

# Rendre visibles les agent·es des collèges et leur travail

Une enquête collective des étudiant·es de M1  
dans les collèges de la Seine-Saint-Denis

Les carnets d'enquête  
du Département de sociologie  
et d'anthropologie  
**2023**



## Table des matières

<b>Présentation de l'enquête.....</b>	<b>5</b>
A. T. T. E. E. ? À la rencontre des agentes des collègues .....	5
Quatre collèges de Seine-Saint-Denis .....	15
Tableau de présentation des enquêté-es .....	16
<b>Partie 1. S'en sortir. Des mobilités discrètes de femmes peu qualifiées .....</b>	<b>19</b>
Des mobilités sociales « discrètes » en milieu populaire .....	21
Charlotte : « Quand je suis rentrée [dans le public], j'ai pu souffler ». Une mère célibataire aux expériences professionnelles multiples .....	33
Corinne : Entrée précoce dans la parentalité, mobilité et emploi .....	37
Whitney : Des services à la personne aux collègues .....	41
<b>Partie 2. Tenir face à la pénibilité du travail .....</b>	<b>45</b>
Portrait de collègue. Eugène Varlin, l'observation du travail et la pénibilité en récit .....	47
Audrey : « C'est moins pénible que la restauration, mais mentalement, ça pèse ». Une agente d'accueil qui lutte pour la/sa sécurité. ....	55
Michel : Le poids des sous-effectifs.....	59
Mourad : « Je suis brisé », le sentiment d'usure d'un agent proche de la retraite .....	63
<b>Partie 3. S'appuyer sur le collectif de travail ou s'en protéger .....</b>	<b>65</b>
Portrait de collègue. Louise Michel, un collègue « modèle » .....	67
Madeline : « J'ai des collègues avec qui on s'entend bien, on s'entraide » La reconnaissance du travail d'une travailleuse handicapée.....	79
Zohra : « [Elles] sont toujours derrière toi ». Lutte pour la préservation de soi dans un emploi féminin du bas de l'échelle.....	83
<b>Partie 4. Faire reconnaître la qualification .....</b>	<b>89</b>
Portrait de collègue. Diderot, visibilité et invisibilité des métiers .....	91
Raphaël : Dévouement à la cantine scolaire et hiérarchies professionnelles dans la restauration .....	99
Sandrine : Une cheffe de cuisine professionnelle .....	103
Vincent : Un agent de catégorie C en quête de meilleures conditions dans la fonction publique territoriale .....	107
<b>Partie 5. S'investir dans son travail .....</b>	<b>113</b>
Portrait de collègue. Jean Jaurès : une équipe expérimentée et investie .....	115
Faïza : « Tout c'que j'fais, c'est pour les enfants ». Entre vie familiale et vie professionnelle, faire des enfants sa priorité.....	123
Ibrahim : « Je me bats pour le public ! » Un agent attaché au sens de son travail et aux apprentissages.....	129
Joseph : « D'habitude, je ne viens pas le mercredi [...] parce que je me fais chier, moi, j'aime travailler » .....	133
<b>Liste des auteur-ices.....</b>	<b>137</b>
<b>Bibliographie générale.....</b>	<b>139</b>



