de sécurité³³. Dans le même temps où les autorités publiques élaborent et mettent en oeuvre des politiques de dérégulation qui permettent dans les faits de contourner les obligations en matière de santé et de sécurité, ces mêmes autorités renforcent la réglementation en la matière. Cette réglementation en matière de sécurité est davantage focalisée sur

³³ Jean R., "La sécurité au travail écartelée entre hyperprescription procédurale et déréglementation sociale", Communication présentée au XXXVIIème Congrès de la SELF - Septembre 2002; Vogel L., "Les développements intervenus dans les systèmes de préventions des pays de l'Union Européenne", *Op cit.*

des aspects procéduraux (évaluer les risques, identifier les facteurs de stress, réaliser des enquêtes, nommer des personnes de confiance, ..) que fondée sur la volonté d'imposer aux employeurs des obligations précises ou de fixer des objectifs visant à réduire les risques. Et, face à des exigences plutôt procédurales, les entreprises répondent par des actions elles-mêmes formelles, qui n'ont qu'un impact très limité sur le terrain. De cette manière, les entreprises finissent par ne plus maîtriser que très faiblement les risques.

Dans le nettoyage, les rapports sociaux de sous-traitance conditionnent également les politiques de prévention menées par les entreprises. La prévention des risques dépend en effet en grande partie du donneur d'ordre. C'est lui qui détermine en fin de compte les conditions de travail sur les chantiers. La coopération entre entreprises utilisatrices et entreprises de nettoyage pour la mise en œuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé ainsi que la coordination de leurs activités en vue de la protection et de la prévention des risques professionnels sont loin d'aller de soi et cela pour diverses raisons, au rang desquelles nous pouvons citer:

les exigences contradictoires des clients vis-à-vis des entreprises de nettoyage, qui imposent à celles-ci d'une part d'être excellentes sur le plan de la santé et de la sécurité (posséder des certifications spécifiques, etc.), et d'autre part de composer avec des conditions économiques et organisationnelles qui rendent impossible toute politique pertinente en matière de santé au travail;

le désengagement du client. Le fait que le client fait appel aux entreprises de nettoyage précisément pour transférer les risques liés à l'activité de nettoyage et la gestion de ceux-ci;

la relation commerciale qui lie les employeurs entre eux et qui fait que l'entreprise de nettoyage n'est guère en position d'exiger quoi que ce soit du client, surtout dans un contexte de forte concurrence. La sous-traitance

introduit des mécanismes de pression commerciale qui privent d'effet la régulation sociale du travail;

la méconnaissance des risques respectifs et des risques liés à la situation de co-activité, méconnaissance résultant des entraves à la coopération et à la communication;

la complexité et l'enchevêtrement des niveaux de responsabilité et de contrôle de la santé et de la sécurité qui tendent à brouiller les règles et contraintes en la matière, donc à faire obstacle à leur mise en pratique;³⁴

l'apparition d'un tiers acteur dans les relations entre les clients et les entreprises de nettoyage, une entreprise tierce engagée par le client pour gérer ses relations avec ses différents sous-traitants: nettoyage, sécurité, maintenance, etc. Les entreprises du nettoyage n'ont pas parfois comme interlocuteur direct le client, mais une autre entreprise, ce qui complique considérablement toute coordination ou coopération et complexifie les responsabilités de chacun.

La nature et les contenus de la relation entre les entreprises de nettoyage et les entreprises utilisatrices tels que nous les avons décrits ne concernent pas que les entreprises de nettoyage, mais toutes les entreprises prestataires de services fondés sur la relation de sous-traitance.

Ce phénomène de la sous-traitance soulève plusieurs questions : le droit à l'égalité de traitement de tous les salariés dans le domaine de la santé (les inégalités sociales de santé ne font que s'accroître); la menace qui pèse sur le droit à la santé au travail en raison de la pression exercée, chaque fois plus forte, par les règles commerciales; les difficultés pour affirmer la primauté de la santé sur les intérêts économiques particuliers. La recherche portant sur les effets de la sous-traitance sur la santé et la sécurité des travailleurs met inévitablement à la question ce mode particulier de division du travail. Cette question est de nature politique et pas

³⁴ Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Op. cit., p. 6.

seulement technique (en termes de prévention des risques). Elle requiert donc une réponse politique.

Il est ainsi grand temps, selon nous, de questionner la tendance lourde qui consiste à traiter les problèmes que la sous-traitance pose du seul point de vue du renforcement de la réglementation des pratiques (amélioration des plans de prévention, de la formation et de l'information des travailleurs sous-traitants) sans avoir de cette façon à interroger les contenus et les effets de cette relation même.³⁵ Les catastrophes de l'explosion de l'usine pétrochimique Azote de France (AZF) à Toulouse et de celle plus récente de la raffinerie de Repsol-YPH à Puertollano (Espagne) sont très fréquemment utilisées comme exemples des difficultés à garantir la sécurité et la santé des travailleurs sur les sites industriels où la sous-traitance est généralisée. Mais le recours à la sous-traitance ne produit pas seulement des effets extrêmement délétères pour la santé des travailleurs dans les industries qualifiées "à risque". Cela nous est très clairement apparu dans le secteur du nettoyage.

³⁵ Rémy J., "La sécurité au travail écartelée entre hyperprescription procédurale et déréglementation sociale" *Op. cit.*, p. 7.

Ecrivains publics à Bruxelles

DAEMS Amélie
Chargée de recherche
Centre de Recherche Urbaine
Université Libre de Bruxelles

Résumé

Écrire sur la pratique des écrivains publics à Bruxelles, c'est mettre en lumière un type d'action locale qui s'est développé en réponse à un besoin non ouvertement formulé. C'est aussi se pencher sur une action menée partiellement en dehors des circuits conventionnels de l'aide sociale.

La pratique des écrivains publics, s'exerçant jusqu'à il y a peu dans l'invisibilité, a trait à une forme d'illettrisme sélectif, qui touche surtout aux écrits officiels, aux écrits administratifs. Le développement de ce type d'action sociale et les changements qui s'opèrent sur lui, allant dans le sens de son institutionnalisation progressive, amènent l'observateur à s'interroger :

Qui sont les écrivains publics et qui sont ceux qui ont recours à leurs services ?

Quelles évolutions actuelles rendent le besoin d'aide à l'écriture toujours plus évident ?

En quoi la prise en compte institutionnelle de la pratique la modifie-t-elle ?

Telles sont les questions auxquelles nous tentons ici une réponse tout en soulignant les paradoxes qui habitent la relation à l'écrivain public, qui procure en même temps l'occasion de poser un regard critique sur les complexités administratives et consiste en une « mise en normes » qui contribue à huiler les rouages de la machine bureaucratique.

Tracts, affiches, papiers administratifs, courriers des lecteurs, sms, mails, bordereaux, attestations, ... Tout semble indiquer que les occasions d'affirmer son existence, son avis, de revendiquer un droit supposent naturellement une mise en écritures. De manière quotidienne, nous sommes confrontés à la nécessité d'écrire et de déchiffrer. L'écrit est partout, comme une enveloppe du social. Qu'on en maîtrise ou non les codes, l'on est bien forcé de pouvoir « se débrouiller » avec eux car, dans les sociétés qui l'ont adoptée, la logique tient de l'écriture. Et ce, de manière évidente, dans nos rapports avec les institutions et l'Administration. Nous sommes conditionnés à penser que l'écrit permet de mieux agir sur le monde, et dès lors ne pas le maîtriser nous met à la merci de toutes les soumissions et de multiples dérives.

Partant d'une recherche menée en 2002, dans le cadre d'un mémoire de fin d'études en sciences sociales³⁶, cet article aborde un type d'action sociale qui répond à cette inflation d'écritures. Il prend aussi appui sur l'analyse de documents et d'informations récoltés depuis la fin du mémoire jusqu'à ce jour.

La pratique des écrivains publics a été jusqu'à il y a peu caractérisée par une invisibilité doublée d'une profonde méconnaissance. Je mets ici en évidence son institutionnalisation progressive.

1. L'écriture par délégation, une pratique actuelle

Chaque étape de la vie d'un individu vivant sous nos latitudes est sanctionnée par un acte écrit. Naissance, mariage, déménagement, divorce, recherche d'emploi, nationalisation, décès ... Les changements, les évènements qui jalonnent notre existence nécessitent des inscriptions sociales qui nous définissent. Comme l'écrit

³⁶ DAEMS, Amélie (2002) *Les écrivains publics et leur clientèle – enquête ethnographique à Bruxelles*, mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de licenciée en anthropologie, ULB. Directrice: Danielle Jonckers.

C. Dardy, auteur de l'ouvrage « *Identités de papiers* » (1998), ces « papiers » sont porteurs de la puissance de l'état en même temps que pourvoyeurs d'une identité, du moins d'une certaine forme d'identité. La multitude de ces formulaires, courriers administratifs et lettres à caractère officiel auxquels nous confrontent nos parcours individuels, met à jour une nouvelle forme d'illettrisme. Car ces papiers et la complexité qui les caractérise nous placent tous, à certains moments, dans une situation d'illettrés. C'est à cet illettrisme que touche l'étude des écrivains publics et de leur clientèle à Bruxelles.

Illettré. La désignation par ce terme peut sembler hasardeuse. En effet, dès qu'est concrètement posée la question des limites, du point de rupture, on n'en trouve souvent aucun fixant avec précision ce stade où un individu n'est plus analphabète mais illettré, n'est plus illettré mais maladroit ou peu à l'aise avec l'écrit. « Il en est de l'écriture comme de l'âge : chacun voit bien qu'il y a des jeunes et des vieux, mais personne ne sait exactement où commence l'un et où finit l'autre » rappelle l'anthropologue D. Fabre dans ouvrage collectif consacré aux « Illettrismes » (1993). Ce flou interdit l'étiquetage hâtif des clients³⁷ des écrivains publics. En somme, la clientèle potentielle des écrivains publics, c'est tout le monde.

Les manières de se saisir des actes variés de lecture et d'écriture qu'impliquent ces inscriptions sont multiples. La délégation³⁸ de cette tâche à une personne tierce en est une. Ces pratiques de délégation s'exerçaient à Bruxelles, au moment où je débute la recherche qui inspire cet article, en marge, invisibles à qui n'en exprimait pas le besoin.

³⁷ Usagers, consultants, clients ... Dès le début de la recherche, la dénomination des personnes qui ont recours à l'écrivain public a posé question. Elle est variable en fonction du statut des écrivains qu'ils consultent. Prendre le pli de désigner par l'appellation « clients » ceux qui ont recours aux services des écrivains publics quels qu'ils soient, c'était opter pour une dénomination indiquant, comme le rappellent Katuszewski & Ogien (1981), un rapport spécifique entre agents qui échangent des biens qui les intéressent réciproquement, même si cela suppose une relation asymétrique. Cette appellation, à connotation marchande, permettait, par ailleurs, de ne pas penser les rapports sociaux d'aide en termes de domination et d'ignorer la dépendance du dominant à l'égard du dominé.

³⁸ Le concept de délégation est emprunté à l'anthropologue A.V. Nogard (1997) dont le travail sur les écrivains publics à Paris fut une source précieuse pour cette recherche.

L'intérêt récent porté au sujet par les médias et le politique, qui sera mis en question dans la suite de l'article, produit un discours largement connoté : il est frappant de noter la récurrence de la référence à l'Histoire dans les propos tenus. Dans la presse, la pratique des écrivains publics est régulièrement présentée comme « résurgente » ou « renaissant de ses cendres ». Jacques, écrivain public bénévole d'une paroisse de Schaerbeek, m'avait annoncé, lors de notre premier contact : « *Vous savez, les écrivains publics comme au dix-huitième siècle, ça n'existe plus. Je ne suis pas un Cyrano. Je suis quelque part dans l'assistanat, je ne sais pas où exactement. Je n'écris pas des lettres d'amour. Ici, on écrit surtout à Sibelgaz...* ». Les écrivains publics reprennent à leur compte cet ancrage historique dans leur présentation de soi, pour s'en distancier ou, au contraire, s'y reconnaître. Mais réfutent le thème du retour car ils savent que la pratique n'a, en fait, jamais cessé de s'exercer. S'il y a résurgence, c'est bien celle de la prise en compte institutionnelle du type d'aide sociale qu'ils proposent, qui lui a échappé pendant un temps.

D'abord, je présenterai la situation telle que je l'ai rencontrée en 2002 pour envisager ensuite les mutations qu'elle subit actuellement.

2. Les écrivains publics à Bruxelles

Écrire pour les autres peut être un métier ou non. Les écrivains publics peuvent exercer de manière officialisée ou plus circonstanciée ; se faire payer ou non... Mais ils remplissent cette fonction de manière suffisamment régulière pour être considérés comme ceux à qui l'on demande d'apporter une aide à l'écriture quand on ne sait pas, quand on ne préfère pas, quand on n'ose pas écrire.

Aucune association officielle ne les répertorient de manière systématique, il m'a fallu, dès le début de la recherche, user de stratégies diverses pour entrer en contact avec les écrivains publics de Bruxelles. Très peu nombreux à avoir pignon sur rue et ne se connaissant pas mutuellement, ceux que j'ai rencontrés nourrissent eux-mêmes une vision très parcellaire de leur pratique. De rencontre

en rencontre, celle-ci s'est rapidement révélée multiforme, tant en ce qui concerne son cadre d'intervention que le mode d'action : le contexte - institutionnel comme géographique- dans lequel les écrivains publics exercent leur activité s'est avéré d'un impact fondamental sur leur manière de la concevoir et de la pratiquer.

En Belgique³⁹, l'activité des écrivains publics reste juridiquement non-définie et non reconnue. Ignorés, ceux-ci sont contraints à professer dans une sorte de flou légal. Il n'y a pas d'accès à la profession et toute personne est autorisée à se déclarer écrivain public à titre indépendant. Aucune spécificité n'est reconnue à la profession (aucun diplôme particulier n'est requis) puisque d'autres travailleurs sociaux (assistants sociaux, conseillers juridiques, ...), sortant d'un enseignement officiel et exerçant dans un cadre légalisé, répondent quotidiennement à des demandes de même type.

En réalité, deux situations coexistent : soit l'écrivain public travaille sous statut indépendant, soit il exerce en tant que bénévole ou salarié pour une association ou un organisme public.

Dans le premier cas, aucun statut spécifique ne lui est reconnu. À chacun sa libre appréciation concernant les limites de son action, son éthique professionnelle, ses tarifs, vu qu'aucun code ne fixe le rôle qui est attribué en propre à l'écrivain public et les limites dans lesquelles il peut l'exercer.

Dans le second, il est engagé par une ASBL, un CPAS, une Maison de quartier... Son statut juridique est alors déterminé par la structure dans laquelle il exerce. Avant d'être écrivain public, il est un agent de l'institution et doit exercer sa fonction suivant les compétences, les règles déontologiques et les principes qu'elle lui a fixés.

Les différents profils d'écrivains publics ci-présentés renvoient à des niveaux multiples d'incursion de l'institutionnel dans la pratique. Ceci oriente nettement leur action et les demandes qui leur sont formulées.

³⁹ La situation française offre de nettes différences : un diplôme (universitaire) existe et l'Association des Ecrivains Publics de France (AEPF) exerce un contrôle déontologique sur la profession. Pour plus d'informations à ce sujet, consultez le site <http://www.aepf.free.fr>.

Il est ardu de cerner de manière exhaustive tous les facteurs qui amènent un individu à consulter l'écrivain public. Ces raisons sont diverses, et elles ne sont pas toujours exprimées. Evoquons-en la plus évidente : l'inaptitude réelle à écrire, associée parfois à une méconnaissance de la langue. Mais ce motif est loin d'être le seul. Il est indéniable que, pour tous, le rapport à l'écriture suscite des émotions. Ainsi, les clients rencontrés ont fait part de leur peur, de leur peine. Omniprésente dans leurs propos, la peur de faire une erreur.

Il convient d'établir ici une distinction reposant sur l'adresse des courriers, en dissociant ceux qui sont privés de ceux qui sont officiels. L'idée de *privé* renvoie à la sphère de l'intime, de la correspondance adressée à des proches ; celle d'*officiel* fait référence à la sphère publique, de l'administration, de l'emploi et d'autres instances. Dans ces courriers-là, ce n'est pas une incompétence à écrire qui est mise en avant, mais plutôt un « blocage » lié à certaines écritures. Plus encore quand l'aide de l'écrivain public est sollicitée pour s'adresser à l'Administration. Outre la multiplication et la complexité des démarches requises qui les dépassent, les clients invoquent des craintes, liées à la rigidité de l'Administration qui ne tolère pas d'écart par rapport à la norme sous peine d'annuler la requête. Dans les formulaires administratifs, comme dans toute forme de courrier officiel (CV, lettre de motivation, formulaires divers, ...), les normes rappellent sans cesse leur existence.

A priori, de la requête liée à une compétence technique (écrire une adresse sur une enveloppe) à celle qui met en jeu des compétences rédactionnelles et extralinguistiques, l'éventail des demandes possibles est illimité. Cependant, lorsque j'ai interrogé Jacques, écrivain public bénévole dans une paroisse de Schaerbeek, sur la nature des courriers qu'il écrit, il m'a répondu : « *C'est tout ce qui est démarches et lettres. Ça peut être des déclarations d'impôt, des documents pour les allocations familiales, des formulaires de demande de logement social, demande de délai pour le paiement d'une amende, ...C'est sans restriction.(...)* Des

demandes plus personnelles, non. C'est vraiment dans le domaine administratif et social (...). Je crois que j'ai écrit une lettre à caractère privé, c'était pour la famille, en Afrique. Mais en général, c'est vis-à-vis d'institutions sociales. »

3. S'occuper de ses « papiers »

Intimement liée à l'exercice du pouvoir dans nos systèmes politiques bureaucratiques, la multitude des écrits administratifs constitue notre point de contact le plus tangible avec l'Etat. Ce courrier administratif, les « papiers », comme on les appelle de manière générale, correspond à ce que D. Bourgain, dans l'ouvrage collectif « Anthropologie de l'écriture », nomme la fonction *civique* de l'écriture qui « désigne et entretient les relations de l'individu avec la société et des différents groupes sociaux entre eux » (Lafont *et al.*, 1984 : 135). Étant donné la complexité qui lui est inhérente, il paraît inévitable que se manifestent principalement à son encontre les crispations et les blocages à l'écriture. L'incompétence et la méconnaissance, réelles ou supposées, du client quant aux contraintes de forme et de contenu qui régissent ces écrits justifient son recours à l'écrivain public. En fait, la source de l'angoisse générée par ces écrits relève de trois ordres : celui de la nature formalisée de ces documents et de leur complexité ; celui de l'idée qu'ils sont le lieu d'expression de jeux de pouvoir, de rapports de force ; et, enfin, celui de l'importance de l'enjeu qui les anime.

Le formulaire présente une organisation graphique qui lui est propre (colonnes, cases, volets, ...) avec ses impératifs, ses règles. De plus, il met en jeu plusieurs codes sémiotiques : c'est l'idée d'un lexique propre truffé de « mots dragons » (Dardy, 1990) qui terrorisent : « solde », « retard », « convocation »... C'est également l'usage particulier des couleurs (le rouge indiquant la faute, l'urgence, ...), des logos.

De tels formulaires et documents sont, en outre, porteurs d'un discours sans auteur, dépourvu de trait humain « a-personnel, ils mettent en avant un acteur non-animé, abstrait : 'l'Administration' » (Lafont *et al.*, 1984 :152).

Enfin, ces écrits répondent à une visée pragmatique, constamment présente lors de leur réalisation. Car on ne peut dissocier la production de l'écrit administratif de l'objectif qu'il vise (Albert, 1993) : régularisation d'une situation, obtention d'un délai, d'un logement, etc. Remplir un formulaire, écrire une requête avec justesse, correspond à des enjeux souvent vitaux. Et chaque faute se paie par une attente, risque un refus : « Tout ceci n'aurait pas d'importance si le souci de conformité n'était en rapport avec les enjeux de l'écriture administrative. C'est qu'il y va de droits, de pénalités et de rétributions dont il est facile de mesurer la portée. Le paradoxe est cependant que, confronté aux « papiers à remplir », le salarié le plus sûr de ses droits à la retraite, le contribuable le moins désireux de frauder le fisc imaginent soudain leur devenir social suspendu à une faute d'inattention de leur part et aux exigences pointilleuses d'une Administration aussi implacable que stupide » (Albert, 1993 :204).

L'écriture administrative détient ainsi la capacité de ritualiser l'acte d'écrire (Albert, 1993). Énigmatique à plusieurs niveaux (pourquoi fournir sans cesse les mêmes renseignements, dans ces termes, dans cet ordre, ...), contraignante et prescriptive, l'écriture administrative est ce qui « fait verser l'écriture du côté du rituel » (Albert, 1993 :205). Du coup, confronté à ces documents, on ne sait plus écrire. Il me semble qu'écrits administratifs comme écrits liés à l'emploi mettent à jour des craintes similaires, toutes liées à leur forme, à la position de leur destinataire dans les jeux de pouvoir, et à leurs enjeux. C'est ainsi que Denis, m'expliquant les raisons qui le mènent à consulter Emma, écrivaine publique pour le CPAS de Molenbeek, dit : « *C'est beaucoup trop compliqué. Parce qu'ici, en Belgique, tout est normalisé. Tout est fait à la lettre* ».

L'écrivain public est supposé connaître les règles et détenir les connaissances que cherche le client pour surmonter une incertitude face au document en jeu. Il est donc institué, dans la relation, en expert, en professionnel, même s'il ne se perçoit pas toujours lui-même comme tel. C'est ce que m'explique Emma, écrivaine publique bénévole mais salariée du service d'aide à l'écriture mis en place par le

CPAS de Molenbeek : « *Je ne me considère pas comme spécialiste de l'écrit, pas plus qu'une autre personne alphabétisée. Je m'appuie sur des manuels quand il faut des formules administratives officielles* ».