# Présentation de l'enquête

## **A. T. T. E. E. ? À la rencontre des agentes des collèges**

Caroline Bertron, Yasmine Siblot, enseignantes,  
coordinatrices de l'enquête

### ***Enquêter auprès d'agent-es peu visibles et peu valorisé-es***

« Dames de service », « cantinières », « femmes de ménage », « cuisiniers », « gardiens », « concierges », « ouvriers d'entretien », « jardiniers », sont certains des nombreux termes utilisés pour désigner le personnel technique subalterne travaillant dans les collèges, et qui sont regroupés au sein de la catégorie administrative d'« ATTEE » qui désigne les adjoint-es techniques territoriaux des établissements d'enseignement. Longtemps rattaché-es à la fonction publique d'État et à l'Éducation nationale, ces personnels de catégorie C sont respectivement devenu-es des agent-es des Départements (pour les collèges) et des Régions (pour les lycées) suite à la mise en œuvre des lois de décentralisation de 2003 et 2004. Dans le Département de la Seine-Saint-Denis, et plus particulièrement au sein de leur service de rattachement, le Sardec (Service accueil restauration durable et entretien des collèges), ces agent-es sont également appelé-es les « agent-es d'accueil, d'entretien et de restauration des collèges », et le plus souvent les « agent-es des collèges ». Ces agent-es sont des figures familières dans le quotidien des élèves et du personnel enseignant et administratif des collèges, mais souvent peu visibles dans les établissements et leurs conditions de travail et leurs trajectoires restent peu étudiées. En 2020, ils et elles sont pourtant 88 000 salarié-es en France (DEPP, 2022, p. 399).

La participation d'une enseignante du département de sociologie et d'anthropologie de l'Université Paris 8 à une journée organisée le 6 avril 2022 par le Sardec à l'occasion du lancement d'une école de formation interne (l'Espace de partage des savoirs-faires)<sup>1</sup>, a permis de nouer un échange avec les responsables du service. La mise en place de cette école interne, destinée à valoriser les compétences des agent-es mais aussi à favoriser les échanges au sein des équipes et entre établissements, et à inciter les agent-es à participer à ces formations

---

<sup>1</sup> Yasmine Siblot est intervenue ce jour-là sur la question du manque de reconnaissance de la qualification de ce type de postes et des employées qui les occupent.

ayant un format moins scolaire que celui de la formation professionnelle classique<sup>2</sup> témoignait d'une volonté de mieux connaître et reconnaître ces agent-es. L'idée de mener une enquête sur les parcours professionnels et le travail de ces agent-es a alors émergé et nous avons proposé au Sardec de mener ce travail dans le cadre de l'enquête collective réalisée chaque année par les étudiant-es de M1 du Master de Sciences sociales.

Cette enquête collective a plusieurs visées, pédagogique, d'apprentissage collectif des méthodes d'enquête, et d'élaborations d'analyses sociologiques ou anthropologiques à partir d'un même terrain, en général sur un territoire proche de l'Université Paris 8, et en lien avec les thématiques du Master. Ce dispositif suppose un encadrement important (deux enseignant-es encadrent l'enquête durant un semestre – cette année Caroline Bertron et Yasmine Siblot, en collaboration avec les deux enseignant-es assurant les cours sur les « approches quantitatives » et les « approches ethnographiques » en sciences sociales, Marie-Paule Couto et Anaïs Leblon.

L'enquête vise également à produire des résultats mobilisables par les acteur-ices qui se sont prêtés à l'enquête et à échanger avec elles et eux sur ces résultats. L'enquête donne ainsi l'occasion aux acteur-ices impliqué-es, professionnel-les, publics, institutions, de bénéficier d'un regard extérieur et de réfléchir sur leurs pratiques<sup>3</sup>. Nous avons de ce fait établi un partenariat avec le Sardec. Au printemps 2022, Samira Ouardi, la directrice de ce service, ainsi que Marianne Falaize, directrice-adjointe de la Direction de l'éducation et de la jeunesse (DEJ) du Conseil départemental, ont donné leur accord à ce projet, tout exprimant leurs attentes : en lien avec le lancement de l'Espace de partage des savoirs-faires, cette enquête pouvait à leurs yeux contribuer à rendre plus visibles ces agent-es et à revaloriser leur travail, à « lutter contre des préjugés » attachés à ces métiers, et elle pouvait contribuer à « évaluer » ce nouveau dispositif de formation. Après avoir échangé ensemble, nous avons convenu qu'évaluer ce dispositif serait difficile du fait de sa nouveauté et du caractère limité dans le temps de l'enquête, mais que nous allions réaliser d'une part des observations du travail des agents, et des observations de moments de formation ; et d'autre part des portraits d'agent-es rendant compte de leurs parcours personnels et professionnels, du contenu de leur travail et de leur rapport à ce travail, ainsi que de leurs parcours scolaires et de leurs rapport à la formation.