Toujours est-il que l'écrivain public bénéficie auprès de ses clients de l'aura d'un détenteur de savoir-faire, de pratiques codées, de règles (ce qui n'exclut pas une prudence voire une méfiance de la part des clients envers les productions écrites qui émanent de la relation). Spécialiste du langage des « papiers », du langage du pouvoir, l'écrivain public manipule des savoir-faire linguistiques et des implicites culturels. Car on ne sait pas écrire tant qu'on ne maîtrise pas les univers sociaux qu'un écrit a pour fonction d'articuler.

Ces réflexions sur la nature des demandes adressées aux écrivains publics doivent être mises en regard de la situation actuelle de surenchère scripturaire liée à la « mise sous conditions » de l'aide sociale.

L'institutionnalisation de l'action sociale s'accompagne de fréquentes injonctions à l'écriture, par lesquelles l'individu doit confirmer sa qualité d'« ayant droit ». Les écrivains publics sont donc confrontés à des demandes qui traduisent ces aspects répressifs de l'aide sociale : tout est toujours à recommencer, à redemander. Ne pas remplir correctement certains papiers dans des délais, ne pas fournir attestations et autres preuves écrites peuvent coûter à la personne son droit aux allocations, voire la pénaliser en requérant un remboursement. Il faut situer ce constat dans une dynamique où l'aide sociale est désormais régulée par un « contrat » dont le non-respect peut entraîner l'exclusion sans appel de l'institution. Chaque prestation sociale s'accompagne d'un projet individualisé d'insertion. Cette contractualisation véhicule une conception de l'aide sociale comme processus d'intégration hautement sélectif : pour lutter contre des politiques d'aide sociale supposées « assistancielles » et « déresponsabilisantes », l'Etat met au point des stratégies de ciblage et d'individualisation du social. On passe du principe d'égalité à celui d'équité, ouvrant la voie à un traitement différentiel en fonction de la spécificité des besoins de la catégorie visée (Giovannini, 2000).

Ce durcissement des conditions d'octroi et de reconduction des allocations sociales vise à responsabiliser les bénéficiaires et les inciter à se réinsérer sur le marché de l'emploi. De telles procédures placent les travailleurs sociaux (dont les écrivains publics confrontés à pareilles demandes) dans une situation de « magistrature sociale » (Giovannini, 2000), départageant les « bons » des « mauvais » allocataires. En ce sens, et parce que les demandes qui leur sont régulièrement formulées traduisent ces évolutions, les écrivains publics n'échappent pas à ce débat.

4. Institutionnalisation et traduction politique de la demande d'aide à l'écriture

Plusieurs éléments traduisent une récente prise en compte institutionnelle du besoin d'aide à la compréhension et à l'écriture de documents administratifs. On mentionnera ici trois initiatives qui font la démonstration des mutations en cours⁴⁰.

- Inséré dans le programme électoral du CDH (entre autres partis), le « programme de réforme de l'administration » vise à faciliter les relations entre l'Administration et les citoyens en traduisant les normes dans un langage « accessible à tous »

- Mentionné sur le même site (<http://www.lecdh.be>) l'Ecrivain Public agréé est un nouveau service au citoyen : « Il faut faire agréer par la région wallonne et par la région bruxelloise un réseau d'écrivains publics qui serait chargé d'aider les citoyens dans la rédaction de leurs courriers administratifs. Il en serait de même pour les formulaires administratifs ». Les écrivains publics pourraient être des agents de l'administration ou des personnes privées ou morales qui seraient agréées par l'administration wallonne et l'administration bruxelloise. Parlant des écrivains publics : « Ceux-ci, dans un passé pas si lointain, n'avaient pas toujours vu les portes s'ouvrir aussi facilement. Mais leur utilité au niveau de la société vient pas à pas d'être mise en lumière. Ces bénévoles sont encouragés à rester au

⁴⁰ D'autres éléments pourraient être analysés par le même prisme. Ainsi en est-il des formations pour « écrivains publics » destinées aux chômeurs, organisées depuis 2003 par le FOREM et l'ORBEM

contact des plus démunis, à résoudre de manière immédiate et personnalisée des problèmes d'illettrisme et d'analphabétisme que les programmes publics combattent, eux, en thérapie collective ».

Ce processus de mainmise institutionnelle sur la pratique connote l'action sociale, l'établit autrement : le projet est redéfini de manière administrative. Il se fonde sur une logique de l'offre institutionnelle sans tenir compte de la définition initiale et autonome du projet par les acteurs locaux qui, eux, le mettent en place en fonction de besoins reconnus par eux et non satisfaits par l'offre publique et/ou privée. Dans une certaine mesure, la pratique telle que je l'ai rencontrée lors de mon enquête se fonde précisément sur une logique de demande sociale qui échappe en partie à cette mise sous tutelle, prenant à contre-pied les dispositifs institutionnels habituels.

- Un forum des écrivains publics s'est tenu en mars 2003, à l'initiative du ministre Hervé Hasquin, en charge de l'égalité des chances. Le forum visait à lever le voile sur « une activité méconnue et nécessaire à une heure où l'illettrisme continue de ravager nos sociétés. Celles et ceux qui en souffrent le font généralement en silence. Ils n'ont pas besoin qu'on les montre du doigt. Ils n'ont besoin que d'une main tendue, quelqu'un qui les guide pour quelques pas, qui leur vienne en aide dans la rédaction d'écrits en réinstallant un échelon essentiel de la vie en société. L'exclusion sociale par l'écrit est une réalité ». Partant du constat qu'il n'existait pas de réseau en la matière mais des initiatives locales dispersées, isolées, le forum se voulait une occasion de tisser les liens d'un réseau futur et de mettre en place une plate-forme qui élabore une charte, un texte « fondateur » qui fixe à la tâche de l'écrivain public une définition commune, en dresse le cadre d'intervention et fige les principes de base de la déontologie de la pratique : gratuité, engagement personnel, confidentialité. La Charte des écrivains publics francophones de Belgique, émise par le Cabinet du Ministre de la Communauté Française ayant en charge les compétences liées à l'égalité des chances, prône un partenariat entre pouvoirs publics et monde associatif en Communauté française. « La communauté Wallonie Bruxelles s'apprête à financer le réseau. La Région Wallonne intervient, elle, par le biais de son Ministre de l'Emploi. Plus concrètement, c'est à l'échelon local que les

liens vitaux sont resserrés ». (...) « De ce qui était spontané et fluctuant, on passe ainsi à l'organisé ».

La lecture et l'analyse de cette charte me permettent d'avancer plusieurs réflexions sur les impacts de la prise en compte institutionnelle de l'action des écrivains publics.

5. Ce que la charte dit en filigrane

« L'Écrivain Public propose un accompagnement à la compréhension et à l'écriture de textes. Il écrit avec la personne bénéficiaire de son service dans la perspective d'autonomiser et responsabiliser cette personne. Il exerce une fonction sociale et culturelle »⁴¹. Relevons dans ces phrases la définition de l'écrivain public qui la sous-tend et la délimitation du champ d'action qu'elle suggère.

Il faut d'abord souligner que cette définition fige une dénomination dont l'étude que j'ai réalisée en 2002 a montré qu'elle ne faisait pas l'unanimité.

Au cours de mon enquête, il m'est en effet apparu que, même s'y tous se reconnaissaient dans la dénomination « écrivain public », pour certains, l'expression, à elle seule, était dévalorisante : *« Ça évoque la pauvreté, la personne qui va se mettre à aider les gens pratiquement dans la rue, à traduire, et la personne, moi c'est l'écho que les gens m'ont dit, la personne qui n'a pas fait d'études pour ça. Tout le monde peut s'improviser écrivain public. Du moment que c'est sa langue maternelle. On voit quelqu'un en rue et on va essayer de l'aider, on va lui griffonner un petit mot. Tout le monde peut le faire »* dit Evelyne, écrivaine publique indépendante à Uccle⁴². À l'instar d'autres écrivains publics, Evelyne cherche à éviter cette appellation. Et lui préfère, par exemple, celle de « rédacteur en communications ». Selon Christian également, écrivain public indépendant

⁴¹ « *Prête-moi ta plume ...* », La Charte des Écrivains Publics, Wallonie-Bruxelles, 2003. Pour se procurer la brochure : cabinet du Ministre-Président du Gouvernement de la Communauté française, Place Surllet de Chokier, 15-17, 1000 Bruxelles.

⁴² Les prestations d'Evelyne sont payantes.

d'Ixelles, l'adjectif « public », qu'il a supprimé de son titre indique qu'il s'agit d'un service social, probablement gratuit. Or, il entend gagner sa vie avec ce métier, et bien la gagner. Ainsi, il ne supporte pas que j'assimile, dans mon mémoire, son travail à celui d'un écrivain public bénévole en association, bien qu'il admette remplir les mêmes tâches. Contrairement à ce point de vue, selon Emma, écrivaine publique du CPAS de Molenbeek, il convient d'insister sur la gratuité du service, de mettre en évidence l'aspect d'assistance. Elle a donc posé à côté de l'affichette où est écrite en arabe l'expression « écrivain public », une autre sur laquelle on lit « service d'aide à l'écriture ». Nulle trace du terme « écrivain public » dans celle-là. La définition de l'écrivain public proposée dans la Charte élude donc une question cruciale de la pratique, qui touche aux représentations. En outre, elle refuse toute légitimité aux écrivains publics indépendants dont les prestations sont payantes et qu'elle ne reconnaît pas.

La Charte réserve une légitimité aux écrivains publics travaillant dans le sens d'une autonomisation progressive de leur client et assumant un rôle éducatif : le rôle de l'écrivain public, outre une aide à la compréhension et l'écriture, est bien celui d'enrayer les blocages et les incompétences scripturales de son client. Analysant la définition de la fonction d'écrivain public promue par la Charte, nous comprenons que la Communauté Française ne subsidie les actions directement palliatives de l'écrivain public que si une volonté pédagogique, plus « curative » les sous-tend. Elle n'appuie donc pas directement l'action individuelle entreprise par celui qui agit pour répondre à une demande immédiate, dans une visée ponctuelle et non didactique : une action tenue pour confiner la personne fragilisée, par sa méconnaissance de l'écriture, dans son ignorance, la rendant toujours plus dépendante de ce type de service. Ce constat renvoie à la vision officielle contemporaine de la question de l'assistance, développée précédemment, qui l'englobe dans une dynamique d'autonomisation du sujet : aider, c'est apprendre à la personne à gérer ses problèmes de manière autonome ; c'est former. Ce qui se

traduit clairement dans les initiatives d'aide à l'écriture locales subsidiées, qui comprennent toujours un volet pédagogique en plus du volet palliatif.

En réalité, parmi les écrivains publics rencontrés, deux attitudes s'observent. Au-delà de l'aide ponctuelle fournie, certains ont effectivement pour objectif d'amener le client à suivre des cours, à améliorer ses compétences, à l'amener à prendre progressivement en charge, de manière autonome, son rapport à l'écrit. L'écrivain public est alors appelé à n'être qu'un passage, une étape intermédiaire avant la formation. C'est le cas d'Emma. Pour le projet du bureau d'aide à l'écriture du CPAS de Molenbeek, l'intégration d'une visée didactique (par l'orientation du client vers les cours d'alphabétisation) constitue une condition à l'octroi des subsides. Or selon elle, cet objectif est particulièrement difficile à atteindre : *« Il y a des gens pour qui c'est fort difficile, rien que de franchir le pas. Poser la question « pourquoi vous venez ici ? », ce n'est pas toujours évident. Parfois, ils vous répondent « Oh, je n'ai pas mes lunettes... » (...) Il y a plusieurs obstacles à la réorientation : il y a par exemple le fait qu'il y a d'autres problèmes d'ordre psychologique, de santé, financiers, qui sont des obstacles à la démarche d'alphabétisation ; il y a aussi des personnes âgées que je n'invite jamais à suivre des formations, parce qu'elles sont vieilles, ... »*. Par ailleurs, au cours des permanences que j'ai observées, certains clients montrent clairement des difficultés à lire et à écrire, tout en faisant preuve d'une grande habileté dans la gestion de leurs papiers administratifs. Aujourd'hui, Emma n'oriente vers des cours que ceux qui le lui demandent. Pour les autres, elle se limite à fournir l'aide souhaitée.

Ainsi, la position d'Emma rejoint progressivement celles d'autres écrivains publics qui estiment devoir se concentrer sur la production d'un écrit souvent décisif pour le client sans viser la ré-appropriation de l'écriture par ce dernier. C'est le cas de Jacques, de la paroisse de Schaerbeek : *« J'ai une mère de famille, elle a quatre enfants. Y a-t-il une chance pour qu'elle trouve le temps de suivre des cours de rattrapage ? Je n'en ai pas l'impression... On me dit souvent qu'en les aidant je ne*

leur rends pas service. Je conteste tout de même parce que je les aide, ne fût-ce que momentanément. Et momentanément, c'est souvent urgent. (...) On réussit à arranger les choses à court terme, mais ça n'arrange rien à long terme. Si je devais cesser de fonctionner, les gens n'auraient rien appris. Je ne suis pas là pour leur apprendre quoi que ce soit, mais les problèmes subsisteraient. Comme il y a peu de chance pour qu'ils aient appris à écrire les lettres comme je les ai présentées, très rapidement, ils recommenceraient à cumuler les factures ». Cette autre manière d'envisager l'aide à l'écriture se caractérise par le fait que n'est poursuivi, à travers elle, aucun but didactique : les écrivains publics agissant en ce sens cherchent à fournir un service, à proposer une prestation dont la visée est immédiate. Ils s'inscrivent donc bien dans une relation de délégation car telle est la nature de l'aide qui leur est demandée. En déléguant certaines tâches d'écriture à l'écrivain public, les clients acquièrent un mode de gestion de leurs problèmes administratifs qui est satisfaisant, et ne met pas en évidence un besoin de formation.

L'approche des évolutions actuelles, notamment du discours produit sur la pratique au travers de la Charte, révèle les contradictions, les paradoxes qui lui sont inhérents. L'institutionnalisation en cours amplifie plutôt qu'elle ne crée réellement les questions qui se posent à l'écrivain public. Ces questions ont trait au rôle qu'il s'attribue, à celui (ceux) que lui assignent ses clients et, maintenant, à celui que lui imposent les institutions.

6. Délégation, médiation et normalisation.

Si les clients sont supposés franchir le seuil de la porte pour trouver une aide dans l'écriture, donc pour déléguer une tâche, la requête de certains se situe au-delà : ils cherchent une solution immédiate à leurs problèmes. L'écrivain public est ainsi bien souvent conduit à devenir « celui qui essaie d'arranger les choses par écrit »⁴³. C'est la raison pour laquelle Jacques, qui traite beaucoup de difficultés financières,

⁴³ L'expression a été utilisée à plusieurs reprises par mes interlocuteurs lors de l'enquête.

avait affiché à l'entrée de son local le message suivant « Nous sommes là pour rédiger vos courriers, pas pour payer vos factures ». Il s'explique : « *Un écrivain public n'est pas là pour ça !* » (...) « *En plus, il y a le bouche à oreilles : va chez untel, il va t'arranger ça... Je ne sais pas si vous avez vu l'affichette sur la porte, j'ai été obligé de réagir en disant « ce n'est plus possible, vous ne venez pas chez moi pour que j'écrive mais pour que j'intervienne, pour que je paie vos factures. Ce n'est pas le but. »* (...) *Nous sommes bien loin de l'écrivain public, on est dans l'assistantat social, je ne sais pas exactement.* » Une modification du rôle de l'écrivain public mal vécue, non souhaitable. « *C'est ça la dérive. Je ne sais pas si je vous en avais parlé au téléphone, la dérive que je ne pouvais pas prévoir mais qui est réelle, c'est qu'on s'adresse à moi non seulement comme à quelqu'un qui va écrire une lettre mais aussi comme à quelqu'un qui va résoudre les problèmes. Le fond du problème. Et qui, à l'occasion, va aussi trouver le moyen de financer une solution. Et ça, bien sûr, un écrivain public n'est pas là pour ça.* »

De l'avis de ceux qui mentionnent ce problème, l'écrivain public n'est pas un agent dispensateur d'aide sociale. Son concours ne peut être que scriptural ou de conseil. « *On n'est pas là pour faire de l'assistance* » m'avait dit Emma. On comprend la complexité qu'il y a à situer les limites de l'action de l'écrivain public et les formes de la délégation en cours chez lui. Des glissements s'observent dans le rôle conféré aux écrivains publics par leurs clients. Le besoin modèle le service, lui impose une finalité qui le fait parfois dévier de sa ligne de mire originelle.

Pour les écrivains publics, ce mode de gestion de l'écriture par délégation se caractérise avant tout par une relation de médiation : l'écrivain public endosse un rôle de cheville médiatrice entre les deux pôles de la communication écrite. L'un de ces pôles étant régulièrement l'Administration, la prise en compte institutionnelle de l'aide à l'écriture, notamment via la Charte et par la proposition de prestations de ce type au sein des institutions elles-mêmes, pose question quant à la possibilité pour ce type de médiation de continuer à s'opérer.

Ainsi, Jean, écrivain public et assistant social bénévole d'une maison de quartier de Jette, nous dit : *« C'est l'aspect humain qui me plaît dans ce métier. Ce côté médiateur face aux institutions, à l'Etat, l'impression d'aider les gens à se dépatouiller dans ce désordre institutionnel »*. Sentiment partagé par Guy, ex-écrivain public indépendant et bénévole : *« Donc, c'est notamment, bien sûr, parfois de rédiger des lettres, mais surtout, c'est jouer le rôle d'intermédiaire entre ce que je vais appeler sans critère péjoratif le « petit peuple », entre ces gens paumés et le système »*. Chez l'un comme chez l'autre, un leitmotiv : l'écrivain public se place au milieu, entre le client et le destinataire, isolé ou collectif (administration, bureau de police, agence de logement, ...). Et donne à son intervention un caractère social qui dépasse l'aide à la rédaction : entremetteur, l'écrivain public assure la permanence du lien social entre le consultant et le monde des services sociaux.

Dans la consultation, l'écrivain public ne lie pas uniquement deux individus ou un individu et une personne morale (administration, institution) mais aussi les logiques, les modes de pensée, les références culturelles dont ils sont chacun porteurs. Le principe de médiation à l'œuvre dans cette interaction se fait donc à plusieurs niveaux. Par la transposition, en un texte écrit, d'une situation exprimée oralement lors de l'entretien, l'écrivain public opère aussi une médiation, qui suppose l'imprégnation progressive aux codes et aux normes de l'un et l'autre registre. Je la désignerais comme cognitive. Ainsi que le dit Irma : *« Les gens, entre ce qu'ils ont dans la tête : « Je pense que c'est comme ça », et le fait de le transposer par écrit, il y a un monde. »* En effet, si nous suivons la réflexion de J. Goody, l'écriture rend les catégorisations plus strictes. Elle contribue à la constitution d'une logique formelle, différente de celle qui prévaut dans la parole (Goody, 1979). Entre elles, il est vrai, il y a « un monde ». L'activité telle que je l'ai rencontrée à Bruxelles me permet d'affirmer comme le fait M.C. Pouder (1991) que dans la relation à l'écrivain public, il ne s'agit pas seulement de pratiques linguistiques, mais aussi de mentalités différentes, de façons contrastées d'être au monde, d'intérioriser les normes et de s'y soumettre.

Cette médiation se voit doublée d'un autre effet. Selon D. Fabre, parlant des écrivains publics dans l'introduction à l'ouvrage collectif consacré aux écritures quotidiennes : « Leur position n'aboutit à un succès que si la connaissance qu'ils diffusent se met au diapason d'un sens partagé qui prend forme autour d'eux, dont ils sont porteurs et qui leur échappe. C'est là que la médiation rejoint la normalisation » (Fabre, 1997 :2).

Je souhaiterais insister sur le constat que, pour bon nombre des écrivains publics rencontrés, leur activité s'exerce dans une visée revendicative, militante: il s'agit de prendre la défense des gens, de se battre pour le respect de leurs droits, de faciliter certaines de leurs démarches dans un contexte de bureaucratisation croissante. Néanmoins, pour ce qui est de la correspondance officielle en tout cas, leur action concrète s'insère bien, et cela parfois malgré eux, dans un processus de normalisation, de standardisation. Et, ce, y compris quand il s'agit de déterminer les ayant droits, demandes qui traduisent le phénomène de « conditionnalisation » de l'aide sociale développé plus haut. Le formulaire administratif exige du scripteur qu'il module sa production sur un écrit pour le moins contraignant. Il s'agit, bien souvent de cocher une case et non l'autre, de classer l'information, de ne pas dépasser les limites imposées. Lorsqu'on lui soumet ce type de documents, l'écrivain public détient un rôle : il conforme les données expliquées oralement au modèle écrit, au détriment, parfois, de l'adéquation avec la réalité, bien plus complexe encore.

Lors de l'étude, il est apparu que l'interaction entre l'écrivain public et son client autour d'un document administratif procure l'occasion de poser un regard critique sur les modes de communication de l'Administration, notamment lors de moments de clarification qui suscitent parfois des connivences entre l'écrivain public et son client (par exemple lorsque aucun des deux ne comprend le sens d'une question). Il n'en reste pas moins certain que l'écrit final, lui, respectera les codes à la lettre.

Je suis d'avis que les changements actuels qu'encourt la pratique, et principalement le phénomène d'institutionnalisation (écrivains publics agréés travaillant au sein

même des institutions) amplifient cet aspect et confinent la fonction d'écrivain public à huiler les rouages de la machine administrative. La rançon de la visibilité de la pratique va donc vraisemblablement dans le sens d'une normalisation plus évidente encore, les écrivains publics n'étant plus médiateurs mais devenant agents de l'une ou l'autre structure institutionnelle.

J'émetts l'hypothèse que l'intérêt récent du politique à la pratique des écrivains publics, par le contrôle qu'il s'apprête à opérer sur celles-ci, tend à cadenasser un des espaces sociaux de l'entre-deux où les logiques administratives sont remises en question.

7. Conclusion

Cet article poursuivait deux objectifs : il s'agissait d'abord d'explorer un type d'action locale défini par une demande sociale inconsiderée au niveau institutionnel. Il s'agissait, ensuite, d'analyser les évolutions récentes de la pratique des écrivains publics à Bruxelles, allant dans le sens de sa visualisation et de son institutionnalisation progressives.

J'ai été confronté dans la réalisation de mon mémoire à la diversité des écrivains publics rencontrés à Bruxelles, à la variété de leurs cadres d'intervention et des clients qui les consultent. La multitude de demandes qui leur sont formulées est, à priori, illimitée. Mais on constate une spécialisation de leur travail dans les courriers officiels et les papiers administratifs. Ces écrits officiels, particulièrement ceux adressés à une administration, suscitent une forme particulière d'illettrisme qui lève le voile sur un rapport émotionnel à l'écriture. Les écrire suscite des peurs, la peur de faire des fautes, avant tout. Car ces écrits sont triplement caractérisés : ils imposent le respect des formes et des normes, ils sont liés à des enjeux souvent vitaux et sont adressés à des destinataires qui ont le dessus dans les jeux de pouvoir qu'ils sous-tendent. Il s'agit d'écrits dans lesquels, comme le dit J.P. Albert

(1993), la « magie de l'écrit » est la plus présente. C'est la raison pour laquelle on fait appel à quelqu'un qui sait, à l'écrivain public en l'occurrence.

Le contexte actuel de mise sous conditions de l'aide sociale, en engendrant une inflation d'écrits, amplifie la demande d'aide à l'écriture.

Plusieurs éléments traduisent les évolutions récentes de la pratique. En me penchant sur l'une d'entre elles, l'élaboration de la Charte des Écrivains Publics, j'ai tenté de mettre en évidence en quoi ces éléments font verser la pratique des écrivains publics vers une logique non plus de la demande sociale mais de l'offre institutionnelle. Cette offre s'inscrit dans le paradigme actuel de l'aide sociale, qui, imposant une visée didactique à l'action de l'écrivain public, cherche l'autonomisation du client dans son rapport à l'écriture.

Des divergences sont manifestes dans la perception que les protagonistes ont de la relation en jeu : si le client s'adresse à l'écrivain public pour déléguer une tâche d'écriture, voire un problème tout entier, l'écrivain public estime, lui, opérer une médiation. Cette médiation est de plusieurs ordres : passant de l'oral à l'écrit, il s'accorde aux logiques propres à ces registres. Adaptant le discours de son client aux raisons administratives, il opère aussi inévitablement une normalisation, une standardisation. Par son action, l'écrivain public est donc, à la fois, révélateur et quelque part opérateur d'un système de normes.

La prise en compte institutionnelle de cette pratique, par l'intégration de services d'écrivains publics au sein même d'administrations amplifie cet effet normalisateur en même temps qu'elle éclaire un autre type de délégation, étatique cette fois : l'Etat délègue aux écrivains publics la tâche de soumettre leurs clients aux logiques administratives qui les dépassent.

Bibliographie

Albert, JP. (1993) *L'illettrisme au quotidien* in « Illettrismes », s.l.d. de B. Fraenkel, pp. 199-210, Paris : BPI, Centre Georges Pompidou.

Dardy, C. (1998) *Identités de papiers*, Paris : L'Harmattan, coll. « Logiques sociales ».

Fabre, D. (1993) *Lettrés et illettrés, perspectives anthropologiques* in « Illettrismes », s.l.d. de B. Fraenkel, pp. 171-186, Paris : BPI, Centre Georges Pompidou.

Fabre, D. (1997) s.l.d. *Par écrit*, Paris : Edition de la Maison des Sciences de l'Homme, coll. « ethnologie de la France ».

Giovannini, N. (2000) *La politique sociale sous le sceau de l'état providence actif : esquisse d'évaluation critique* in Pyramides n°1, pp. 157-169.

Goody, J. (1979) *La raison graphique, la domestication de la pensée sauvage*, Paris : Éditions de minuit (1^{ère} édition 1976).

Katuszewski, J. & R. Ogien (1981) *Réseaux d'immigrés, ethnographie de nulle part*, Paris : Les éditions ouvrières, Coll. « Politique sociale ».

Lafont, R. (1984) *Anthropologie de l'écriture*, Paris : CCI, Centre Georges Pompidou, coll. « Alors ».

Nogard, A.V. (1993) *Les écrivains publics, médiateurs culturels* in « Illettrismes », s.l.d. de B. Fraenkel, pp. 211-219, Paris : BPI, Centre Georges Pompidou.

Nogard, A.V. (1997) *Chez l'écrivain public, l'écriture par délégation* in « Par écrit », s.l.d. de D. Fabre, pp. 125-143, Paris, édition de la Maison des Sciences de l'Homme, coll. « Ethnologie de la France ».

Pouder, M.C. (1991) *La transformation de l'oral et de l'écrit dans la relation à l'écrivain public*, Etudes de linguistique appliquée, n°81, pp. 33-47.

Politiques actives d'emploi et professionnels de l'employabilité : critique et clinique

Orianne J.-F.
GIRSEF
Université Catholique de Louvain

Introduction

On ne peut saisir le sens et apprécier les effets des politiques d'emploi, sans procéder à une analyse *moléculaire* de l'action des professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques. Nous nous intéressons particulièrement aux politiques dites « actives » qui visent à accroître l'employabilité ou capacité d'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi. Le développement de ces politiques s'accompagne de transformations organisationnelles et professionnelles dans le champ de l'insertion en région wallonne : de « nouveaux » professionnels émergent dans de « nouveaux » cadres organisationnels. La finalité de leur travail vise moins directement la mise à l'emploi, comme le faisait anciennement le « placeur », qu'un travail sur l'employabilité du demandeur d'emploi : le travail d'insertion consiste à motiver, intéresser l'individu à se mettre au travail ... au travail sur lui-même.

Cette communication s'appuie sur une recherche, menée au GIRSEF (UCL)⁴⁴, au cours de laquelle nous avons suivi, dans la quotidienneté de leur travail, une cinquantaine de professionnels de l'insertion en Région wallonne issus du Service

⁴⁴ Cette recherche a bénéficié d'un financement de la Politique scientifique fédérale de Belgique dans le cadre du Programme de recherche pluriannuel concernant les problèmes actuels en matière de cohésion sociale. Elle a bénéficié également d'une intense collaboration, pendant plus de deux ans, avec une cinquantaine de professionnels de l'insertion en Région wallonne, dans les sous-régions de Liège et d'Arlon - Luxembourg. Lire à ce propos, Orianne et al. (2004).

Public d'Emploi (SPE), du secteur associatif, et de nouvelles structures multi-partenariales. Nous nous sommes principalement centrés sur trois groupes professionnels relativement contrastés, qui présentent néanmoins bon nombre de caractéristiques communes : les conseillers en accompagnement professionnels du FOREM, les conseillers en formation des Carrefours Formation et les travailleurs sociaux des Entreprises de Formation par le Travail.

Après avoir présenté chacun des trois groupes analysés, nous montrerons que ces professionnels du travail sur autrui (Dubet, 2002), - travail qui consiste à mettre autrui au travail sur lui-même -, orientent le traitement du chômage dans une voie résolument « clinique » : la légitimité de leur intervention vis-à-vis du public repose sur leur capacité collective à traduire de la souffrance en « troubles de l'employabilité ». Nous tenterons de situer les pratiques observées en Région wallonne en regard de deux modèles normatifs d'activation relativement contrastés : la Troisième Voie de Giddens et le modèle alternatif des Marchés Transitionnels du Travail (MTT) de Gazier et Schmidt.

Il nous semble que le traitement *clinique* du chômage résulte d'un positionnement *critique* des professionnels de l'insertion en Région wallonne à l'égard des politiques qu'ils mettent en œuvre. Tout d'abord, le traitement *clinique* du chômage apparaît comme une critique au traitement *statistique* du chômage : les professionnels de l'employabilité construisent leur métier et le sens de leur travail en opposition à une politique d'indicateurs (Salais, à paraître) avide de performances statistiques (taux d'insertion, ratios, traçabilité, ...) qui nierait la légitimité de leur action : « *nous, on ne fait pas du quantitatif, on fait du qualitatif* », ne cessent de répéter ces professionnels. Ensuite, ce traitement *clinique* se construit manifestement en rupture par rapport à la *Third Way* de Giddens, et plus précisément à la conception purement « marchande » de l'employabilité que véhicule ce modèle normatif : sur un plan éthique, les professionnels de l'employabilité ne peuvent se résoudre à produire des « machines à trier les chômeurs ». Enfin, ce traitement *clinique*

apparaît comme une alternative « réaliste » au modèle inaccessible des Marchés Transitionnels du Travail (MTT) qui impliquerait, dans le chef des professionnels de l'insertion, d'agir sur le marché du travail, d'« équiper » le marché du travail pour les individus.

1. L'activation des politiques d'emploi

L'activation des politiques d'emploi revêt une double signification : 1) « activer » les dépenses de l'Etat afin d'assurer une gestion *proactive* des risques sociaux ; 2) « activer » les individus concernés par ces dépenses, d'une part les *bénéficiaires*, et d'autre part les professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques. L'énoncé des politiques actives de l'emploi se structure autour de notions hautement normatives comme celles d'employabilité et de partenariat. L'employabilité renvoie à l'activation des bénéficiaires des politiques actives de l'emploi qui deviennent désormais responsables de leur capacité d'insertion socioprofessionnelle (Gazier, 2001). Le concept met en avant deux éléments : insistance sur la mobilisation personnelle du demandeur d'emploi et importance du niveau local comme lieu privilégié de l'action des politiques actives d'emploi (Dubar, 2000). Le partenariat renvoie à l'activation des professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques actives de l'emploi qui deviennent responsables de la qualité des services rendus : dans le cadre du Parcours d'insertion en Région wallonne, cette qualité dépend fortement de la capacité des acteurs locaux à se constituer en réseau afin d'offrir aux bénéficiaires un réel « parcours » et non une simple juxtaposition d'étapes (Maroy et Van Haeperen, 2001).

L'activation des politiques d'emploi transforme l'intervention de l'Etat en un triple mouvement de contractualisation, d'individualisation et de territorialisation. La sécurité sociale est de moins en moins conçue comme un ensemble de droits du citoyen mais comme une relation contractuelle entre l'individu et la société (comme en témoigne le contrat d'intégration au niveau fédéral ou le contrat crédit insertion

en Région wallonne), toujours susceptible d'être révisable ou révocable, qui repose sur un ensemble de droits respectifs et d'obligations mutuelles entre les parties. Cette forme de relation contractuelle se développe dans une méconnaissance inquiétante du droit des contrats et révèle d'emblée son caractère extrêmement particulier : les deux parties de la relation ne sont pas sur un pied d'égalité, les libertés de contracter ne sont pas équivalentes, etc (Gilson, à paraître). C'est ainsi que Morel (2000) parle d'une logique de réciprocité, d'une « quasi-transaction de marchandage », lorsqu'elle analyse de manière transversale les transformations des systèmes d'assistance en France et aux Etats-Unis. L'analyse comparative de Dufour et al. (2003) confirme cette tendance générale à la « contrepartie » dans les mesures envers les personnes sans emploi.

Ces transformations de l'intervention publique s'analysent également en termes d'individualisation des politiques sociales, en particulier des politiques d'emploi et de formation (Demazière, 1995 ; Maroy, 2000 ; Gazier, 2003). Cette lecture met l'accent sur les processus de transformation de responsabilités collectives en responsabilités individuelles face aux risques sociaux, et s'inscrit dans le cadre plus général de la problématique *éliassienne* des transformations de l'équilibre « nous-je » (Elias, 1991). C'est ainsi que Beck rend compte de processus d'individualisation des risques sociaux dans la phase actuelle du processus de civilisation : « *dans ce contexte, vivre sa vie, cela équivaut à résoudre sur le plan biographique les contradictions du système* » (Beck, 2001 : 293). Comme les politiques actives ciblent des individus dans leur contexte, l'individualisation va de pair avec une territorialisation des politiques publiques : une gestion locale des problèmes sociaux (Castel, 1995 ; Hamzaoui, 2002 ; Bonvin & Burnay, 2002). Les agents locaux chargés de mettre en œuvre les politiques actives d'emploi se voient, en ce sens, confier une plus grande marge de manœuvre dans la gestion des relations contractuelles avec les bénéficiaires de ces politiques, avec l'ensemble des partenaires de l'insertion socioprofessionnelle, avec les entreprises.

Si l'action publique se transforme radicalement par un triple mouvement de contractualisation, d'individualisation et de territorialisation, elle ne peut dès lors se révéler, s'analyser que dans ses formes locales d'accomplissement pratique. Notre analyse est centrée sur le travail local, les outils, les adaptations techniques ou éthiques par lesquelles des organisations et des professionnels arrivent à concrétiser les nouvelles orientations des politiques d'emploi, dont on résume la nouvelle teneur en parlant « d'activation » de l'Etat social. Elle contribue au développement d'une *pragmatique de l'action publique* (Lascoumes, 1990 ; Dodier, 1993 ; Weller, 1999), étant principalement focalisée sur le travail de professionnels, - que l'on a tendance à regrouper sous le vocable d'« intermédiaires » des politiques publiques ou du marché du travail (C.E.E., 1995 ; Meyer, 1998 ; Gélot et Nivolle, 2000 ; Badan et al., 2003) -, qui construisent et mettent en œuvre les politiques actives de l'emploi en Belgique.

2. La mise en oeuvre des politiques actives d'emploi : intermédiaires ou professionnels ?

Pour saisir la construction des politiques actives de l'emploi en Région wallonne, nous nous sommes donc centrés sur le travail quotidien de ceux qui mettent en œuvre ces politiques. Deux cadres théoriques ont été mobilisés pour construire notre problématique : d'un côté l'apport d'une approche conventionnaliste appliquée à l'analyse de l'action publique et du marché du travail, et d'un autre, les apports de la sociologie des groupes professionnels. Ces deux ressources théoriques se sont rapidement révélées indispensables dans leur complémentarité.

Notre étude s'inscrit dans la lignée des travaux du Centre d'Etudes de l'Emploi qui se proposent de substituer à une analyse classique des *politiques publiques* centrée sur les mesures, une analyse de *l'action publique* centrée sur les agents locaux qui mettent en œuvre ces politiques. « *Puisque l'efficacité des politiques publiques n'est pas réductible à la bonne application des règles édictées au niveau central, il faut*

s'intéresser à la complexité de l'action des agents et aux tensions qui résultent de la nécessité pour eux de combiner différents principes d'action hétérogènes. » (CEE, 1995 : Introduction XII). Dans cet ouvrage collectif, une idée forte fait converger l'ensemble des observations : les règles de droit n'ont pas d'effectivité automatique, elle sont toujours mobilisées, elles constituent des ressources de coordination (Eymard-Duvernay et Marchal, 1994), des appuis conventionnels de l'action (Dodier, 1993), et non des déterminants rigides. Cette approche conventionnaliste ou pragmatique, empreinte d'ethnométhodologie, permet de relier les dimensions éthique et politique des acteurs aux processus de rationalisation à l'œuvre dans la construction des politiques publiques, mais également dans l'organisation du travail ou la formation des marchés. La notion d'« intermédiaire », centrale dans cette approche, *« permet de rendre compte de la formation d'un collectif par des relations de proche en proche : des dispositifs, et en particulier des objets, permettent de faire circuler des points de vue, leur donnant de la solidité »* (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997 : 37). L'intermédiaire, du marché du travail ou des politiques publiques, se définit ainsi de manière minimale (voire tautologique) par sa fonction d'intermédiation : l'intermédiaire est un entremetteur, son action vise à mettre les individus en relation. Plusieurs études (déjà citées) mettent l'accent sur la caractère non-simultané de cette relation d'intermédiation, dans la mesure où elle s'exprime, la plupart du temps, dans des interactions de face à face.

Malgré les apports incontestables de cette approche, diverses questions restent toutefois en suspens. Comment se construisent, s'actualisent, se transforment les appuis conventionnels de l'action. Comment sont-ils appropriés collectivement ? Comment expliquer le recours à telle ou telle forme de coordination ? Comment saisir ces intermédiaires dans leurs dimensions collectives ? L'action des intermédiaires ne se limite pas aux relations de face à face avec un usager, un client, un employeur. La seule analyse de ces cadres d'interaction tendrait à occulter le rôle de ces acteurs dans la construction collective de ressources de coordination (normes, modèles de justice), d'outils et de techniques spécifiques. En

coulisses, derrière la scène des interactions de face à face avec le public, ces agents œuvrent à la professionnalisation de leur métier.

La sociologie des professions permet de penser les dimensions collectives de ces individus, prenant au sérieux la professionnalisation de ces métiers qui émergent de transformations de l'action publique et du marché du travail. On a beaucoup insisté sur la précarité ou l'absence de statut des intermédiaires, sur l'inexistence de titres professionnels, sur leur « isolement ». Il n'existe toutefois pas de *point zéro* à la professionnalisation d'un métier. Dès lors, quel que soit le stade de professionnalisation atteint par ces groupes professionnels, le processus par lequel ils tendent à transformer leur métier (*occupation*) en profession établie (*profession*) est en marche et digne d'intérêt. Il nous semble indispensable de faire apparaître ces « entremetteurs isolés face aux incertitudes des situations » comme un collectif qui se bat pour sa survie, en quête de légitimité vis-à-vis d'un public, de monopolisation vis-à-vis de la concurrence, et d'autonomie vis-à-vis de l'Etat (Freidson, 1984). La sociologie des professions offre des outils indispensables à l'analyse du travail « en coulisse » qui consiste à construire un métier : stabiliser un territoire, construire des outils spécifiques, un langage commun, des valeurs, une identité collective.

Le risque pour nous d'opter exclusivement pour cette démarche centrée sur le travail « général » de tout groupe professionnel qui consiste à construire son métier en profession établie, serait d'évacuer l'analyse du travail « spécifique » de ces groupes. Si l'on en croit Florent Champy (2004), cette dérive n'aurait pas épargné la sociologie française des groupes professionnels, victime d'un « nominalisme » radical, d'une distance critique « asymétrique » à l'égard du discours des acteurs et d'un relativisme intenable.

La complémentarité de ces deux approches théoriques (par les agents et par les professionnels) se justifie dans un souci de *transversalité*. Les travaux récents de

Demazière (2003) nous invitent à penser le traitement du chômage *entre* l'horizontalité des arrangements pragmatiques d'agents (continuité des catégorisations) et la verticalité des processus de socialisation (discontinuité ou contiguïté des catégorisations) de chômeurs et de groupes professionnels à l'oeuvre dans ce champ.

3. Le travail de terrain

Notre travail de terrain s'est déroulé en Région wallonne de Belgique entre mars 2001 et juin 2003, principalement dans les sous-régions de Liège (contexte urbain) et d'Arlon-Luxembourg (contexte rural). Nous y avons suivi, dans la quotidienneté de leur travail, une cinquantaine de professionnels de l'insertion issus de diverses organisations du « dispositif intégré d'insertion ».

Dans chaque sous-région, nous avons privilégié trois entrées organisationnelles contrastées : le Service Public d'Emploi (FOREM), des structures multipartenariales (Carrefours Formation) et des associations œuvrant dans le champ de l'insertion (Entreprises de Formation par le Travail).

Nous nous sommes principalement centrés sur trois groupes professionnels :

- les conseillers en accompagnement professionnels du FOREM,
- les conseillers en formation des Carrefours Formation
- les travailleurs sociaux des Entreprises de Formation par le Travail.

La recherche a commencé par une phase exploratoire d'analyse de documents « institutionnels » relatifs aux politiques actives d'emploi, couplée à une première salve d'entretiens. La documentation institutionnelle comprend toute une série de lois (ou décrets), règlements, conventions cadres, chartes de partenariat,... La première série d'entretiens regroupe d'une part les quelques réunions de travail avec les évaluateurs du Parcours d'insertion en Région wallonne (SES, FTU / DULBEA), et d'autre part, une quinzaine d'entretiens exploratoires auprès de professionnels de l'insertion issus de diverses organisations (n=14).

La phase principale de l'enquête s'est déroulée sur l'année 2002. Nous avons réalisé une cinquantaine d'entretiens de professionnels (n=49) et une trentaine d'entretiens de jeunes demandeurs d'emploi faiblement qualifiés (n=32). Nous avons, en outre, observé de nombreuses interactions entre professionnels et demandeurs d'emploi, dont une trentaine ont pu être enregistrées (n=30). Nous avons également observé de nombreuses interactions entre professionnels, dans la quotidienneté de leur travail et dans le cadre particulier de réunions d'équipes (n=25) ou de réunions de travail chez des « opérateurs partenaires » (n=16). Nous avons enfin procédé à l'analyse des outils de travail de ces professionnels : outils de communication (interne et externe), outils pédagogiques, outils de traitement et d'analyse de données, outils de traduction de dispositifs réglementaires, ...

Une dernière phase de « clôture » ou de retour sur le terrain correspond aux divers entretiens complémentaires et contacts ponctuels pendant la phase d'analyse du matériau, jusqu'à la phase finale de rédaction du rapport. Elle comprend également la présentation des résultats de l'étude dans chaque équipe (n=6) et l'organisation d'un séminaire au GIRSEF (UCL) réunissant chercheurs et professionnels de terrain.