### ***ATTEE : une diversité de métiers et une hiérarchie complexe***

Les rencontres préparatoires avec Samira Ouardi et la documentation fournie par le Sardec nous ont permis de recueillir divers éléments d'information sur les agent-es des collèges de

---

<sup>2</sup> « Des formations maison aux petits oignons », Maud Parnaudeau, *La Gazette des communes*, publié le 12 mai 2022.

<sup>3</sup> Les années précédentes des enquêtes ont été menées sur la Bourse du Travail de Saint-Denis, sur la situation de travailleur-ses ayant maintenu leur activité hors de chez elles durant le confinement de 2020, ou encore sur les cours d'école ouvertes au public le samedi par la Ville de Paris.

Seine-Saint-Denis, qui représentent environ 1 400 agent·es, parmi les 8 000 personnels du Département.

Les agent·es des collèges de Seine-Saint-Denis sont principalement des femmes (85 % environ, alors que la part des femmes est de 60%, à l'échelle nationale, collèges et lycées confondus, d'après la DEPP (2022)), relativement âgées (52 ans en moyenne, deux points de plus que la moyenne nationale), la plupart sont fonctionnaires territoriaux mais la part de contractuel·les en CDD est élevée, et constante (de l'ordre de 15 %, de 3 points inférieure à la moyenne nationale). Comme dans de nombreux emplois subalternes de la fonction publique (Bilan, 2018 ; Peyrin, 2019), le recrutement se fait hors concours : les personnes sont recrutées en CDD puis titularisées lorsqu'elles bénéficient d'une évaluation favorable, et remplissent la condition de nationalité (être de nationalité française ou ressortissant·e d'un pays de l'Union européenne). Leurs salaires à plein temps, varient, selon le grade, l'ancienneté et les primes, entre 1600 et 2000 euros. Les agent·es ont droit à 58 jours de congés par an et travaillent durant une partie des vacances scolaires.

Les postes occupés au sein des collèges sont divers : le plus grand nombre des agentes sont des « agent·es d'entretien et de restauration polyvalent·es » et sont en charge de l'entretien (c'est-à-dire le ménage) des locaux, du service des repas et du nettoyage en cuisine ; certain·es agent·es sont spécialisé·es dans le travail de préparation des repas (« cuisinier·es ») ; d'autres ont des tâches techniques à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments (« agent·es de maintenance ») ; chaque établissement compte au moins un·e « agent·e d'accueil » qui outre le travail d'accueil et de surveillance à la loge, effectue aussi parfois des tâches de nettoyage, et qui est logé·e sur place. Seul·es les cuisinier·es et les agent·es de maintenance doivent avoir un CAP pour être recruté·es, il n'y a pas de condition de diplôme pour l'accès aux autres postes.

Parmi les 125 collèges que compte la Seine-Saint-Denis, 48 ont leur « cuisine de production ». La plupart des collèges ne préparent donc pas sur place l'ensemble des repas, mais reçoivent des repas préparés dans l'une des sept cuisines centrales du Département. Chaque collège a une équipe permanente d'agent·es. Les remplacements sont effectués par des « équipes mobiles » dont les agent·es sont réparti·es par secteurs sur le territoire. Certain·es agent·es travaillent dans les cuisines centrales, certain·es en tant que formateur·ices, d'autres enfin transportent les repas entre les cuisines centrales et les collèges.