Ce travail empirique s'est nourri conjointement d'observations de professionnels *in situ* et d'*entretiens compréhensifs* (Kaufmann, 1996) de professionnels et de demandeurs d'emploi. Quelques principes empruntés à l'ethnométhodologie ont largement guidé ce travail de terrain : l'accountability (Garfinkel, 1967), le tracking (Latour, 1995 : 353-354), l'indexicalité (Dodier, in de Fornel et al., 2001 : 318) et le breaching (Coulon, 1993 : 74).

4. Le conseiller en accompagnement professionnel (CAP du FOREM – Service Public d'Emploi)

Dans le décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (01/04/2004)⁴⁵, le Gouvernement nomme spécifiquement un groupe professionnel chargé de suivre les bénéficiaires tout au long de leur parcours d'insertion contractualisé (contrat crédit insertion), et accorde à ces professionnels la licence exclusive d'exercer leur activité. Les commentaires des articles de l'avant-projet de décret (18/07/2002)⁴⁶ précisaient déjà certaines missions spécifiques du métier : référent unique chargé d'accueillir, d'informer, d'accompagner, de « coacher » de manière « proactive » et individualisée les demandeurs d'emploi.

L'administration centrale du FOREM n'a pas attendu que le métier de CAP soit légitimement reconnu dans un décret pour l'expérimenter. Lors d'une campagne de communication interne (« grand-messe » dans le vocabulaire indigène) menée dans les différentes directions régionales du FOREM en 2002, l'administration formalise cette nouvelle fonction⁴⁷. Le travail « prescrit » du CAP doit être centré sur les besoins et les objectifs de l'individu. Il ressort de cette définition organisationnelle du métier deux éléments essentiels, étroitement liés : la fonction de diagnostic et l'image d'un « généraliste » qui renvoie à des spécialistes.

⁴⁵ Gouvernement wallon, *Décret du 01/04/2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle*, article 5, Namur.

⁴⁶ Gouvernement wallon, *Avant-projet de décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle*, article 5, Namur, 18/07/2002, p3/7

⁴⁷ « Dans toute la Région wallonne, des équipes de conseillers en accompagnement professionnel accueillent les personnes qui ont besoin d'un suivi personnalisé et continu. Ces conseillers analysent avec eux leurs besoins de manière approfondie et les aident à formuler ou à préciser leur projet professionnel en fonction de leurs objectifs et de leurs aptitudes. Ils identifient aussi les obstacles à la réalisation de leur projet (qualifications insuffisantes, techniques de recherche d'emploi à améliorer, ... et les orientations vers les actions à entreprendre pour atteindre leur objectif, à mener avec d'autres spécialistes du FOREM (conseillers, formateurs) ou avec d'autres organismes compétents. Les conseillers en accompagnement professionnel suivent l'évolution de chaque personne de manière individuelle dès leur premier passage et restent les conseillers de référence tout au long de leur parcours, garantissant ainsi une cohérence maximale des orientations proposées ». (*in L'organisation passe à l'action, Brochure institutionnelle, novembre 2002, Le FOREM, Département Communication et marketing, p14*).

Le FOREM

Le Service Public d'Emploi en Région wallonne de Belgique (SPE ou FOREM) apparaît aujourd'hui comme une administration en mutation, qui se présente d'ailleurs explicitement, dans le cadre de campagnes de communication interne et externe, comme une administration « qui passe à l'action ». L'implémentation de politiques « actives » transforme en profondeur les cadres organisationnels, et la mission d'« accompagnement » des demandeurs d'emploi s'est progressivement substituée à l'ancienne fonction de « placement ».

En 1993, le Plan d'Accompagnement des Chômeurs (PAC) constitue une première étape clé dans la transformation des pratiques professionnelles et des logiques d'action : la logique de l'accompagnement est introduite. En 1995, les Bureaux de Placement se divisent en deux services distincts : « les services GO (Gestion des offres) et GDE (Gestion des demandeurs d'emploi). C'est l'étape du « Placement Nouveau ». En 1997, le FOREM fait appel à un consultant privé pour conceptualiser son « orientation client »⁴⁸. Après avoir réalisé un diagnostic de la situation du FOREM en 1997, Arthur Andersen projette le FOREM à l'horizon 2005 et propose un « Plan stratégique » qui permettrait d'atteindre une projection « idéale ». Dans un premier temps, la concrétisation des actions stratégiques prend la forme de « Chantiers Expérimentaux » au sein de différents « sites pilotes »⁴⁹. Dans un second temps (2002-2003), le FOREM étend le processus des « Chantiers Expérimentaux » à l'ensemble de l'organisation. A la suite de ces expérimentations, le FOREM développe principalement : 1) une large politique de communication interne et externe ; 2) des « lignes de produits » différenciées pour les clients « entreprises » et les clients « particuliers » (demandeurs d'emploi et travailleurs) ; 3) des outils de « traçabilité » : une base de données informatisée (ERASME) et un dossier unique pour « les particuliers ». Selon l'audit Andersen, l'une des actions prioritaires du FOREM (en 1997) pour atteindre la « Vision 2005 du FOREM » concerne « la mise en œuvre des conseillers d'entreprises et des conseillers particuliers ». Le « Conseiller en Accompagnement Professionnel » constitue la

⁴⁸ Arthur Andersen, FOREM, Projet Ulysse, Rapport Final, mai 1997.

⁴⁹ Citons notamment les sites : « Suivi du changement stratégique, c'est-à-dire un suivi des mesures de performance stratégiques, une gestion des ressources humaines et une politique de communication », « Sites marketing et orientation client pour une mise en œuvre de conseillers clients », « Sites dossiers uniques et technologie comme passage obligé pour l'orientation clients du FOREM ».

concrétisation la plus aboutie, à ce jour, d'une logique d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Il n'est pas inutile de rappeler que le « repositionnement » actuel du FOREM, et plus particulièrement de FOREM Conseil comme « Régisseur – Ensemblier » (contrat de gestion 2001- 2005 du SPE) s'inscrit dans le cadre de la ratification de la Convention 181 de l'O.I.T⁵⁰, qui autorise les opérateurs privés à offrir des services en matière de placement des travailleurs (gestion mixte du marché de l'emploi). Le développement considérable du secteur privé de l'Intérim ces dernières années n'est évidemment pas sans lien avec le désinvestissement progressif du placement opéré par le Service Public d'Emploi.

Le FOREM se compose de trois entités autonomes aux objectifs distincts : « FOREM Conseil », « FOREM Formation » et « FOREM Support ». « FOREM Conseil » assure le suivi et le conseil des clients (demandeurs d'emploi ou « particuliers » et entreprises). En outre, en tant que « Régisseur – Ensemblier », FOREM Conseil mène également des missions de partenariat auprès des opérateurs du marché de l'emploi et de la formation. De son côté, FOREM Formation reste l'opérateur public de formation en Région wallonne. Enfin, FOREM Support rassemble les services internes (gestion des ressources matérielles et gestion des ressources humaines) permettant aux deux autres entités de fonctionner. Nous retiendrons que le service des « Conseillers en accompagnement professionnel » se situe au sein de la ligne de « Services aux particuliers » de FOREM Conseil.

Le CAP se définit comme un « généraliste de l'employabilité », dont la tâche principale est d'accompagner des individus qui travaillent leur employabilité. En pratique, ce travail d'accompagnement nécessite de prendre en compte différents troubles de l'employabilité, de les analyser, d'en relever la symptomatologie, de les diagnostiquer dans une approche globale de l'individu, et de renvoyer ces individus à des spécialistes compétents.

Les modes opératoires (méthode de travail, contrôle des opérations, ...) des CAP sont principalement définis par des règlements, plus exactement par des chaînes télescopiques de traduction de règlements. Ces modes opératoires s'acquièrent

⁵⁰ Convention 181 de l'O.I.T. adoptée le 19 juin 1997. Lors de la séance du 14 mars 2002, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture l'avant-projet de décret portant assentiment à la Convention 181 concernant les agences d'emploi privées.

dans la pratique et dans le cadre de formations programmées par l'administration centrale du FOREM. Le travail d'accompagnement est structuré en huit étapes : 1) l'accueil, 2) le pré-repérage, 3) l'analyse approfondie de la demande, 4) le repérage des compétences et leviers d'action, 5) l'analyse des motivations professionnelles, 6) la (co)-construction de projet(s), 7) la mise en œuvre de stratégies d'approche du marché, 8) le suivi.

L'accueil du demandeur d'emploi par le CAP s'opère généralement dans la foulée de l'inscription du demandeur d'emploi par un CDA (conseiller en démarche administrative)⁵¹ et dans la foulée d'une séance d'information collective sur les services aux particuliers du FOREM. Autrement dit, les CAP ne sont pas les « spécialistes » de l'accueil ; cette spécialité incombe bien au CDA. Cette phase d'accueil, de prise de contact, permet au CAP de présenter son métier et sa fonction (personne de référence tout au long du parcours), de présenter le dispositif dans lequel s'inscrit le demandeur (PJ+, PTP, ...) et les modalités de mise en œuvre de ce dispositif (contractualisation, suivi, rapport final, procédures d'objectivation, sanctions éventuelles).

Suite à cette phase d'accueil, le CAP va tenter de repérer les besoins que peut éprouver le demandeur d'emploi dans le cadre de son insertion socioprofessionnelle. Le CAP dispose d'une « grille de pré-repérage » qui constituera un tableau de bord de l'évolution du « particulier ». Cette « grille » est utilisée comme un cadre très général dans lequel se déroule l'entretien, une sorte de base de discussion, ... Elle permet d'organiser l'information récoltée auprès du demandeur d'emploi. Dès ce moment, le professionnel de l'insertion doit impérativement doser, le plus habilement possible, *rapports d'intéressement* et

⁵¹ Le conseiller en démarches administratives (CDA) de FOREM Conseil est ce spécialiste des droits sociaux et des procédures administratives chargé d'inscrire les demandeurs d'emploi et d'orienter toute personne concernée par une problématique d'emploi et confrontée à des questions d'ordre administratif pouvant s'avérer très complexes.

*rapports d'évaluation*⁵². D'une part, l'agent procède au contrôle d'un certain nombre de paramètres et d'actions (inscription, CV, société d'intérim, permis de conduire ...), tâche indispensable pour caractériser la situation du demandeur d'emploi, pour poser un diagnostic ; d'autre part, il essaie d'amorcer une relation de confiance, tâche indispensable pour tenter d'intéresser le demandeur d'emploi à s'impliquer dans un travail sur sa propre employabilité.

Le CAP est chargé de définir les étapes à franchir par le « particulier », au long de son « trajet d'employabilité », en fonction de sa demande initiale et des enseignements du pré-repérage. Le CAP approfondit l'analyse des besoins du demandeur d'emploi, convient avec lui d'une hiérarchisation des besoins et définit un plan d'action. Il est clairement attendu du CAP qu'il « motive à l'action ». Pour ce faire, le CAP doit fortement impliquer le DE dans son travail sur sa propre employabilité. Une grande part du travail du CAP consiste à convaincre le demandeur d'emploi que c'est lui, et lui seul, qui est responsable de son employabilité et que c'est à lui, et lui seul, qu'incombe la tâche de travailler son employabilité.

Il est également attendu du CAP qu'il repère l'ensemble des compétences professionnelles et extra-professionnelles du demandeur d'emploi en termes de savoir, savoir-faire et savoir-être. A ce stade, le repérage des compétences se fait en dehors de toute considération de projet(s) professionnel(s). Le CAP complète son analyse par l'utilisation du ROME de l'ANPE (fiches métiers et aires de mobilité professionnelle). Il est également attendu du CAP qu'il repère certaines aptitudes supplémentaires pouvant servir de « leviers d'action »⁵³ pour son projet

⁵² Ces deux formes d'ajustement ont été mises en évidence par Eymard-Duvernay et Marchal (1994). Ces auteurs définissent les dispositifs d'intéressement comme la prise en compte de l'intérêt des personnes que l'on cherche à mobiliser dans le cadre d'une négociation, et les dispositifs d'évaluation comme l'évaluation de la conformité des conduites en référence à des principes généraux (Eymard-Duvernay et Marchal ; 1994, p15).

⁵³ Le levier d'action est défini, par l'administration, comme une aptitude particulière de la personne, consciente ou inconsciente, et qui ne peut se « classer » en termes de savoir, savoir-être ou savoir-faire : il s'agit d'un « don » de la personne, inné ou construit (« j'ai le sens de ... ») mais il ne peut, en

d'employabilité. Rappelons que le CAP n'est pas spécialiste en matière de repérage des compétences et leviers d'action des demandeurs d'emploi ; le spécialiste en la matière est le conseiller en orientation professionnelle (COP)⁵⁴, comme nous l'avons vu précédemment. Toutefois, en bon généraliste, le CAP doit amorcer cette phase de repérage et la mener jusqu'aux limites de son propre métier de généraliste. En clair, toute situation critique ou blocage nécessitera l'intervention d'un COP ; cette intervention ponctuelle viendra se greffer sur l'action générale du CAP.

Le CAP dispose également d'une grille d'analyse des motivations. L'analyse des motivations doit permettre d'établir des liens, de convergence ou de divergence, entre projet de vie du particulier, projet professionnel et réalité du marché. Dans la phase de (co)-construction de projet(s), le CAP fait choisir au particulier trois projets professionnels (au minimum 2) sur base d'une liste de familles professionnelles, il édite les fiches ROME correspondantes et compare les contenus de ces fiches avec les grilles de compétences, de leviers d'actions et les grilles de convergences-divergences de motivation. Une phase de mise en œuvre de stratégies d'approche du marché est initiée par le CAP, mais à nouveau, celui-ci n'étant pas spécialiste en la matière, il reliaera souvent vers les conseillers en recherche d'emploi (CRE)⁵⁵, agents spécialisés en techniques et stratégies d'approche du marché de l'emploi, comme nous l'avons vu précédemment.

Tout au long de l'accompagnement du demandeur d'emploi, ce « trajet d'employabilité », le CAP garde des traces du suivi sur différents supports. D'une

aucun cas, s'agir des envies ou critères de vie de la personne (in Plan Jeunes + : Vade-mecum à l'attention du personnel du FOREM, mise à jour mai 2001 ; PJ+ : guide du bon sens – DR d'Arlon).

⁵⁴ Le conseiller en orientation professionnelle (COP) de FOREM Conseil est ce spécialiste de l'orientation professionnelle chargé d'assister ponctuellement et d'orienter les demandeurs d'emploi dans l'élaboration de leur projet professionnel, mobilisant tour à tour des méthodes collectives ou individualisées (bilan de compétences).

⁵⁵ Le conseiller en recherche d'emploi (CRE) de FOREM Conseil est ce spécialiste des techniques de recherche d'emploi chargé, dans le cadre de séances individuelles (simulations d'entretiens d'embauche filmées, prospection téléphonique) ou collectives (table d'écriture de CV et lettres de motivation, séances de re-motivation), d'assister les demandeurs d'emploi dans leur travail d'apprentissage ou de maîtrise de différentes techniques de recherche d'emploi.

part, il constitue un dossier (support papier) contenant : le formulaire A36 d'inscription complété par le CDA, la convention d'insertion qui contractualise l'accompagnement (formulaire CAPJ+), la grille de pré-repérage en 4 axes, une note mémo (portant la mention : « *notre expertise ne consiste pas à trouver une solution rapide !* »), des notes manuscrites personnelles prises par l'agent lors des différents entretiens de suivi, d'éventuels CV du demandeur d'emploi réalisés aux « Tables de l'emploi ». D'autre part, le CAP encode chacune de ses interventions dans la base ERASME (support informatique). L'accompagnement du demandeur d'emploi se clôture par un rapport transmis à l'ONEM.

Qui sont ces individus que doivent suivre les CAP ? L'administration centrale du FOREM charge les CAP de suivre quatre types de publics dans le cadre de leur parcours d'insertion contractualisé : les « PJ+ », les « PTP », les « demandes volontaires » et les « suivis stagiaires ». Chacune de ces « catégories indigènes » renvoie à des catégories institutionnelles de publics-cible. Les « PJ+ » sont des jeunes de moins de 25 ans qui entrent dans le Plan Jeunes Plus du FOREM. Les « PTP » sont des chômeurs complets indemnisés (CCI) de plus de deux ans insérés dans un Programme de Transition Professionnelle. Les « demandes volontaires » sont des individus qui viennent spontanément solliciter les services du CAP (demandeurs d'emploi librement inscrits, indépendants, travailleurs salariés, ...). Les « suivis stagiaires » sont des demandeurs d'emploi en formation pré-qualifiante ou de remise à niveau chez un opérateur agréé, reconnu par le FOREM. Lors de notre travail de terrain, les CAP passaient, en moyenne, 80% de leur temps de travail à des suivis des jeunes demandeurs d'emploi dans le cadre du Plan Jeunes Plus.

Bien que les prescriptions ou catégorisations réglementaires des publics laissent peu de place aux catégorisations indigènes, les CAP construisent quelques taxonomies indigènes ou typologies de relations à la clientèle, où chacun des types ou modes de relation-client se caractérise par une difficulté particulière qui oriente le

travail d'insertion dans une direction bien précise (travail sur la motivation, sur les techniques de recherche d'emploi et formation, travail sur les facultés d'autonomie) et de doser avec finesse le poids de chaque intervention.

Deux tensions fortes du métier de CAP ont été mises en évidence : l'une organisationnelle qui concerne la précarité des statuts des CAP, l'autre identitaire ou morale qui a trait au travail d'ajustement délicat qu'opère le CAP entre des rapports d'intéressement et des rapports d'évaluation. La précarité des statuts des professionnels de l'insertion semble être une constante, tant pour certains CAP, que pour certains professionnels de Carrefour Formation, que pour la majorité des professionnels du secteur associatif : globalement, ces professionnels de l'insertion nous sont apparus comme des professionnels en quête d'insertion socioprofessionnelle. Une autre constante ou tension constante que nous avons repérée concerne ici la nature du travail d'insertion qui nécessite de la part du professionnel un ajustement fin entre des rapports d'intéressement et des rapports d'évaluation. Ces deux modes relationnels, à l'égard du public, à ajuster en permanence renvoient en réalité à deux conceptions antagonistes du métier (l'aide ou le contrôle), l'une fortement valorisée (l'image du généraliste), l'autre puissamment dévalorisée (le flic de l'insertion), toutes deux prescrites aux niveaux organisationnel et politique.

5. Le conseiller en formation (Carrefour Formation – structure multi-partenariale)

Dans le décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle, le Gouvernement accorde une licence partielle aux professionnels de Carrefour Formation, prévoyant la coexistence de plusieurs organisations et professionnels sur un même « territoire », celui de l'accueil et de l'information des bénéficiaires du dispositif intégré d'insertion. Les professionnels de Carrefour Formation partageront ce territoire avec d'autres professionnels, ceux des Maisons de l'Emploi et des

Espaces Ressources Emploi du FOREM et des services d'accueil et d'information d'autres organisations partenaires.

Les Carrefours Formation

Dans la foulée de la mise en œuvre d'un Parcours d'insertion en Région wallonne, cinq opérateurs de formation signent, le 15 Janvier 1998, une Convention cadre⁵⁶, en vue de mettre en place et de développer des Carrefours Formation. Ce dispositif intègre, dans ses principes d'action, les principes généraux de la « Charte du Parcours d'insertion »⁵⁷: esprit de partenariat, orientation « client – qualité du service », appui aux filières d'insertion répondant aux besoins des personnes et du marché de l'emploi, implication des individus dans la gestion de leurs parcours. Par cette convention cadre, cinq partenaires construisent une structure nouvelle : une organisation « au carrefour » de cinq organisations concurrentes oeuvrant dans un même territoire.

La convention cadre définit deux missions spécifiques qui incombent aux professionnels des Carrefours Formation. D'une part, une mission d'information : œuvrer à la transparence de l'offre et à la diffusion de l'information sur les actions de formation / insertion, auprès des personnes et des opérateurs de terrain. D'autre part, une mission de conseil : écouter, comprendre et enregistrer la demande du candidat, et l'aider à définir son plan d'action en tenant compte de sa situation et des possibilités de formations existantes. Ces missions doivent impérativement s'exercer dans le strict respect de la « Charte de l'animation pédagogique des Carrefours Formation ». Cette charte esquisse les deux composantes essentielles du travail des professionnels oeuvrant à Carrefour Formation : le travail avec le public (ou production directe = produire un service) et travail en équipe ou en réseau, comme l'équipe est un réseau (ou production indirecte = construire une organisation capable de produire ce service – travail hors flux).

⁵⁶ La Convention Cadre des Carrefours Formation et son annexe « Charte de l'animation pédagogique » sont signées le 15 janvier 1998 par le Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi et de la Formation et les représentants des différents opérateurs partenaires, à savoir l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH), les Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle/Entreprises de Formation par le Travail (OISP/EFT), l'Enseignement de Promotion Sociale (ESP), l'Institut de Formation des Petites et Moyennes Entreprises (IFPME) et le FOREM. Un premier Avenant à la Convention Cadre signé par la Ministre de l'Emploi et de la Formation a pris cours le 15 août 2000.

⁵⁷ Signature de la Charte le 15/05/1997

Depuis juin 2003, les Carrefours Formation sont devenus des Carrefours Emplois Formation. La structure partenariale s'est « rapprochée physiquement » des Espaces Ressources Emploi du FOREM, et une nouvelle convention cadre est sur le point d'être signée. Lors de notre travail de terrain nous avons assisté en direct à la déterritorialisation de l'identité professionnelle des « animateurs pédagogiques » des Carrefours Formation de Liège et de Libramont. Nous assistons actuellement, à Liège, à la reterritorialisation (douloureuse) de ces professionnels dans les bâtiments de FOREM Conseil, en tant que « conseillers en formation ».