Les agent·es sont soumis·es à une hiérarchie assez complexe : ils et elles dépendent avant tout du Conseil départemental, leur employeur, et plus concrètement du Sardec, et de sa direction, et de ses trois sous-services « cuisine et production », « restauration et qualité » et « ressources humaines ». Mais au sein des établissements, ils et elles sont aussi soumis·es à une « autorité fonctionnelle », étant sous la hiérarchie des chef·fes d'établissement et au quotidien, des gestionnaires de collège, agent·es de catégorie A en charge de leurs horaires et emplois du temps, de leurs congés, de l'organisation des équipes de travail, de fournir une

partie de l'équipement de travail, etc. Cette double autorité peut donner lieu à des situations de conflit ou de tension.

Certain-es ATTEE ont également un rôle d'encadrement en cuisine : les « chef-fes de cuisine » (quand les repas sont préparés sur place) et les « responsables d'office de réchauffage » (quand ils proviennent des cuisines centrales).

### ***Un regard guidé par des lectures au croisement de la sociologie des classes populaires et de la sociologie du travail***

L'enquête été préparée par un travail collectif de lecture et de discussion de recherches sociologiques : loin de viser l'exhaustivité, ce travail collectif de lecture a permis de nous doter de références communes et de questionnements partagés, tant du côté de la sociologie du travail et de l'emploi que de la sociologie des classes populaires, car « enquêter sur le travail » et enquêter sur les trajectoires et dispositions des travailleur·euses sont deux opérations sociologiques étroitement liées (Avril, Cartier et Serre, 2014).

Les travaux portant sur les agent-es des collèges et lycées, et plus généralement sur les agent-es des établissements scolaires sont peu nombreux mais offrent des pistes très riches. Nous intéresser aux parcours mais aussi au rapport à la formation des agentes des collèges nous a ainsi permis de redécouvrir une enquête classique mais un peu oubliée de la sociologie des classes populaires. L'ouvrage *La raison des plus faibles* de Bernard Lahire (1993), portant sur les rapports à la culture écrite et aux pratiques d'écriture au sein des classes populaires, s'est en effet centré sur deux groupes professionnels, un groupe très masculinisé d'ouvriers qualifiés d'une usine frigorifique, et un groupe très féminisé composé d'agentes spécialisées des écoles maternelles. Il souligne que même au sein des classes populaires, les différences d'origine sociale et de scolarité, ou d'expérience professionnelle antérieure ont des effets importants sur les différences de rapports au travail et aux pratiques d'écriture, et invite à être attentif-ves à l'hétérogénéité interne à ces groupes, et aux différences de genre. Cette attention permet de se prémunir contre un regard misérabiliste (Grignon et Passeron, 1989).

Cette enquête réalisée par entretiens rend cependant assez peu compte des relations de travail dans les établissements scolaires. L'enquête par observation de Gérard Stephan (1991) souligne pour sa part la fréquence des conflits au travail entre les agent-es et leur hiérarchie, tandis qu'une enquête menée dans un collège par un étudiant de sociologie qui y travaillait comme surveillant, Jean-Michel Dupaquier (2003), met en lumière sur l'importance de « l'ambiance » de travail et les bonnes relations entre agent-es dans l'investissement au travail.

Trois enquêtes plus récentes se sont centrées sur la spécificité du statut d'emploi des agentes des établissements scolaires. Ces emplois sont affectés par une forte précarité à l'entrée (recours à des contrats courts, heures de vacation), comme le montre Marion Gaboriau (2018). L'enquête de Yasmine Siblot souligne également que ces parcours de précarité renforcent l'attachement au statut de fonctionnaires et aux droits qui y sont associés par ces femmes



(2020). Ces postes, comme plus généralement les postes de catégorie C de la fonction publique territoriale, sont aussi historiquement caractérisés par le recrutement de migrant-es originaires des DOM : Marine Haddad montre que l'accès à la stabilité de l'emploi s'accompagne pour ces agent-es originaires des DOM d'une assignation à des postes subalternes (Haddad, 2022).

La lecture de travaux menés sur d'autres catégories d'agent-es subalternes du secteur public exerçant des métiers différents mais ayant des traits communs avec les agent-es des collèges, et d'enquêtes conduites auprès d'agentes du nettoyage du secteur privé, a fourni de nombreuses pistes pour l'analyse du rapport au travail des agent-es. Étudiant les travail des aides-soignantes, Anne-Marie Arborio (2009) rend compte de l'importance des processus de délégation du « sale boulot » depuis les professions qualifiées vers celles considérées comme « non qualifiées ». Christelle Avril (2012) met en lumière la diversité interne au groupe et des effets de ces différences de ressources dans les rapports au travail, en particulier du travail de soin. À propos des éboueurs et ouvriers du nettoyage Hugo Bret (2020) analyse les différences dans le rapport au corps et l'exposition à la pénibilité physique entre agents.

Tous ces travaux mettent en avant l'importance de la dimension genrée considérés comme peu qualifiés car les compétences et savoirs-faire des agentes sont naturalisées comme féminines (Avril, 2019). Nathalie Benelli (2011) montre en outre que la division sexuelle du travail dans le nettoyage se double d'une division raciale, tandis qu'Hélène Bretin (2011) revient sur la manière dont ces formes de division contraignent fortement les jeunes femmes en position d'encadrement de proximité.

Cette exploration bibliographique a également porté sur la diversification croissante des parcours scolaires et de formation dans les classes populaires contemporaines, afin de mieux percevoir la spécificité des parcours des agent-es des collèges et de leurs rapports à la formation ; ces travaux sont très nombreux et nous avons plus particulièrement utilisé une publication récente s'attachant à mettre en lumière l'importance des différences générationnelles, des aspirations scolaires et des « regrets d'école » parmi les membres des classes populaires contemporaines selon l'expression de Tristan Poullaouec (2019).

### ***Une enquête menée en parallèle dans plusieurs établissements***

Si l'accès au terrain a été négocié par les enseignantes encadrant cette enquête, Caroline Bertron et Yasmine Siblot, qui ont échangé à plusieurs reprises avec les responsables du Sardec avant, pendant et après l'enquête, le travail de terrain a, lui, été réalisé collectivement par la promotion des étudiant-es de M1.

Le calendrier des formations proposées aux agentes étant un peu tardif au regard de notre calendrier de travail (principalement concentré entre septembre et décembre) nous avons rapidement opté pour commencer l'enquête au sein de collèges, en envisageant d'accompagner par la suite certain-es des agent-es rencontrés dans les formations

auxquelles ils et elles assisteraient (ce qui finalement n'a pas pu se produire). Sur la base de contacts donnés par le Sardec, les enseignantes ont contacté les gestionnaires de six collèges susceptibles de pouvoir accueillir un petit groupe d'étudiant-es enquêteur-ices. Quatre d'entre elles et eux ont répondu positivement à notre sollicitation et ont accueilli les étudiant-es.

Les étudiant-es ont donc enquêté dans les collèges Louise Michel, dans la commune de Montvert, Jean Jaurès à Rochery-sous-Bois, Diderot à Sainte-Lucie, et Eugène Varlin à Villemeuble. Tous ces noms de collèges et de communes, comme ceux utilisés dans les portraits d'agent-es, sont des pseudonymes qui permettent de préserver la confidentialité des échanges.

Les étudiant-es se sont rendu-es dans ces collèges à plusieurs reprises. Ils et elles se sont souvent rendu-es une première fois par groupe de trois ou quatre pour visiter le collège et observer les différents espaces et moments du travail des agent-es. Certain-es ont pu retourner en groupe observer d'autres moments de travail. En parallèle, tou-ttes ont pu y retourner mener des entretiens avec les agent-es, en groupe, seul-es ou à deux. Les horaires ont parfois été négociés avec les gestionnaires d'établissement et parfois directement avec les agent-es.