Le conseiller en formation de Carrefour Formation se présente comme un des spécialistes de l'employabilité : il se définit comme le spécialiste de l'information sur les formations. Toutefois, ce profil d'expert en information sur les formations est loin de résumer l'ensemble des compétences en action de ce professionnel, eu égard à la diversité des publics avec lesquels il travaille, au caractère fluide et non stabilisé de l'information qu'il traite, au cadre organisationnel très particulier dans lequel il évolue. En effet, Carrefour Formation multi opérateur se présente comme une organisation hybride à l'extrême, au carrefour de cinq opérateurs de formation, qui tient ensemble d'une part grâce à un travail de décloisonnement organisationnel fort opéré par les acteurs de terrain, et d'autre part, au moyen de procédés organisationnels d'« indivision sociale du travail ». Dès lors, le métier qu'exercent ces professionnels se situe également au carrefour de différents métiers : l'expert en formation, le psychologue, le documentaliste et l'agent de réseau. La polycompétence apparaît également comme une constante dans le champ de l'insertion : polycompétence des généralistes et des spécialistes.

Si le travail et les modes opératoires des CAP du FOREM sont principalement définis par des règles,- ou chaînes télescopiques de traductions de règles -, les modes opératoires des professionnels de Carrefour Formation sont plutôt définis par les espaces de travail, ou plus exactement par les codes de chaque espace de travail qui tendent à standardiser les pratiques et les comportements. Le travail de l'animateur pédagogique avec le public s'opère dans trois cadres d'interaction très

différents : l'accueil en salle de documentation (dans l'espace ouvert, travail en flux continu, généralement debout), l'entretien conseil (à un bureau, relation de face à face, travail sur rendez-vous), les séances d'information collective (animations de groupes programmées, gestion des dynamiques collectives).

Le premier accueil dans l'espace ouvert s'effectue généralement debout. L'agent se présente, présente brièvement Carrefour Formation : le service de documentation (l'offre de formation classée en 20 domaines, les ordinateurs et photocopieuses à disposition du public), le service d'entretien conseil et les séances d'information collective programmées. Souvent, l'agent sera amené à préciser que « *Carrefour Formation, ce n'est pas le FOREM, ni l'ONEM* », qu'il ne s'agit pas non plus d'un centre de formation mais d'un centre de documentation et de conseil sur les formations. Ces premières balises étant posées, l'agent sort les dossiers correspondant à la demande de l'utilisateur et s'assied avec lui à une table. L'agent essaye de décoder la demande de l'utilisateur ou, le cas échéant, de faire émerger cette demande, ou de la retraduire. L'agent parcourt les dossiers et, en fonction du degré d'autonomie de l'utilisateur, explique le contenu des dossiers : la table des matières, les informations sur les métiers, les informations sur les formations. Ensuite, l'agent procède à une présentation, – la plus complète, la plus neutre, et la plus adaptée possible –, des différentes filières de formations existantes : les différents opérateurs, les modalités d'accès, les diplômes ou certifications délivrés, les contenus, les types de pédagogie, ... Enfin, l'agent sélectionnera avec l'utilisateur les « produits » qui conviennent le mieux à ses besoins et à sa situation ; il proposera généralement de photocopier les informations retenues et suggérera à l'utilisateur de prendre une série d'informations complémentaires par téléphone ou via Internet. A ce stade, l'utilisateur peut, s'il le souhaite ou s'il en ressent le besoin, prendre rendez-vous pour bénéficier d'un entretien conseil individualisé.

Dans le cadre plus individualisé de l'entretien conseil, le professionnel procédera à une analyse plus approfondie de la demande. Cette analyse de la demande consiste théoriquement, si l'on s'en tient au *Vade Mecum de l'analyse de la*

demande⁵⁸, en une analyse de faisabilité du projet (pour autant que l'utilisateur arrive avec un projet professionnel relativement défini : 1) évaluer l'adéquation entre le projet du candidat et ses compétences, ses aptitudes physiques, sa personnalité, son cadre de vie ; 2) évaluer l'adéquation entre le projet et l'emploi possible ; 3) évaluer l'adaptation du candidat aux conditions de travail ; 4) confronter le projet professionnel au projet de formation. Lorsque ce projet n'est pas défini, le travail d'analyse de la demande sera essentiellement exploratoire et consistera à faire émerger des projets, à traduire des envies, des craintes, des silences, ... en projets. Dans ces situations critiques où les outils de travail deviennent inopérants, les professionnels s'appuient sur leur expérience, sur leur « feeling ». Dans ces situations critiques, les conseillers s'appuient également sur le principe éthique de responsabilisation de l'utilisateur, d'activation de ses facultés d'autonomie : c'est à lui de faire son chemin, c'est à lui de trouver la solution.

Les professionnels de Carrefour Formation organisent également des séances d'information collective soit dans leur propre bâtiment soit à l'extérieur chez des partenaires (opérateurs de formation, CPAS, ...). On peut distinguer au moins deux types différents de séances d'information collective : celles qui visent la présentation de familles professionnelles et/ou de filières de formation et celles qui visent la présentation de Carrefour Formation. Entre ces deux modèles, l'équipe de Liège a développé un module d'information collective un peu particulier, le module « *Comment choisir sa formation ?* ». Ce module a été construit pour répondre au constat suivant : certaines personnes éprouvent des difficultés à choisir une formation parce qu'elles ne sont pas habituées à consulter de la documentation. Partant du principe que leurs clients ne possèdent pas les mêmes ressources et, dès lors, ne jouissent pas d'un même degré d'autonomie, ces professionnels

⁵⁸ Ce Vade Mecum émane en réalité des COISP du FOREM. Il n'a jamais été remis officiellement aux partenaires. Par initiative personnelle, certains anciens membres des COISP travaillant depuis à Carrefour ont introduit ce document au sein des équipes pour outiller leurs nouveaux collègues, souvent démunis face à l'entretien conseil. En effet, le dispositif Carrefour (Pôle d'appui et CACF) ne s'est occupé que tardivement de la formation à l'entretien. Rappelons qu'une grande partie des professionnels de Carrefour ont été « lancés dans l'aventure » sans aucune formation de base.

proposent d'activer les facultés d'autonomie de certaines catégories de public plus fragilisées, moins autonomes. Ce « mode d'emploi » pour bien utiliser au mieux le dispositif Carrefour Formation, nous apparaît comme une sorte de cours collectif « de rattrapage » ou de « remise à niveau » portant sur les techniques de recherche d'information à Carrefour Formation : 1) présentation de Carrefour Formation ; 2) présentation des opérateurs de formation ; 3) présentation des orientateurs ; 4) utilisation de la salle de documentation ; 5) petit guide pour faire un choix de formation. Il s'agit bel et bien d'une gestion proactive du principe d'autonomie de l'usager qui pousse les professionnels à anticiper les risques d'exclusion ou d'inégalité d'accès à l'information sur les formations.

Le public de Carrefour Formation est indéfinissable : d'une part, parce que l'organisation souhaite accueillir « le tout public », et d'autre part parce qu'elle ne souhaite pas « travailler au dossier » et dès lors identifier ses publics. Naviguant sans cadre et sans trace, les professionnels de Carrefour se reposent entièrement sur leurs propres représentations subjectives des publics, produites au fil de leur pratique professionnelle, pour produire un savoir commun, une connaissance collective des publics. Les typologies *indigènes*⁵⁹ de relations à la clientèle produites par ces professionnels constituent leurs seuls repères.

La gestion participative d'une organisation multipartenariale comme Carrefour Formation nous est apparue comme un questionnement permanent sur les relations hiérarchiques et le rapport à l'autorité. Les relations que les professionnels entretiennent avec l'autorité sont extrêmement complexes : d'une part, ils se réfèrent à leur hiérarchie « administrative » (leur opérateur d'appartenance) relativement éloignée de la quotidienneté de leur travail, d'autre part, ils se réfèrent à leur hiérarchie « directe » interne à Carrefour Formation (leur gestionnaire Carrefour, le Comité d'accompagnement, le Pôle d'appui). Aucune voie hiérarchique ne prime sur l'autre a priori ... Toutefois, ces deux voies hiérarchiques seront, tour à

⁵⁹ Le terme « indigène » n'est utilisé ici sans aucune connotation péjorative ; il sert à désigner le local et les productions territorialisées des acteurs de terrain.

tour, mobilisées par les professionnels de Carrefour Formation, dans le cadre de situations de travail très concrètes, afin de justifier ou légitimer une action.

Le caractère hybride de cette structure multipartenariale nous est également apparu comme un questionnement permanent sur l'identité collective. Invariablement, les agents que nous avons rencontrés se sont présentés, avant tout, comme des agents Carrefour Formation, et non comme des agents du FOREM, de l'AWIPH, des EFT/OISP, de la Promotion Sociale ou de l'IFPME. Cette conscience collective forte traduit plusieurs années de construction d'une « identité » Carrefour Formation opérée par les acteurs de terrain. Elle révèle un travail de *décloisonnement organisationnel* opéré par les professionnels. Mais cette forte identité collective « Carrefour » s'arrête généralement lorsque les acteurs de terrain sont confrontés à des principes de réalité (contrats d'emploi, salaires, congés, financement des Carrefours Formation ...). La coexistence de principes d'action (logique de partenariat) et de principes de réalité entretient une double construction identitaire.

6. Le professionnel en Entreprise de Formation par le Travail (EFT– secteur associatif)

Dans le décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle, le Gouvernement wallon nomme spécifiquement huit opérateurs de formation et d'insertion faisant partie intégrante du dispositif⁶⁰, dont les EFT.

Le professionnel d'une EFT exerce un métier de « généraliste » pour un public « spécialisé » : un métier de généraliste dans le sens où il dispense une formation très générale, pour public spécialisé dans la mesure où même le Gouvernement wallon a bien du mal à le définir simplement, ce public « *dont personne ne veut ...* », ces individus qui présentent les plus sérieux troubles de l'employabilité. Trois profils

⁶⁰ Le FOREM, les EFT/OISP, les MIRE, les centres de validation de compétences, les centres de formation de l'IFPME, les centres de formation de l'AWIPH, la Promotion sociale et les CEFA.

relativement distincts (pas directement apparents) coexistent dans une EFT : un profil de directeur (des « visionnaires » devenus « gestionnaires »), des travailleurs sociaux qui se définissent comme des « polyvalents de service » et des formateurs très « généralistes ».

Les Entreprises de Formation par le Travail

Constituées sous forme d'ASBL (loi du 27 juin 1921) ou développées par des CPAS (loi organique du 8 juillet 1976), les Entreprises de Formation par le Travail (EFT) proposent des formations, d'une durée maximale de 18 mois, pour des stagiaires faiblement qualifiés. Ces actions de formation se caractérisent par une pédagogie spécifique alliant formation théorique, travail productif et accompagnement psychosocial.

Le secteur des EFT/OISP se compose de cinq fédérations⁶¹ qui réunissent les différents centres tout en respectant les options philosophiques, pédagogiques et économiques de chacun ; une interfédération rassemble les cinq fédérations et assure un rôle d'interlocuteur unique auprès des pouvoirs publics.

Dans le décret relatif à l'agrément et au subventionnement des EFT/OISP (01/04/2004), le Gouvernement wallon définit différents objectifs généraux (préparer l'insertion socioprofessionnelle, favoriser l'égalité des chances, ...) et d'autres objectifs intermédiaires (autonomie sociale, citoyenneté, projets professionnels, accès à la formation qualifiante, ...). En procédant de la sorte, le Gouvernement wallon affirme implicitement le caractère linéaire du dispositif intégré d'insertion, en inscrivant (ou en enfermant) le secteur associatif des EFT/OISP dans une phase de préqualification, de préparation des stagiaires à la formation qualifiante.

Si ces professionnels définissent leur métier par les composantes paradoxales inhérentes à son exercice, c'est sans doute parce que leur activité professionnelle se situe juste à l'intersection de l'économique, du pédagogique et du travail social. La production non-rentable permet d'équilibrer les tensions au sein de l'EFT entre des intérêts contradictoires, mais par là même, la rend totalement dépendante des subsides.

⁶¹ AID, ALEAP, CAIPS, ACFI et Lire et Ecrire

« Etre rentable, moi ça me pose question, en disant : mais où est la limite entre une Entreprise d'Insertion et une EFT ? Et s'il faut absolument être rentable, quelle place on laisse effectivement aux stagiaires ? Parce que d'après ce que je vois en tout cas, aussi bien dans le secteur bâtiment que dans le secteur HORECA, nous autres pour faire fonctionner un restaurant en 2h1/2 par jour, il nous faut 8h au sinon, on n'y arrive pas, 8h de préparation de repas. Dans le bâtiment, même chose : si on veut laisser un stagiaire faire un mur, le premier jour, il mettra 8 blocs, et donc, il faut le laisser mettre 8 blocs, si on laisse le moniteur faire, regarde comment on fait, il l'aura fini sur la journée son mur. Où est le juste milieu dans cette histoire ? Et si on se crée des besoins financiers, comment fait-on pour les remplir ? »

(Formateur EFT)

L'inscription des EFT au carrefour de l'économique, du pédagogique et du travail social génère une concurrence accrue sur chacun des fronts des organisations hybrides : au niveau économique (entreprises concurrentes), au niveau pédagogique ou formatif (opérateurs de formations qualifiantes), au niveau psychosocial (concurrence des CPAS), en interne à l'EFT (concurrence entre les filières).

La conciliation et l'ajustement quotidien d'intérêts contradictoires ne constituent pas les seuls paradoxes du métier. Il faut également retenir le paradoxe de la formation préqualifiante : former sans diplôme tout en étant tenu à l'écart des dispositifs de validation des compétences.

« La question de la certification ... on peut peut-être en parler ... ça justement au niveau du Parcours d'Insertion, c'est une de nos grosses attentes. Pour le moment, la certification officielle est le domaine privilégié, je dirais la prérogative de l'enseignement. Et donc la formation qualifiante, c'est réservé à l'enseignement, quoique le FOREM s'est auto-proclamé qualifiant, puisque la Ministre de l'emploi est une succursale du FOREM, elle va pas dire le contraire, donc elle a reconnu ça, elle a validé ça. Ce qu'elle prévoit : c'est que les EFT et les OISP sont relégués dans la préqualification. On a évidemment pas de diplôme de préqualification. Non, on a rien du tout et donc le paradoxe est là ». (Directeur EFT)

Ce paradoxe renvoie à un autre paradoxe, davantage institutionnel : la distinction qu'opère le Gouvernement wallon entre formation qualifiante et formation pré-qualifiante cadre mal avec la volonté politique d'affirmer le caractère non-linéaire du dispositif intégré d'insertion par rapport au parcours d'insertion structuré en différentes étapes.

Une autre composante paradoxale de l'activité professionnelle en EFT concerne la perpétuelle reconversion identitaire des professionnels : les valeurs des professionnels de l'insertion sont constamment remises en question dans les cadres d'interaction qu'ils construisent avec les stagiaires. En EFT, c'est le professionnel qui s'adapte au public, qui amorce sa propre conversion identitaire ; autrement dit, c'est le public qui construit le travail d'insertion et l'agencement des modes opératoires du professionnel. Le travail permanent de conversion identitaire que l'agent effectue sur lui-même constitue une condition nécessaire préalable au travail d'insertion en situation : il rend possible la conversion identitaire du stagiaire.

Un autre paradoxe réside dans la nature de la liberté d'action du secteur associatif du champ de l'insertion socioprofessionnelle : une liberté « conditionnelle » vécue de manière dérangeante par les professionnels du secteur. En effet, une standardisation des pratiques risquerait de compromettre l'identité « associative » du secteur, comme alternative entre le public et le privé, avec la crainte de devenir des « petits FOREM » ou des « machines à exclure ». La dernière composante paradoxale du métier d'insertion en EFT, commune aux autres professionnels de l'insertion, concerne la précarité des conditions d'emploi et le caractère hybride des contrats de travail.

Comme nous venons de l'évoquer, le travail en EFT se caractérise par une telle pénétration du « client » au sein de l'organisation, qu'il (le client) la redéfinit

constamment, la construit⁶², et construit les modes opératoires du travail d'insertion. De manière infiniment moins formalisée que pour les CAP du FOREM, le travail d'insertion en EFT se compose globalement de quatre phases distinctes dont l'ampleur varie fortement d'un stagiaire à l'autre, d'une situation à l'autre. La linéarité de cet agencement en quatre phases n'a pas été démontrée : de nombreux parcours individuels de stagiaires se caractérisent par des « allers-retours » successifs entre ces différentes phases. Dans un premier temps, le travail d'insertion se caractérise par une phase d'« approvisionnement » mutuel entre le stagiaire et le professionnel et se concentre exclusivement dans un processus de stabilisation des chutes dans des « zones d'expérimentation et de respect mutuel ». La stabilisation des chutes nécessite la production constante de diagnostics. Dans un deuxième temps, le professionnel actionne des processus d'intéressement (couplés à des processus de traduction) afin d'amorcer progressivement l'implication du stagiaire dans la construction de son parcours (auto-évaluation du stagiaire et activation des facultés d'autonomie). Les tensions entre rapports d'intéressement et d'évaluation observées au FOREM, sont également présentes en EFT mais fortement atténuées par les pratiques d'auto-évaluation du stagiaire. C'est davantage la confrontation au réel (et pas forcément à la règle administrative) qui s'oppose aux rapports d'intéressement, comme pour les conseillers en formation de Carrefour Formation. La dernière phase du travail d'insertion en EFT correspond au travail sur l'employabilité. C'est à ce stade uniquement que le travail « social » opéré en amont par le professionnel de l'insertion peut se connecter à un travail d'insertion, stricto sensu, comme un travail sur l'employabilité du stagiaire : autrement dit, travailler les comportements professionnels, sur base du travail opéré en amont sur les comportements sociaux de base, travailler l'expérience professionnelle (sur chantier, en entreprise, seul dans un véhicule, ...) sur base du travail opéré en amont sur l'expérience relationnelle (espaces de respect mutuel),

⁶² Dans les deux EFT que nous avons investiguées, les stagiaires des filières bâtiment participent à la construction des bâtiments de l'EFT. Plus globalement, les stagiaires participent à la production de richesses, même non-rentable, qui permet l'octroi de subsides.

travailler les techniques de recherche d'emploi sur base du travail opéré en amont sur la recherche active de soi.

7. Profession consultante et traitement clinique du chômage

Après avoir présenté chacun de ces trois groupes professionnels relativement contrastés, nous souhaiterions nous attarder un instant sur la professionnalisation de ces métiers. La professionnalisation désigne, comme nous l'avons déjà évoqué, le processus historique par lequel un groupe professionnel tend à construire son métier en profession établie. L'autorisation légale ou officielle d'exercer et le développement d'un savoir ésotérique constituent deux composantes essentielles de l'organisation professionnelle, cette organisation politique d'un groupe qui se bat pour sa survie.

Si l'on s'en réfère à Hughes, « *on peut dire qu'un métier existe, lorsqu'un groupe de gens s'est fait reconnaître la licence exclusive d'exercer certaines activités en échange d'argent, de biens ou de services. Ceux qui disposent de cette licence, s'ils ont le sens de la solidarité et de leur propre position, revendiqueront un mandat pour définir les comportements que devraient adopter les autres personnes à l'égard de tout ce qui touche à leur travail. (...) Licence et mandat constituent les manifestations premières de la division morale du travail, c'est-à-dire des processus de répartition des différentes fonctions morales entre les membres de la société, individus ou catégories d'individus* » (Hughes, 1996 : 99-100). Entre 2001 et 2004, le Gouvernement wallon a procédé à une reconfiguration complète du champ de l'insertion socioprofessionnelle et une réorganisation substantielle de la gestion du marché du travail⁶³. Durant cette période, les professionnels de l'insertion en Région

⁶³ L'intense activité décrétole traduit une volonté politique forte de conférer un statut légal au *Parcours d'insertion* et de repositionner chaque acteur, chaque organisation, chaque public cible dans un dispositif nouveau : décrets et avant-projets de décrets relatifs à l'organisation et la gestion du marché du travail, l'avant-projet de décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle, l'avant-projet de décret relatif à l'agrément et au

wallonne ont assisté aux différentes phases d'élaboration de décrets, émanant du Gouvernement wallon, qui constituent (depuis 2004) pour différents groupes la *licence* légitimant l'exercice de leur activité professionnelle. Sur base de cette licence officielle, l'organisation professionnelle se construit un *mandat* qui stabilise le territoire professionnel et limite la concurrence interprofessionnelle (Dubar & Tripier, 1998 : 104).

Les groupes professionnels observés émergent tous de nouvelles politiques dans de nouveaux cadres organisationnels. L'apparition de politiques actives d'emploi et le co-financement européen de ces politiques en Belgique, - de nouvelles sources de financement liées à de nouveaux modèles techniques et normatifs -, a fortement contribué au développement du champ de l'insertion en Région wallonne : création de nouvelles organisations comme les Carrefours Formation (créés en 1996) et les Entreprises de Formation par le Travail (reconnues officiellement en 1995) et modernisation du Service Public d'Emploi (audits de consultants privés, développement d'une orientation « client », campagnes de communication interne et externe, apparition de nouveaux services ...). Ces nouveaux groupes professionnels présentent bon nombre de caractéristiques communes : métier relationnel qui nécessite engagement affectif et polycompétence (caractère pluridimensionnel du travail d'insertion) ; définitions et pratiques du métier comme celui d'un généraliste ou d'un spécialiste qui pose des diagnostics ; tensions (techniques, organisationnelles et morales) communes.

Comme nous l'avons vu, la finalité de leur travail vise moins directement la mise à l'emploi qu'un travail sur l'employabilité : le sens du travail d'insertion consiste à mettre l'individu au travail ... sur lui-même. Comment expliquer ce consensus sur les finalités subjectives du travail d'insertion ? D'une part, l'employabilité constitue un des objectifs officiels des politiques actives (européennes, fédérales, régionales)

subventionnement des EFT/OISP, le contrat de gestion 2001-2005 du FOREM. Cette intense activité décrétole traduit également les bouleversements institutionnels causés par la ratification de la Convention 181 de l'OIT (la « gestion mixte » du marché de l'emploi).

de l'emploi. D'autre part, cette finalité semble la seule tenable, viable sur un plan moral pour ces professionnels de première ligne. En effet, les professionnels de l'insertion n'ayant de pouvoir d'action ni au niveau de la création d'emploi, ni au niveau de l'accès à l'emploi, c'est à un autre niveau que doit se situer leur intervention : n'étant pas responsables de l'emploi ou du non-emploi des individus, ils responsabilisent les individus à travailler leur employabilité, leur capacité à trouver un emploi.

Pour amener le demandeur d'emploi à opérer ce travail sur lui-même, le professionnel dose habilement des rapports d'intéressement et des rapports d'évaluation (Eymard-Duvernay & Marchal, 1994) : cette double composante du travail d'insertion (l'aide et le contrôle) est liée à la nature du mandat politique (l'activation d'individus).

Mais comment ces professionnels parviennent-ils effectivement, dans le cadre de dispositifs contraignants d'accompagnement de demandeurs d'emploi, à intéresser l'individu qui cherche un emploi à se mettre au travail sur lui-même ? L'horizontalité (ou continuité) des arrangements pragmatiques ne suffit pas à expliquer ce « miracle ». Les travaux de Divay (1996) et de Demazière (2003) mettent en évidence la dimension « magique » du traitement individualisé du chômage, insistant sur l'autorité charismatique du conseiller en recherche d'emploi, sur la puissance symbolique que recouvrent ses gestes, sa voix, ses techniques, sa conviction ... « *A travers la description de sa pratique, ce conseiller⁶⁴ s'apparente tout à tour à un guérisseur ou désorceleur, mais également à un devin qui prédit généralement des réussites. (...). Son approche produit un effet de fascination sur les conseillés qui pensent découvrir des facettes inconnues d'eux-mêmes. Il se trouve ainsi pourvu d'une autorité charismatique à laquelle son public se soumet parce qu'il est parvenu à instaurer une croyance collective (...)* » (Divay, 1996 : 182-183). « *Le chômage (...) est une situation anormale qui engendre douleurs et souffrance, qui est vécue en termes affectifs, qui lézarde un système interprétatif où*

⁶⁴ Pour éviter toute confusion : nous privilégions l'usage du terme « conseiller », qui constitue la dénomination officielle en Région wallonne, à celui de « conseiller » que propose Divay (1996).

tout se tenait. Des professionnels, sortes de chamanes contemporains, vont alors intervenir auprès des chômeurs pour inscrire cette expérience dans une conception cohérente du monde à laquelle l'individu pourra adhérer et qui permettra sa guérison. Toute l'efficacité symbolique tient dans les croyances collectives mobilisées et le rapport des individus à ces croyances. » Demazière, 2003 : 137). De quelle magie ou croyance collective s'agit-il ? Ce que notre travail tente de montrer, c'est que la « magie » repose sur un « savoir ésotérique » que détient et développe la profession : une capacité collective (technique et morale) à transformer, traduire de la souffrance en « troubles » de l'employabilité. Ces pratiques s'alimentent d'une croyance commune en l'existence de troubles individuels de l'employabilité indépendante de leur construction sociale, comme en témoigne cet extrait.

« Est-ce que ça se dessine clairement, pour toi, la spécificité du CAP dans l'ensemble de cette structure ? C'est un peu le médecin généraliste qui va renvoyer à des spécialistes. Tu sais c'est vraiment rattaché au corps médical ; je trouve que l'image n'est pas si mauvaise que ça. (...) Donc on va faire tout un travail de visualisation, de relevé de tout... - enfin si on parle le langage médical -, le relevé de toute la symptomatologie qui nous permet d'établir à terme un diagnostic. » (Conseiller en Accompagnement Professionnel, FOREM de Libramont)

Les travaux de Freidson (1984) nous permettent d'analyser ce travail apparemment « neutre » de pose de diagnostics (caractéristique principale d'une *profession consultante*), qu'opèrent généralistes et spécialistes de l'employabilité, comme un travail « positif » de construction de troubles de l'employabilité⁶⁵. L'émergence d'une *profession consultante* dans le champ de l'insertion, comme accomplissement pratique de politiques « actives », oriente le traitement du chômage dans une voie résolument « clinique ».

⁶⁵ Il est intéressant, sur ce point, de rappeler la filiation du concept d'employabilité au champ de la « clinique sociale » (Gazier, 2003).

La thèse, selon laquelle les maladies sont des inventions, des catégories construites par un corps professionnel, et les malades les produits d'institutions sociales, n'est pas récente. En 1946, après neuf ans d'internement en asile psychiatrique, Antonin Artaud nous rappelait déjà que « *s'il n'y avait pas eu de médecins, il n'y aurait jamais eu de malades* »⁶⁶. Cette thèse a été largement développée par la seconde génération de sociologues de l'école de Chicago (Hughes, Becker, Freidson, Goffman). En France, les travaux de Foucault et de Deleuze & Guattari ont largement contribué à son essor. Pour Hughes (1996) par exemple, il est clair que si les douleurs et les plaintes sont le lot de l'espèce humaine, les maladies quant à elles sont bien des inventions, dans la mesure où elles procèdent d'une définition des conditions et des situations. Telle est également la thèse de Freidson (*op. cit.*) relative à la construction sociale de la maladie : la déviance biologique ne constitue une maladie que lorsqu'elle est construite comme déviance sociale. Cette thèse s'appuie explicitement sur l'approche « situationnelle » de la déviance défendue par Becker (1985). Si les médecins construisent des maladies ou les professionnels de l'insertion construisent des troubles de l'employabilité c'est par instinct de survie : pour qu'une profession consultante puisse mettre en pratique ses idées sur la maladie (exercer son pouvoir), il faut impérativement que les profanes se rendent compte qu'ils sont malades et s'en remettent à leurs soins, si l'on en croit Freidson. En clair, « *les membres des professions ne se bornent pas à offrir un service, mais ils définissent les besoins même qu'ils servent* » (Hughes, 1996 : 131).

Freidson nous apprend que la profession est une organisation politique en quête de légitimité vis-à-vis du public, d'autonomie professionnelle vis-à-vis de l'Etat et de monopolisation vis-à-vis de la concurrence. Le savoir professionnel ésotérique sur lequel repose la construction des troubles de l'employabilité permet aux groupes professionnels en présence de construire cette légitimité vis-à-vis de leur public, ainsi qu'une certaine autonomie vis-à-vis de l'Etat qui les mandate ; il permet également de faire face à la concurrence interprofessionnelle.

⁶⁶ Antonin Artaud, *Aliénation et magie noire*, 1946.

Dans le cadre de dispositifs contraignants d'accompagnement de chômeurs, la construction des troubles de l'employabilité, l'organisation de l'expérience de ces « troubles » et la socialisation au rôle de « malade » fondent la légitimité professionnelle de l'agent, rendant ainsi praticable la responsabilisation du chômeur. Mais pour le professionnel d'insertion, construire des troubles de l'employabilité ce n'est pas uniquement créer un besoin qu'il sert pour fonder sa légitimité, c'est également se mettre, et mettre le demandeur d'emploi, à l'abri du regard extérieur, d'évaluations externes qui tendraient à nier la légitimité du travail accompli. La professionnalisation est bien une stratégie politique visant à exercer, sur son propre travail, un contrôle légitimement reconnu. C'est ainsi que les professionnels de l'insertion, en Région wallonne, se construisent une marge de manœuvre, une liberté d'action par rapport aux pouvoirs publics qui tendraient à privilégier une conception purement *marchande* de l'employabilité (« les machines à trier », cfr. Gazier, 2003) et à pratiquer une « politique d'indicateurs » (Salais, à paraître) avide de performances statistiques (traçabilité, ratios, taux d'insertion, ...). Selon leur expression, il s'agit, pour ces professionnels de première ligne de « *se positionner avec un peu d'humanité entre des individus et des procédures d'exclusion* ». Ces professionnels de l'insertion construisent le travail sur l'employabilité comme un travail sur soi, détournant ainsi la notion d'employabilité d'une conception purement « marchande » ou « technocratique » vers une conception « psychosociale » ou « clinique ».

La construction de troubles de l'employabilité contribue également à la stabilisation des territoires professionnels. D'une part, la construction de troubles participe activement au processus de segmentation de l'organisation professionnelle entre généralistes et multitudes de spécialistes de l'employabilité. D'autre part, la construction de troubles permet de faire face à la pression concurrentielle des agences privées de placement et d'intérim générée par la nouvelle gestion mixte du marché de l'emploi (ratification de la Convention 181 de l'OIT) : dans un contexte où l'on manque cruellement de places sur le marché de l'emploi, le « placement » tend

à devenir un travail ingrat, un « sale boulot » dont ces professionnels tentent de se débarrasser, au profit notamment des placeurs d'agences privées.

8. Conclusion

Lorsqu'on mobilise la célèbre typologie des régimes d'Etat-providence d'Esping-Andersen (1999) comme grille analytique des formules d'activation dans le champ des politiques d'emploi, on s'aperçoit que deux modèles normatifs d'activation relativement contrastés coexistent aujourd'hui : un modèle anglo-saxon qui privilégie une approche par les « capitaux » et un modèle franco-allemand qui tendrait à privilégier une approche par les « capacités »⁶⁷ (Sen, 2000). De quel côté se situerait le traitement clinique du chômage observé en Région wallonne ?

Rappelons que la troisième voie « libérale », proposée par Giddens (2002), se fonde sur une conception rawlsienne de la justice : dans ce modèle, le rôle de l'Etat doit être de fournir aux individus des « capitaux », des « assets », leur permettant d'agir dans une société inégalitaire. L'Etat se présente comme grand investisseur en capital humain et l'individu apparaît comme un petit propriétaire « déterritorialisé » entrepreneur de lui-même. A l'Etat-providence « passif », simplement protecteur, se substitue un Etat-providence « patrimonial » (Gautié, 2003).

L'approche en termes de « marché transitionnel du travail » (MTT), introduite par Gunther Schmid en 1995, est présentée aujourd'hui comme un nouveau modèle d'articulation entre la protection sociale et le marché du travail, une sorte

⁶⁷ A. Sen définit la « capacité » (*capability*) comme la liberté réelle d'un individu, autrement dit, comme l'ensemble des fonctionnements qu'il peut réellement atteindre (Sen, 2000 : 122). Pour Sen, la focalisation sur les « biens premiers », sur les moyens (du bien-être, de la liberté) ne permet pas d'apprécier les possibilités de choix de l'individu. Il propose donc de substituer la base informationnelle des « paniers de biens » par celle de la « capacité » pour se donner les moyens de considérer directement les possibilités d'action des individus et d'interroger leur espace réel de liberté. L'approche par les « capacités » se présente, dès lors, comme une approche alternative à la *Théorie de la justice* de Rawls (1971).

d'alternative à la troisième voie de Giddens : plutôt que d' « équiper » les individus pour faire face aux risques liés au travail, il faudrait « équiper » le marché du travail pour doter les citoyens de droits nouveaux et étendre leur liberté réelle. Cette troisième voie franco-allemande nous rendra tous *sublimes*, si l'on en croit Gazier : des citoyens au travail, maîtres de notre mobilité et de nos engagements. Ce modèle d'activation semble correspondre au régime « corporatiste » d'Etat-providence, s'appuyant sur de nouvelles conceptions du statut professionnel (Supiot, 1999), de la mobilité professionnelle (Gazier, *in* Barbier et Gautié, 1998), de l'activité professionnelle (Boissonnat, 1995). Le modèle des MTT se propose de dépasser la simple possession de capitaux mobilisables sur un marché concurrentiel : ici, l'employabilité ne se réduit pas à de simples attributs individuels dans une conception purement marchande du travail, il s'agit d'une construction sociale (« employabilité interactive » selon Gazier). Au-delà des « capitaux », l'action publique agirait au niveau des capacités (au sens de Sen) des individus à utiliser ces capitaux dans un contexte donné. Gautié et Gazier (2003) définissent le modèle des MTT à partir d'un « individualisme citoyen » qui s'opposerait à l'« individualisme patrimonial ».

Le traitement clinique du chômage se situerait à un niveau intermédiaire entre ces deux modèles normatifs d'activation. En effet, pour les professionnels de l'insertion en Région wallonne, l'intervention de l'Etat ne peut se limiter à la dotation individuelle de capitaux mobilisables sur un marché concurrentiel, dans la mesure où, si l'individu souffre de troubles de l'employabilité, c'est parce que le marché du travail est « malade ». Cette croyance se fonde sur leur propre expérience professionnelle particulièrement chaotique et instable : nous avons longuement insisté sur la précarité des statuts des professionnels de l'insertion. Toutefois, les zones d'intervention de ces professionnels ne leur permettent pas d'agir directement sur le marché, d' « équiper » le marché, comme le suggère Gazier. Dès lors, l'orientation intermédiaire, certes moins ambitieuse que le modèle des marchés transitionnels, consiste à déconnecter radicalement le travail sur l'employabilité de

la mise à l'emploi : « *on n'est pas là pour parler en termes de solutions* ». La recherche « active » d'emploi se construit comme une carrière. Le travail sur soi prend le masque de l'emploi.

Bibliographie

- Badan P., Bonvin J.-M. & Moachon E. (2003), « Le rôle des acteurs locaux dans les nouvelles politiques de l'emploi », in *La transformation du chômage en Suisse : acteurs, enjeux, solutions*, conférence, Genève, 5-6 décembre 2003.
- Barbier J.-C. & Gautié J. (1998), *Les politiques de l'emploi en Europe et aux Etats-Unis*, PUF, Centres d'Études de l'Emploi, Paris.
- Becker H. S. (1995), *Outsiders*, Etudes de sociologie de la déviance, Métailié, Paris.
- Beck U. (2001), *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, Aubier, Paris.
- Boissonnat J. (1995), *Le travail dans vingt ans*, Rapport au Commissariat au Plan, Editions Odile Jacob / La Documentation française, Paris.
- Bonvin J.-M. & Burnay N. (2000), « Le tournant procédural des politiques de l'emploi : des situations nationales contrastées », in *Recherches Sociologiques*, 2000/2, Belgique, 2000, pp5-27.
- Centre d'Études de l'Emploi (1995), *Les politiques publiques de l'emploi et leurs acteurs*, Cahiers du Centre d'Études de l'Emploi, PUF, Paris.
- Champy F. (2004), « La sociologie contemporaine française des groupes professionnels : ascendance interactionniste, programme épistémologique dominant, ontologie implicite », présentation au Centre d'Etudes Sociologiques de la Sorbonne (CESS), séance n°5 du 11/02/2004, Paris.
- Coulon A. (1993), *L'ethnométhodologie*, Que sais-je ?, PUF, Paris.
- Demazière D. (1995), *La sociologie du chômage*, Editions La découverte, Collection Repères, Paris.
- Demazière D. (2003), *Le chômage. Comment peut-on être chômeur ?*, Belin, Paris.
- Divay S. (1996), *L'aide à la recherche d'emploi. Des conseils pour sauver la face*, L'Harmattan, Paris.
- Dodier N. (1993), « Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique. », *Réseau*, n°62, CENT, pp65-85.
- Dubar C. (1995), *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, Paris.
- Dubar C. (2000), *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*, PUF, Paris.
- Dubar C. & Tripier P. (1998), *Sociologie des professions*, Armand Colin, Paris.
- Dubert F. (2002), *Le déclin de l'institution*, Seuil, Paris.
- Dufour P., Boismenu G. et Noël A. (2003), *L'aide au conditionnel: la contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi en Europe et en Amérique du Nord*, P.I.E.-Peter Lang, Bruxelles.
- Elias N. (1991), *La société des individus*, Fayard, Paris.
- Esping-Andersen G. (1999), *Les trois mondes de l'Etat-providence. Essai sur le capitalisme moderne*, PUF, Paris, (1990).

- Eymard-Duvernay F. & Marchal E. (1994), « Les règles en action : entre une organisation et ses usagers », *Revue française de sociologie*, XXXV, pp5-36.
- Eymard-Duvernay F. & Marchal E. (1997), *Façons de recruter. Le jugement des compétences sur le marché du travail*, Métailié, Paris.
- de Fornel M., Ogien A., Quéré L. (2001), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, La Découverte et Syros, Paris.
- Freidson E. (1984), *La profession médicale*, Payot, Paris.
- Gautié J. (2003), *Quelle troisième voie ? Repenser l'articulation entre marché du travail et protection sociale*, Document de travail n°30, Centre d'Études de l'Emploi, Paris.
- Gautié J. & Gazier B. (2003), « Les marchés transitionnels du travail : à quel paradigme appartiennent-ils ? », in *Convention et Institution : approfondissements théoriques et contributions au débat politique*, colloque 12-13 décembre 2003, Grande Arche de la Défense, Paris.
- Garfinkel H. (1967), *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs (N.J.):Prentice Hall.
- Gazier B. (1990), « L'employabilité : brève radiographie d'un concept en mutation », in *Sociologie du travail*, 4, pp575-584.
- Gazier B. (2001), « L'employabilité : la complexité d'une notion », in Ouvrage collectif, *L'employabilité : de la théorie à la pratique*, Peter Lang SA, Éditions scientifiques européennes, Bruxelles, 2001.
- Gazier B. (2003), *Tous sublimes. Pour un nouveau plein emploi*, Flammarion, Paris.
- Gélot D. & Nivolle P. (dir.) (2000), *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Cahier Travail et Emploi, La documentation Française, Paris.
- Giddens A. (1998), *The third way, the renewal of social democracy*, Polity Press, London.
- Giddens A. (2000), *The third way and its critics*, Polity Press, London.
- Gilson S. (à paraître), « Le droit à l'intégration sociale comme première figure emblématique de l'Etat social actif », in Vielle P., *L'Etat social actif : vers un changement de paradigme ?*, P.I.E.-Peter Lang, Bruxelles.
- Hamzaoui M. (2002), *Le travail social territorialisé*, Institut de Sociologie ULB, Éditions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles.
- Hughes E.C. (1996), *Le regard sociologique*, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, Paris.
- Kaufmann (1996), *L'entretien compréhensif*, Nathan, Paris.
- Lascoumes P. (1990), « Normes juridiques et mises en œuvre des politiques publiques », in *l'Année sociologique*, pp 43-71.
- Latour B. (1995), *La science en action*, Folio essais, Paris.
- Maroy C. (1988), *Formation Professionnelle et Professionnels de la Formation*, Thèse de doctorat, Université Catholique de Louvain, Département de sociologie.

Maroy C. (2000), « Une typologie des référentiels d'action publique en matière de formation en Europe », in *Recherches Sociologiques*, 2000/2, Belgique, 2000, pp45-59.

Maroy C. & Van Haeperen B. (2001), « Isomorphisme institutionnel et construction du champ de l'insertion en Wallonie : un processus inachevé », Communication au colloque du CEREQ, *La décentralisation de la formation professionnelle en France : quels changements dans la continuité de l'action publique*, Grenoble, 4 et 5 octobre 2001.

Meyer J.-L. (1998), « Intermédiaires de l'emploi et marché du travail », in *Sociologie du travail*, n°3/98, pp345-364.

Morel S. (2000), *Les logiques de la réciprocité. Les transformations de la relation d'assistance aux États-Unis et en France*, Paris, Presses universitaires de France.

Orianne J.-F., Maroy C., Moulaert T., Vandenberghe V., Waltenberg F. (2004), *Mises en œuvre locales des formules d'activation des politiques d'emploi*, Academia Press, Gent.

Salais R. (à paraître), « La politique des indicateurs. Du taux de chômage au taux d'emploi dans la stratégie européenne pour l'emploi. », in Zimmermann (dir.), *Action publique et sciences sociales*, Editions de la Maison des Sciences de l'Homme, Paris.

Sen A. (2000), *Repenser l'inégalité*, Editions du Seuil, Paris.

Supiot A. (dir.) (1999), *Au-delà de l'emploi, Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe*, rapport pour la Commission européenne, Flammarion, Paris.

Weller J.-M. (1999), *L'Etat au guichet*, Desclée de Brouwer, Paris.

Liste des acronymes et abréviations

AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
CACF	Comité d'accompagnement des carrefours formation
CAP	Conseiller en accompagnement professionnel (FOREM)
CDA	Conseiller en démarche administrative (FOREM)
CF	Carrefour Formation
COP	Conseiller en orientation professionnelle (FOREM)
COISP	Centre d'orientation et d'insertion socioprofessionnelle
CP	Conseiller particulier (FOREM)
CPAS	Centre public d'aide sociale
CRE	Conseiller en recherche d'emploi
DE	Demandeur d'emploi
DII	Dispositif intégré d'insertion
DULBEA	Département d'économie appliquée de l'Université Libre de Bruxelles
EFT	Entreprise de formation par le travail
EPS	Enseignement de promotion sociale
ERE	Espace ressources emploi
FOREM	Office de la formation professionnelle et de l'emploi
FTU	Fondation travail université
GDE	Gestionnaire des demandeurs d'emploi
GIRSEF	Groupe interfacultaire de recherche sur les systèmes d'éducation et de formation
GO	Gestionnaire d'offres d'emploi
IFPME	Institut de formation des petites et moyennes entreprises
MIRE	Mission régionale
MTT	Marchés transitionnels du travail
OISP	Organisme d'insertion socioprofessionnelle
OIT	Organisation internationale du travail
ONEM	Office national de l'emploi
PAC	Plan d'accompagnement des chômeurs
PI	Parcours d'insertion
PJ+	Plan Jeunes Plus
PTP	Programme de transition professionnelle
ROME	Répertoire opérationnel des métiers (ANPE)
SES	Services des études et de la statistique de la Région wallonne
SPE	Service public d'emploi

L'engagement subjectif dans les activités de nettoyage et de gardiennage

Munar Suard Lorenzo⁶⁸, Lebeer Guy⁶⁹

Une série d'études⁷⁰ dont le but principal consistait en l'identification des risques professionnels dans les secteurs de la sécurité privée et du nettoyage ont relevé la part sans cesse croissante d'exigences au travail d'ordre subjectif. Ces exigences seront désignées ici par la catégorie du "travail intelligent" pour ce qui concerne les agents du nettoyage et celle du "travail relationnel" pour ce qui concerne les agents de sécurité. Cet article procédera à une triple mise en évidence. Il sera ainsi montré que cet appel à l'implication de soi et à une plus grande responsabilisation des travailleurs dans des secteurs où la charge psychosociale au travail (mentale, émotionnelle) est minimisée ou non reconnue s'inscrit dans un processus plus général d'individualisation et de psychologisation des difficultés d'adaptation au travail. Que ce processus trouve dans des contextes marqués par l'atomisation des collectifs de travail un terrain privilégié d'épanouissement. Que ces exigences d'engagement subjectif portent atteinte à la dignité et à l'image de soi des travailleurs et s'avèrent particulièrement délétères pour leur santé.

⁶⁸ Chercheur au Centre de sociologie du travail, de l'emploi et de la formation, Institut de Sociologie, Université Libre de Bruxelles.

⁶⁹ Chargé de cours et Directeur du Centre de sociologie de la santé, Institut de Sociologie, Université Libre de Bruxelles.

⁷⁰ Cet article se base sur les résultats de trois recherches qualitatives; deux recherches réalisées dans le cadre du dialogue social européen et qui portaient sur la santé et la sécurité au travail au plan européen (la première dans le secteur de la sécurité privée et la deuxième dans le secteur du nettoyage), et une recherche sur le stress menée dans le secteur du nettoyage belge à la demande des partenaires sociaux. Ces trois études se sont déroulées selon une méthodologie semblable. Des entreprises ont été sélectionnées par les partenaires sociaux et au sein de ces entreprises des entretiens approfondis ont été menés avec des agents du nettoyage ou de sécurité, des chefs d'équipe, des inspecteurs, des délégués de prévention et des responsables de santé et de sécurité. Dans le cas des études menées au niveau du dialogue social européen plusieurs pays européens ont été impliqués dans le projet. Les résultats obtenus ont donc une portée européenne.

Avant de rendre compte de ces exigences d'ordre subjectif, il nous semble important de passer en revue les caractéristiques structurelles communes à ces deux secteurs d'activité. Comme nos études l'ont montré et relayés en cela par la littérature existante dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail, ces caractéristiques sont présentes dans l'ensemble des pays de l'Union Européenne et relèvent principalement, en dernière instance, des rapports sociaux de sous-traitance spécifiques à ces secteurs.

1. Des secteurs de sous-traitance peu qualifiée

Les secteurs du nettoyage industriel et de la sécurité privée sont des secteurs de sous-traitance. Ils se caractérisent par un développement important ces dernières années, dû avant tout à un phénomène d'externalisation d'activités qui étaient auparavant assurées par des services internes aux entreprises ou aux administrations publiques. Cette évolution a produit des conséquences considérables aux plans de l'organisation du travail des conditions de travail et du bien-être des travailleurs. En dépit de tout ce qui les sépare, ces deux secteurs partagent un certain nombre de caractéristiques communes.

1.1. Des entreprises "sous pression"

Les entreprises font de plus en plus appel aux sociétés de nettoyage et de gardiennage pour les raisons proclamées de diminuer les coûts et de se recentrer sur leur métier principal. Mais aussi, comme les études de M. Quinlan et A. Thébaud-Mony⁷¹ l'ont montré pour d'autres secteurs d'activité, pour des raisons qui le sont moins comme transférer aux sociétés prestataires les risques associés aux activités de gardiennage et de nettoyage et les aléas techniques, temporels et

⁷¹ Voir Mayhew Cl, Quinlan M., Bennett L., *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, Sydney, UNSW studies in Australian Industrial Relations, n° 38, 1996; Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Inserm -E.D.K., 2000; Goudswaard A., (sous la direction de), *New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2002.

humains liés à ces activités. Par cette relation de service, les entreprises de gardiennage et de nettoyage sont subordonnées à l'entreprise cliente, qui n'hésite pas à jouer sur l'instabilité de la relation commerciale et à faire pression sur les prestataires de services afin de s'assurer des meilleurs prix et de ne pas devoir assumer ses obligations et responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail.

Mises sous pression en vertu de cette relation de sous-traitance, les entreprises prestataires ont adopté des modes d'organisation du travail basés sur la flexibilité pour "coller" au plus près des demandes des clients et s'imposer dans un contexte de forte concurrence⁷². Dans ce contexte, ces entreprises peuvent tendre à déléguer à leurs propres travailleurs la responsabilité de rendre conciliables des exigences qui le sont parfois difficilement. Aux travailleurs à alors faire preuve de capacités d'adaptation et de résolution des problèmes, au risque, s'ils échouent, d'être reconnus non "employables". A la flexibilité quantitative qui répond à la volonté de répondre très rapidement aux fluctuations de la demande (recours à des contrats à durée déterminée, à des intérimaires,...) s'ajoute la flexibilité au plan du temps de travail (heures supplémentaires, *stand by*, temps de travail atypique, horaires de nuit et de week-end). Et également la flexibilité au niveau des tâches à réaliser par les travailleurs qui doivent pouvoir s'adapter à tout moment aux besoins des entreprises clientes afin de rencontrer leurs demandes variées et imprévues, même au prix de s'écarter du schéma prescrit de travail. La flexibilité quantitative, temporelle et fonctionnelle structure en profondeur ces secteurs. Elle porte atteinte à la santé des nettoyeurs et des agents de sécurité sous des formes qui restent la plupart du temps invisibles aux responsables des politiques de prévention au sein des entreprises. Dans les faits, cette flexibilité a mis et met toujours en cause toute une série de garanties, droits et régulations existant en matière d'emploi et de

⁷² Munar Suard L, Lebeer G., *La santé et la sécurité dans le secteur de la sécurité privée : identification des risques*, Centre de sociologie de la santé - ULB, Rapport de recherche, Novembre 2003; Munar Suard L, Lebeer G., *Les sources de stress dans le secteur du nettoyage*, Centre de sociologie de la santé - ULB, Rapport de recherche, Janvier 2003.

temps de travail : travail de nuit et du week-end, horaires variables,... et va souvent à l'encontre du droit à la santé des travailleurs.

Les études portant sur les secteurs du nettoyage et du gardiennage, ainsi que les déclarations et publications communes réalisées par les partenaires sociaux⁷³, montrent que ces secteurs se caractérisent par une situation de forte concurrence, qualifiée souvent de "déloyale", avec des impacts directs ou indirects sur la santé des travailleurs. Les marchés sont très souvent attribués à l'offre la moins chère (le "moins disant") et non à celle qui garantit un service de qualité, de bonnes conditions de travail et le respect de la législation et des conventions collectives de travail (le "mieux disant"). Cette situation de concurrence déloyale rend les entreprises prestataires encore plus vulnérables vis-à-vis de leurs clients et fragilise aussi les travailleurs qui craignent toujours la perte de leur emploi ou d'être confrontés à une plus grande précarité. Les travailleurs intériorisent la nécessité d'être concurrentiels (ainsi que les contraintes temporelles et les exigences en matière de qualité) et ils se voient donc contraints à s'impliquer davantage au travail, à mobiliser leur subjectivité dans une attitude davantage active pour obtenir des résultats toujours supérieurs⁷⁴.

1.2. Des travailleurs "sous pression"

Ces secteurs sont peu sélectifs en termes d'expérience et de niveau de formation et donc largement ouverts aux non diplômés et aux travailleurs avec un faible niveau de qualification⁷⁵. Ce ne sont pas tant des qualifications sanctionnées par des diplômes qui s'avèrent déterminantes lors du recrutement, mais, dans une large

⁷³ *Code de conduite et d'éthique pour le secteur de la sécurité privée*, Signé à Bruxelles le 18 juillet 2003 par la CoESS et UNI-Europa; *Les enjeux et les résultats du dialogue social européen dans le secteur de la sécurité privée*, CoESS/UNI-Europa, 2002; *Choisir le mieux-disant. Un guide pour les adjudicateurs publics des marchés de nettoyage*, FENI/UNI-Europa, 2001; *Les aspects clés du nettoyage industriel en Europe*, Pye Tait, Rapport de recherche, Octobre 1999.

⁷⁴ Durand J.P., *La chaîne invisible. Travailleur aujourd'hui: flux tendu et servitude volontaire*, Paris, Editions du Seuil, 2004, p. 109.

⁷⁵ En Belgique, les rares données sur le niveau de formation des travailleurs (statistiques sectorielles, bilans sociaux des entreprises) font apparaître de bas niveaux de scolarité.

mesure, l'acceptation d'horaires et de durées de travail atypiques. C'est cette docilité qui conditionne l'accès à l'emploi et le déroulement de la carrière⁷⁶.

Ces travailleurs présentent par ailleurs des caractéristiques sociales semblables : origine sociale modeste (parents non diplômés ayant un statut d'employé ou d'ouvrier) et faible niveau scolaire. A celles-ci se trouve associée une précarité professionnelle marquée du sceau de l'instabilité au travail et de l'exclusion sociale. Une étude française portant sur les trajectoires professionnelles des jeunes ayant travaillé à un moment donné dans le secteur de la sécurité montre que les emplois occupés ont été nombreux et de courte durée. Il ne s'agit pas de travailleurs rejetés du monde du travail, mais dont la relation à l'emploi est marquée par l'instabilité⁷⁷.

Ouvrant dans des secteurs de sous-traitance, ces travailleurs sont confrontés à des situations et des contextes de travail très particuliers. La relation triangulaire où ils se trouvent placés, entre leur employeur et le donneur d'ordre/client, les installe dans une position fragile car le client, sans être leur employeur, est celui qui détermine en fin de compte les tâches, les conditions de travail et les risques pour la santé et la sécurité. Dans la mesure où il n'existe pas de lien contractuel entre celui qui prescrit le travail et celui qui le réalise, cette relation de subordination ne s'inscrit pas dans le cadre des droits et obligations du contrat de travail. Les travailleurs ne disposent dès lors que de marges de manoeuvre très limitées pour négocier le temps et les conditions de travail. L'entreprise de nettoyage ou de gardiennage qui est l'employeur au plan légal ne constitue qu'un relais par rapport à celle qui prescrit le travail. De ce point de vue, les agents de sécurité et de nettoyage n'ont pas seulement des contrats atypiques en tant que ces contrats sont temporaires ou

⁷⁶ Cortese V., Martinez E., Munar L., "Organisation professionnelle et mobilisation de la main-d'oeuvre dans la sous-traitance de services. Le cas de la sécurité privée", IXes Journées de Sociologie du Travail, Contraintes, normes et compétences au travail. Les régimes de mobilisation. Atelier 1. Evolution des situations de travail, p. 79.

⁷⁷ Simula P., "Précarité et relation aléatoire au travail : Le cas des agents de sécurité privée", *CEREQ*, n°3, Septembre 2000, p. 9.

partiels, mais également en ce que leur employeur n'est pas le prescripteur du travail.⁷⁸

Les conditions de travail et de vie au travail d'un agent de nettoyage ou d'un agent de sécurité peuvent considérablement varier, en raison notamment du type d'entreprise dans laquelle il travaille (petite ou moyenne entreprise, multinationale), des relations avec la hiérarchie intermédiaire (chefs d'équipe, inspecteurs), des relations avec les collègues, et de l'attitude du client. C'est *in fine* le client qui décide des conditions de travail sur le chantier. Ainsi l'expérience de travail des travailleurs d'une même entreprise peut-elle considérablement varier d'un chantier à l'autre.

Le rapport au travail développé par ces travailleurs varie en outre beaucoup selon qu'ils se placent du point de vue du statut que le travail leur procure, du point de vue des conditions de travail ou du point de vue de l'image de soi que le travail leur renvoie. Malgré la diversité de ces expériences et de ces rapports au travail, nous avons pu recueillir une série de plaintes récurrentes. Nous nous focaliserons ici sur celles qui sont en rapport avec la non reconnaissance de leur engagement subjectif au travail. Nous aborderons ces questions autour de la catégorie du "travail intelligent" pour ce qui concerne les agents du nettoyage et celle du "travail relationnel" pour ce qui concerne les agents de sécurité.

2. Le "travail intelligent" chez les agents du nettoyage

De l'observation des situations de travail et des entretiens menés auprès des agents du nettoyage au plan européen, il ressort un diagnostic consensuel sur l'évolution du secteur au cours de ces dix dernières années.

⁷⁸ Thébaut-Mony A., "L'impact de la précarité et de la flexibilité sur la santé des travailleurs", *BTS-Newsletter* n° 15-16, février 2001, p. 17.

Aux yeux d'un grand nombre d'agents du nettoyage, le programme de travail se révèle illusoire et ce dès avant même de commencer à le mettre en oeuvre. De l'état de la concurrence résulte que les marchés sont emportés par des offres en-dessous du prix du marché avec pour conséquence un nombre insuffisant de travailleurs au regard du travail à réaliser :

"On était quoi, une vingtaine. Après ils ont dit: voilà, c'est trop, c'est trop. Maintenant on est une dizaine, mais le travail qu'on faisait à vingt il faut le faire avec dix personnes".

Agent du nettoyage

Les agents du nettoyage se plaignent aussi des délais impossibles à respecter, de la compression et/ou la réduction du temps de travail :

".. pour les heures, tout le monde dit ici qu'il y a trop de travail. Il y a des gens qui ont trois heures et quatre étages à faire. Parfois ils ont 80, 120 bureaux... On n'a pas beaucoup de temps pour faire le travail, on doit courir, c'est le stress."

Agent du nettoyage

En outre, les agents du nettoyage doivent faire face à un grand nombre d'imprévus. Des circonstances difficiles à anticiper bousculent les programmes de travail et demandent des réponses, des solutions en temps réel. Il s'agit surtout de demandes supplémentaires du client et d'aléas liés à la dynamique propre des collectifs de travail. Ces collectifs se caractérisent, surtout sur certains chantiers ou pour certaines activités, par leur caractère éphémère, instable et changeant: taux d'absentéisme et turn-over très importants. Les travailleurs absents ne sont pas systématiquement remplacés et donc d'autres travailleurs doivent assumer une partie de leur travail, les remplaçants ne connaissent pas bien ce qu'ils doivent faire et comment, et les plus anciens doivent les assister,...

Dans les activités de nettoyage, et notamment de nettoyage de bureau, des instructions détaillées de travail précisent la nature et la fréquence des opérations. Les travailleurs ne peuvent normalement pas s'écarter de ce programme. Cette formalisation est justifiée par la nécessité de mettre au travail des personnes ayant un niveau de qualification très bas et parfois un niveau de connaissance des

langues nationales très limité. Elle pose néanmoins de plus en plus problème dans un contexte où les entreprises veulent coller au plus près des souhaits et des demandes variables des clients et où les imprévus deviennent la routine. Le secteur du nettoyage possède cette caractéristique commune aux organisations de travail modernes d'une tension entre, d'une part, le respect du schéma prescrit, la conformité dans l'application des procédures, et d'autre part, l'injonction, la sollicitation à dépasser la règle prescrite pour élaborer des réponses adaptées. Les entreprises font ainsi de plus en plus appel à l'initiative et à la mobilisation subjective de leurs travailleurs pour que ceux-ci ajustent leur travail à des sollicitations variées et imprévues. L'autonomie est donc de plus en plus non seulement tolérée mais encouragée. Le dirigeant d'une des plus importantes entreprises belges de nettoyage l'exprime dans ces termes :

" Dans leur vie privée, tous nos collaborateurs sont de petits entrepreneurs. Ils gèrent leurs revenus et leurs dépenses et décident de leurs investissements. Pourquoi devraient-ils abandonner ces capacités lorsqu'ils viennent travailler chez nous? Nous devons leur offrir plus de responsabilités dans leur travail. La qualité ne pourra qu'être meilleure pour les clients". (...) "Lorsqu'une femme de ménage constate qu'une salle de réunion n'a pas été utilisée entre deux nettoyages, elle peut soit astiquer la pièce pendant dix minutes conformément au schéma prescrit, soit refermer directement la porte et en profiter par exemple pour enlever une tâche incrustée dans un tapis. Cela ne coûte pas plus cher et le client n'en sera que plus satisfait. Nous devons apprendre à nos collaborateurs à être plus observateurs et à faire preuve de bon sens"⁷⁹.

Ce surcroît de responsabilités accordées aux travailleurs fait donc clairement partie intégrante de la structure de production des services. Elle est justifié par les employeurs au nom de la satisfaction du client et de la qualité du service offert.

D'après les témoignages recueillis auprès des travailleurs, lorsque un nettoyeur de bureaux ou une femme de chambre ouvrent la porte d'un bureau ou d'une chambre d'hôtel, la première chose qu'ils font consiste à "visualiser la situation " (pour employer un terme souvent utilisé par les travailleurs), c'est-à-dire à réaliser un

⁷⁹ Van den Abeele Ph., "Les femmes de ménage au pouvoir", *Industrie Magazine*, Avril 2002, p. 52.

diagnostic de la situation du bureau/chambre, pour, sur base de cette analyse, établir les tâches à accomplir. Ce choix des tâches est conditionné, toujours selon les travailleurs, par les contraintes de temps (le temps est toujours limité), les exigences de la prescription, le matériel et les outils disponibles et, l'on pourrait ajouter, par leurs compétences professionnelles. La pose de ces choix implique le plus souvent d'arbitrer entre des priorités concurrentes, de hiérarchiser parmi les tâches à réaliser, d'être toujours prêt à abandonner une tâche pour se consacrer à une autre jugée plus urgente, ... et de s'écarter du programme de travail préétabli. Les agents du nettoyage doivent gérer leur travail par rapport au court terme (par bureau et par chambre) mais aussi par rapport à leur journée de travail (au nombre de chambres ou bureaux à nettoyer). Au cours de sa journée de travail, l'agent du nettoyage doit constamment revoir son plan de travail et l'adapter aux nouvelles circonstances. Nous sommes alors loin de la situation dans laquelle l'agent du nettoyage se limiterait à réaliser des tâches programmées à l'avance selon un ordre prédéterminé. Cependant les contrôles de qualité externes ou internes à l'entreprise, les réclamations du client portent sur des cahiers de charges très précis dans lesquels sont détaillés, sans aucune ambiguïté, les résultats attendus, la fréquence des opérations et le niveau de propreté exigées.

Cette exigence pour les travailleurs de s'impliquer davantage dans le travail répond en grande partie à la nécessité de faire face à ces aléas, imprévus et difficultés organisationnelles (à tout ce qui échappe à toute programmation) qui caractérisent le secteur. Les employeurs font donc appel au "bons sens" des travailleurs, à leur capacité à "travailler intelligemment", c'est-à-dire à leur capacité de diagnostic, à leur intelligence pratique pour qu'ils mobilisent tous ces petits savoirs, ficelles et compétences acquises au gré de leur confrontation à ce type de situations. Ces aléas mettent donc à l'épreuve les compétences préalablement acquises par les travailleurs⁸⁰. Les activités de nettoyage supposent donc un engagement subjectif

⁸⁰ Osty F., "Les tensions de l'engagement au travail", IXes Journées de Sociologie du Travail, Contraintes, normes et compétences au travail. Atelier 2. Modèle de la compétence dans la mise au travail et modes de mobilisation, p. 2.

important, émotionnel et cognitif, qui va bien au-delà du travail répétitif et routinier. A l'engagement physique, déjà très important en raison des cadences élevées, des horaires de travail et de la pénibilité du travail s'ajoute ainsi une mobilisation subjective qui consiste en la mise en oeuvre de plus d'attention, de capacités de concentration, de coordination, d'analyse, d'arbitrage entre priorités concurrentes, de résolution des problèmes, etc. Cette mobilisation subjective constitue une charge psychosociale habituellement non reconnue, non valorisée et invisible aux yeux des employeurs et parfois aux yeux des travailleurs eux-mêmes.

Les employeurs du nettoyage délèguent des marges d'autonomie mais sans pour autant perdre le contrôle⁸¹. Les nettoyeurs ne se voient pas accorder d'autorité franche sur leur travail. La responsabilité qu'on leur demande d'assumer ne leur est pas reconnue. Cette responsabilisation est donc opérée souvent dans l'ambiguïté et non sans arbitraire. En tout cas, c'est de cette manière qu'elle est vécue majoritairement par les travailleurs. Elle accompagne le plus souvent un renforcement des dispositifs prescriptifs et de contrôle au nom de la qualité et du professionnalisme du service. On demande aux travailleurs d'être autonomes en même temps qu'on cherche à les contraindre par des impératifs de productivité difficilement conciliables avec les exigences de qualité.⁸² On leur demande de travailler intelligemment, de poser des choix judicieux mais, lors des contrôles de qualité internes ou externes, on les taxe de "tricheurs" parce qu'ils n'ont pas fait ce qu'ils étaient censés faire. Les travailleurs utilisent souvent le terme de "pervers" pour qualifier ce mécanisme selon lequel ils sont considérés tantôt comme des "travailleurs intelligents" tantôt comme des "travailleurs tricheurs".

Il apparaît que les difficultés auxquelles sont confrontés les agents du nettoyage ne renvoient pas qu'à un simple problème d'ambiguïté de rôle, mais plutôt à un

⁸¹ Coutrot Th., *Critique de l'organisation du travail*, Paris, La Découverte, collection Repères, 2002, p. 55.

⁸² Linhart D., "Aux sources du désarroi des salariés. Travail en miettes, citoyens déboussolés", *Le Monde Diplomatique*, Juin 2002.

nouveau type de rôle "à objectifs contraints et à réalisation fluide"⁸³. Si, dans un contexte tayloriste, la motivation est l'élément principal pour s'acquitter de tâches prédéterminées, dans un contexte de flexibilité l'aptitude cognitive à résoudre des problèmes est la clef pour accomplir des rôles labiles. Le strict respect de la prescription est encore de rigueur, mais il est complété par la capacité à prendre des initiatives. Dans les faits, le travail des agents du nettoyage ne s'assimile plus à un simple travail d'exécution mais plutôt à la réalisation d'une mission (d'un résultat, d'un objectif). Si l'objectif à atteindre est clairement fixé, la procédure d'exécution l'est beaucoup moins. Les travailleurs doivent, selon leurs propres mots, "se débrouiller" pour parvenir avec des moyens limités et inadéquats à faire le travail, et "malgré tout" se révèlent assez efficaces.⁸⁴ Même si c'est au prix d'un investissement physique et mental conséquent et d'une inquiétude permanente : investissement et inquiétude qui font le plus souvent l'objet d'un déni ou tout au moins ne sont pas reconnus. Les employeurs restent attachés au résultat plus qu'au processus qui le produit⁸⁵. Ils tendent ainsi à occulter les opérations de diagnostic et d'arbitrage - la "débrouillardise" des travailleurs - alors que ces dernières sont constitutives de la compétence professionnelle et que la mobilisation de ces compétences représente pour les travailleurs un moyen de donner un sens à leur travail. Ces compétences deviennent le gage de leur professionnalité, elles mettent en avant un savoir-faire et permettent de surmonter les épreuves et de répondre aux exigences posées par le travail. L'évolution d'un modèle de travail d'abord basé sur la réalisation d'un ensemble de tâches simples, répétitives et prédéterminées - même si le nettoyage a toujours été plus que cela - vers un autre modèle se caractérisant par une plus grande implication de la subjectivité du travailleur entraîne un déplacement des enjeux du travail vers la question de la reconnaissance psychique.⁸⁶

⁸³ Martuccelli D., *Grammaires de l'individu*, Paris, Gallimard, Folio essais, 2002, pp. 156-159.

⁸⁴ Clot Y., *Le travail sans l'homme? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, Paris, La Découverte, 1998, p. 102.

⁸⁵ Osty F., *op. cit.*, p. 6.

⁸⁶ Martuccelli D., *Grammaires de l'individu*, *op. cit.*, p. 158.

Les employeurs ont tendance à nier les défauts de l'organisation du travail et restent sourds aux difficultés des travailleurs qui se mesurent au réel⁸⁷. Ils ne cherchent pas à lever les ambiguïtés de leurs exigences et laissent aux travailleurs le soin d'y faire face, d'y répondre par leurs moyens propres. La tentation est grande pour les employeurs de faire assumer les ambiguïtés propres à la gestion et à l'organisation du travail par les travailleurs eux-mêmes et de rapporter tout échec à l'incapacité individuelle à "tolérer l'ambiguïté"⁸⁸. Les employeurs renvoient donc à l'individu les difficultés de l'entreprise à relever les défis du marché du travail dans le secteur : manque de formation ou de compétences, précarité des conditions de vie (endettement, situation familiale complexe),... Les agents du nettoyage sont souvent eux-mêmes sensibles à ces arguments et participent très activement à ce processus de psychologisation⁸⁹. Celui-ci se répercute non seulement sur leur identité professionnelle, mais également sur leur estime de soi. L'analyse des discours des travailleurs sur le "stress" est extrêmement révélatrice de ce point de vue⁹⁰. La non reconnaissance de la mobilisation subjective des travailleurs porte atteinte à l'identité des agents du nettoyage non seulement en tant que travailleurs mais aussi en tant que personnes, en entravant la possibilité de construire une image positive d'eux-mêmes.

Aux yeux des agents du nettoyage, lorsque le travail est abordé à partir des conditions de travail, celui-ci apparaît surtout comme oppressant, aliénant et stressant. De la plus grande autonomie qui leur est accordée, c'est surtout son caractère ambigu et "pervers" qu'ils mentionnent. Très loin de la logique du "donnant-donnant" sous le couvert de laquelle ces plus grandes marges d'autonomie sont présentées par les employeurs. De ce point de vue, les agents du

⁸⁷ Clot Y., *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF, 1999, p. 8

⁸⁸ Perilleux T., *Les tensions de la flexibilité*, Paris, Desclée de Brouwer, 2001, p. 192.

⁸⁹ Buscatto M., "Les savoirs relationnels : expression de soi ou qualification sociale?" IXes Journées de Sociologie du Travail, Contraintes, normes et compétences au travail. Les régimes de mobilisation. Atelier 4, p. 3.

⁹⁰ Munar Suard L., "La problématique du stress au travail à partir d'une étude qualitative menée dans le secteur du nettoyage", *L'année Sociale 2003*, Institut de Sociologie, Université Libre de Bruxelles, 2004, pp. 189-202.

nettoyage ont plutôt le sentiment d'être perdants. Cependant ils reprennent en quelque sorte la main sur le travail quand ils mettent en avant ces deux bénéfiques primordiaux: un emploi et des contacts humains⁹¹. Ceci apparaît très clairement dans le discours des travailleurs immigrés et des femmes, très nombreux(ses) dans le secteur.

3. Le "travail relationnel" des agents de sécurité

Les entretiens menés auprès des agents de sécurité nous ont permis de constater combien l'appel à l'engagement subjectif est également à l'ordre du jour dans ce secteur. Nous l'illustrerons ici à partir de la catégorie du "travail relationnel". Ce travail est inhérent à certaines activités de sécurité, notamment dans le cadre de la surveillance statique - contrôle d'accès, surveillance dans des lieux publics,...-, qui implique la mise en oeuvre de modalités interactives destinées à gagner le respect de son interlocuteur et qui suppose l'acquisition par l'agent de sécurité de stratégies comportementales et de savoir-faire collectifs.

Dans les contrôles d'accès, par exemple, l'agent de sécurité a pour fonctions principales de donner accès de façon sélective et d'aider les visiteurs (clients, usagers, postulants, représentants,...). Souvent perçu par le public comme un obstacle à franchir le plus rapidement possible pour atteindre un lieu ou une personne, il devra régulièrement faire face à des situations de tension : stratégies d'asservissement mises en place par les clients, les usagers,... impolitesse, agressions verbales, etc. Pour faire face à ces situations, il est attendu de l'agent de sécurité qu'il soit capable d'affronter des situations de face à face, d'avoir une certaine maîtrise de soi, de garder son calme et de ne jamais répondre à l'agressivité des clients, de se montrer amical mais pas familier; de montrer de l'assurance mais pas d'agressivité...⁹².

⁹¹ Cousin O., "Les ambivalences du travail. Les salariés peu qualifiés dans les centres d'appels", *Sociologie du travail*, n° 44 (2002), pp. 499-520.

⁹² Spaninks L., (et alii), *Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance*, CoESS, UNI-Europa p. 80.

Ces "savoir-faire" et "savoir-être" sont-ils des compétences "naturelles", des capacités personnelles intrinsèques aux individus (des traits de caractère ou de personnalité, des dispositions innées), ou bien des compétences professionnelles passibles d'un apprentissage spécialisé? Ou bien encore sont-ils le fruit d'une socialisation par le travail?

".. Le professionnalisme je ne pense pas qu'on puisse dire que ça s'acquiert comme ça, tout de suite. Quand les gens sortent de l'école et ils viennent ici, dans une société de gardiennage, il faut des renforcements, des instructions pour qu'ils puissent faire mieux face à la clientèle. Mais bon, c'est aussi un peu au travers de l'expérience qu'on va arriver à se faire respecter chaque fois de plus en plus efficacement. (...) Et en fait, ce respect là, c'est vrai que vous ne pouvez pas l'acquérir du jour au lendemain, ça se travaille, ça s'apprend, et pour en arriver là il y a du boulot. Ce n'est pas gagné d'avance et pas tout le monde va l'apprendre, moi-même à mon âge il est vrai que j'ai un peu plus facile qu'avant, mais je continue encore toujours à faire face à des situations où le respect des gens n'est pas toujours facile à gagner".

Chef d'équipe dans une société de gardiennage

Pour comprendre ces dimensions du travail, il n'est peut-être pas sans pertinence de préciser quelque peu le statut de l'agent de sécurité statique. Sa fonction principale consiste en la protection et le contrôle des personnes dans les lieux accessibles au public ainsi que la surveillance et la protection des biens mobiliers et immobiliers. Sa mission est avant tout préventive et dissuasive. Le législateur, pour éviter toute dérive dans l'exercice de l'activité et toute confusion avec les agents de police, a strictement limité les droits de l'agent de sécurité, qui, en substance, ne diffèrent pas de ceux dont peut se prévaloir le citoyen ordinaire. Les agents de sécurité n'ont donc pas la légitimité reconnue à la force publique ni donc son pouvoir. C'est dans ce contexte qu'il faut comprendre l'accent porté sur les termes "respect", "se faire respecter", "gagner le respect de son interlocuteur". Dans la mesure où leur statut professionnel ne leur donne pas par lui-même l'autorité requise pour mener à bien leur travail, les travailleurs doivent asseoir cette autorité sur d'autres bases: la persuasion et la dissuasion. L'image stéréotypée de la

dissuasion virile s'impose encore largement : la force physique, une présence corporelle intimidante. Beaucoup d'entreprises luttent contre cette image. Les critères de sélection sur base de la taille et de la corpulence sont aujourd'hui moins stricts et le secteur s'est ouvert aux femmes, même si elles restent encore minoritaires. Cette ouverture au personnel féminin s'explique par l'évolution du secteur. Celui-ci, en se professionnalisant, se diversifie et assume des fonctions pour lesquelles l'agent de sécurité "jeune, grand et costaud" ne s'impose plus. Les compétences relatives à la "communication" sont actuellement valorisées par les entreprises. D'ailleurs, dans les formations initiales ou continuées, de plus en plus de modules sont consacrés à la communication verbale et non verbale et aux modalités du "travail relationnel" : comment affronter le public, entretenir le dialogue, être assertif, comment affronter psychologiquement un conflit (quel style pour quelle situation,...). Le but de ces formations consisterait en une certaine rationalisation du "travail relationnel" sous la forme de procédures visant tout à la fois à protéger les agents du "stress relationnel" et à offrir un service plus professionnel. Les agents de sécurité se montrent en général assez sceptiques à l'égard de ces formations. "Trop théorique" et réduit à quelques heures, leur contenu n'aurait été validé ni par l'expérience ni par le débat collectif⁹³.

En Belgique, une convention collective oblige les employeurs - tous secteurs d'activité confondus - à mettre en place des politiques de prévention du stress.⁹⁴ Il existe ainsi une certaine reconnaissance du "stress relationnel", un phénomène essentiellement construit à partir d'un point de vue psychologique. Face à des personnes agressives, impolies, les agents de sécurité doivent garder leur calme et parfois le sourire. La mission de l'agent de sécurité implique donc un travail de gestion des émotions (un "travail émotif"⁹⁵), c'est-à-dire de compréhension,

⁹³ Loriol M., ""Mauvaise fatigue" et contrôle de soi : une approche sociohistorique", *Pistes*, Vol. 4, n° 1, mai 2002, p. 25.

⁹⁴ Arrêté royal rendant obligatoire la convention collective de travail n° 72 du 30 mars 1999 conclue au sein du Conseil National du Travail, concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail, 21 juin 1999, *Moniteur Belge* - 09.07.1999.

⁹⁵ Soares A., "Au coeur des services: les larmes au travail", *Pistes*, Volume 2, n°2, p. 3.

d'évaluation et de maîtrise de ses propres émotions, ainsi que des émotions d'autrui. Le "stress relationnel" résulterait des difficultés éprouvées par l'agent à garder la "bonne distance". Dans la mesure où cette "bonne distance" peut utilement servir les desseins de la professionnalisation du secteur, il n'est pas étonnant que les entreprises se soient montrées favorables à une rationalisation du "travail relationnel".

Explicitement ou implicitement les travailleurs s'accordent ainsi pour insister sur l'importance du langage verbal et non verbal dans leurs relations avec les clients/usagers:

"Adopter des attitudes qui assurent le contact positif ce n'est pas si évident que ça. Cela s'apprend, et moi je me vois obligé avec mes collègues d'arriver à ce que le langage puisse être "soigné". Cela demande une évolution, ça ne vient pas du jour au lendemain et je le vois, je vois ça dans la manière dont ils arrivent à s'entretenir avec la clientèle. Je vous donne un exemple, on a un système d'alarme à enclencher en temps normal à 23h00 et souvent les gens désirent travailler davantage. Mais bon, lorsque les instructions vous sont données comme quoi le bâtiment doit être fermé à 23h00.... Il n'est pas toujours facile de trouver la manière d'inviter les gens à quitter les lieux et de pouvoir le dire d'une façon positive. Et c'est dans la façon d'adresser la parole à des gens qui ont, par exemple, des fonctions supérieures à vous, que vous devez persuader cette personne de sortir. Il va falloir le dire avec les mots adéquats. C'est sûrement une question d'improvisation qui va dépendre d'une personne à l'autre et qui se joue aussi dans le regard."

Chef d'équipe dans une société de gardiennage

Selon les agents de sécurité interviewés, le regard, la parole, les attitudes physiques s'élaborent à partir d'une catégorisation des clients, des usagers et du public en général. Ces compétences ne s'acquièrent que dans le cours du travail, par l'accumulation d'expériences, en observant les collègues et en trouvant progressivement sa place. L'acquisition du langage adéquat auquel ce chef d'équipe fait référence, l'apprentissage des normes comportementales permettant de gérer de la manière la plus professionnelle possible (avec la "bonne distance") les relations avec les clients exigent un degré assez élevé d'intégration des individus, aussi bien au sein du collectif de travail que de l'entreprise. Alors que la dynamique

propre au secteur est telle que de nombreux travailleurs sont voués à une insertion précaire.

Le secteur du gardiennage repose, en ce qui concerne la force de travail, sur un système dual⁹⁶ qui conjugue un marché primaire installé dans la durée et un marché secondaire beaucoup plus volatile. Ce système dual oppose deux types de travailleurs, les travailleurs du "noyau", personnel stabilisé à partir de 4 ou 5 ans d'ancienneté, et les travailleurs de la "périphérie" relevant de formes d'emploi atypiques. La règle du turn-over concerne surtout les tâches et les postes les moins qualifiés et épargne en grande partie les autres personnels. La flexibilité quantitative est donc "segmentée ou ségrégative", elle réduit les contraintes d'adaptabilité fonctionnelle et facilite d'autant l'ancrage des permanents dans un cadre d'emploi stabilisé, doté de ses repères et de ses marques d'identité professionnelle.⁹⁷

L'occupation en personnel des entreprises de gardiennage est gérée à coup d'embauches et de licenciements. Les taux de rotation du secteur en témoignent. Les entreprises n'intègrent que de manière très précaire les nouveaux travailleurs. Ceux-ci, souvent jeunes, sont engagés pour assumer selon leur propre expression la fonction de "bouche-trou" et sont très souvent affectés à des postes de travail pour lesquels ils n'ont ni les compétences, ni l'expérience nécessaire. Soumis à l'épreuve du "travail relationnel", ces jeunes travailleurs ne comptent que sur leurs propres expériences et capacités qui se montrent très rapidement insuffisantes. Ils prennent dès lors "beaucoup sur eux". D'autant plus qu'au sein des entreprises la tentation est grande de personnaliser les difficultés rencontrées par ces nouveaux travailleurs et de ramener leurs problèmes d'adaptation au travail à des problèmes de compétences personnelles ou d'incapacités à garder la "bonne distance" et à se faire respecter. Ici aussi, comme dans le secteur du nettoyage, la psychologisation des difficultés d'adaptation à de nouvelles exigences signifie que l'on fait porter sur

⁹⁶ Gadrey G., *Nouvelle économie, nouveau mythe?*, Paris, Flammarion, 2000, pp. 98-104.

⁹⁷ Simula P., "Précarité et relation aléatoire au travail : Le cas des agents de sécurité privée", *op. cit.*, p. 13.

le "jeune" la responsabilité des malheurs qui lui arrivent en masquant ainsi les facteurs organisationnels qui sont à leur fondement. La prévalence de ce paradigme qui consiste à focaliser l'attention sur les seules ressources personnelles des travailleurs conduit à négliger le travail de récréation, d'appropriation et de validation des tâches et des actions par les collectifs de travail. Il n'est ainsi faite aucune place à l'articulation entre les dimensions individuelle, collective et organisationnelle.

Dans la mesure où ils sont les dépositaires des savoirs et des savoir-faire constitutifs du métier, les travailleurs du "noyau", ceux autour duquel se structure l'activité des entreprises, ont accès aux idéologies défensives du métier et ils peuvent répondre plus efficacement aux situations de travail rencontrées. Celles-ci contribuent à donner du sens (plus de sens) au travail tout en masquant la pénibilité des conditions de travail. Le fait de rendre service, de venir en aide aux personnes, peut, selon certains interviewés, donner l'occasion d'affirmer l'utilité sociale du travail et par ailleurs revendiquer sa professionnalité. Dans la mesure où ces travailleurs sont solidaires d'un réseau de pratiques collectives⁹⁸ qui orientent leurs actions et à la reproduction duquel ils participent étroitement (manières de se tenir, de s'adresser, de ne pas offenser, de commencer une interaction et de la finir, de l'amener efficacement à son objet) leurs compétences, leur identité professionnelle et leur image de soi peuvent même sortir renforcés de l'épreuve du "travail relationnel". Mais les modèles managériaux qui caractérisent le secteur rendent difficile la pérennité, l'enrichissement, ainsi que la transmission de cette culture professionnelle à "l'apprenti", en raison du manque de stabilité au sein des collectifs de travail. Il y a là le "paradoxe de la flexibilité" qui devient un investissement peu rentable pour l'entreprise quand elle empêche l'employeur de pouvoir tableur sur la stabilité des compétences des salariés⁹⁹. Les entreprises en jouant sur la mobilité des segments "périphériques" de leur force de travail ne garantissent plus l'accumulation des connaissances par l'expérience (à long cours) et n'assurent plus la formation et la socialisation aux savoirs fondés sur cette expérience. Les

⁹⁸ Clot Y., *La fonction psychologique du travail*, op. cit., p. 42 et p. 47.

⁹⁹ Perilleux T., *Les tensions de la flexibilité*, op. cit., p. 32.

employeurs le reconnaissent eux-mêmes, le turn-over est responsable de l'image négative du secteur, d'une organisation du travail chaotique, de la perte d'expertise, ...¹⁰⁰ Les ressources offertes par les employeurs en termes de formation, de stabilité, de soutien étant rares, les agents de sécurité se voient contraints à puiser dans leurs propres ressources professionnelles et extra-professionnelles, émotionnelles et subjectives. Dans la mesure où ces engagements subjectifs ne sont guère reconnus, les agents de sécurité sont confrontés à des difficultés pour construire une identité professionnelle et une image de soi positives.

"Travail intelligent" et "travail relationnel" nous ont servi à illustrer la part sans cesse croissante d'exigences d'ordre subjectif dans deux secteurs, ceux du nettoyage et de la sécurité privée. Les agents du nettoyage et de gardiennage sont constamment contraints à faire preuve de disponibilité, de flexibilité et d'adaptabilité; leur employabilité en dépend. La non reconnaissance de leurs compétences professionnelles et notamment de leur investissement subjectif, le déni ou la minimisation des souffrances, l'individualisation des difficultés d'adaptation, l'atteinte subséquente à la dignité et à l'image de soi sont le lot quotidien de ces travailleurs. Ce sont ces tensions psychiques qui s'expriment aujourd'hui avec tant de force sous le label du "stress".

Si cette injonction à un plus grand engagement subjectif au travail est partout visible aujourd'hui dans le monde du travail, il est peut-être plus marqué encore dans des secteurs de sous-traitance qui emploient dans des conditions de travail précaires des travailleurs avec un faible niveau de formation. Cette contrainte à s'impliquer davantage au travail, à mobiliser sa subjectivité constitue une caractéristique inhérente à cette forme spécifique de division du travail qu'est la relation de sous-traitance. La flexibilité, l'obligation de résultats, la désorganisation sur les lieux de travail, l'ambiguïté dans la définition des tâches et la coordination du travail, la confusion dans les rôles et dans les obligations et responsabilités de chacun (client,

¹⁰⁰ Cortese V., Dryon Ph., Valkeneers A., *Sécurité Privée et Organisation du Travail (SPOT)*, op. cit., p. 21.

employeur, agent) font partie de la nature et des contenus des rapports sociaux de sous-traitance. Une meilleure connaissance de ces rapports permettrait de mieux comprendre les liens entre l'évolution de l'organisation du travail dans ce type de secteurs et les problèmes de santé et sécurité au travail qui s'y posent.

SOMMAIRE

ditorial	E
<i>Adinda Vanheerswyngiels</i>	4
Nature et contenus de la relation de sous-traitance dans le secteur du nettoyage	
<i>Lorenzo Munar Suard, Guy Lebeer</i>	6
Ecrivains publics à Bruxelles	
<i>mélie Daems</i>	A 32
Politiques actives d'emploi et professionnels de l'employabilité : critique et clinique	
<i>J-F. Orianne</i>	53
L'engagement subjectif dans les activités de nettoyage et	

Tous droits de traduction et de reproduction réservés dans tous les pays

de gardiennage

Lorenzo Munar Suard, Guy Lebeer

93