Le calendrier du premier semestre est resserré et le temps peut de ce point de vue apparaître compressé pour les étudiant-es, d'autant plus qu'il n'a pas toujours été facile d'obtenir une première visite (nous avons eu un refus et une non-réponse) et les dates de seconde visite dans les établissements n'ont pas toujours pu être fixées rapidement. L'enquête collective a de ce fait été ponctuée de moments d'attente et d'incertitude, avant et pendant les observations, ce dont peuvent rendre compte certains textes.

Les entretiens ont été enregistrés (sauf dans un cas) et retranscrits puis présentés et discutés dans les ateliers de suivi de l'enquête, de même que les comptes-rendus d'observation. Dans le cadre du cours sur les « approches ethnographiques » et la réflexivité animé par Anaïs Leblon, les relations établies avec les agent-es ont également fait l'objet d'une analyse afin de mieux comprendre les effets de la situation d'enquête sur les discours recueillis.

### ***Une enquête armée par les statistiques***

Cette enquête de terrain a été « armée par les statistiques » (Weber, 1995). Dans le cadre du cours sur les « approches quantitatives » animé par Marie-Paule Couto, deux types d'exploitations statistiques ont été menées afin de contextualiser la situation des collèges, mais aussi de situer les agent-es rencontré-es au regard des caractéristiques de leur groupe professionnel à l'échelle nationale. Une analyse des données du recensement à l'échelle communale a été effectuée, ainsi qu'une exploitation de l'enquête *Formation et qualification professionnelle* de l'INSEE (FQP, la dernière date de 2014-2015). L'enquête FQP a été privilégiée par rapport à l'*Enquête Emploi* de l'INSEE car il s'agit de l'enquête de référence pour

analyser les parcours scolaires, professionnels et de formation, ainsi que la mobilité sociale, thèmes qui étaient au centre de notre recherche collective.

### ***Une visite des coulisses des collèges et une rencontre avec les agent-es***

Les discussions collectives, ainsi que les lectures préalables, et l'exploitation de l'enquête FQP ont permis de sélectionner des axes d'analyse et de structurer la rédaction de 4 portraits de collèges et de 14 portraits d'agent-es, auxquels s'ajoutent des portraits plus courts insérés dans les différents textes. Un tableau synthétique présente à la fin de cette introduction les principales caractéristiques professionnelles et sociales des 14 principaux·les enquêté·es, 8 femmes et 6 hommes. Il faut noter que tou·tes sont fonctionnaires : il a été beaucoup plus facile pour elles et eux de réaliser ces entretiens, durant le temps de travail et sur le lieu de travail, que pour les agent-es en situation d'emploi précaire. Nous les désignons par des prénoms, car c'est ainsi que la plupart d'entre elles et eux se sont présenté·es et ont été présenté·es aux enquêtrices·teurs. Nous rappelons que ces prénoms sont des pseudonymes.

Après discussion, nous avons collectivement fait le choix de regrouper ces portraits de manière thématique, et non par établissement, afin d'aborder successivement cinq thèmes qui se sont affirmés au fil des entretiens et observations.

Les portraits regroupés dans chaque partie concernent des personnes qui travaillent dans des établissements différents qui ne sont pas celui présenté en introduction de la partie.

La première partie traite des parcours professionnels et des mobilités sociales « discrètes » des agent-es. Pour beaucoup d'entre elles et eux, issu·es de familles populaires et pour certain·es immigré·es, et qui ont connu diverses formes de précarité, l'accès à ces postes subalternes et à bien des égards pénibles est néanmoins positif : il s'agit souvent d'un travail moins dévalorisé que leurs professions antérieures, et le statut d'emploi protecteur du secteur public permet de connaître une stabilisation, et parfois une petite ascension sociale. Cette partie réunit quatre textes : l'analyse de ces mobilités internes aux classes populaires à partir de l'exploitation de l'enquête FQP, et les portraits de trois agentes des collèges. L'analyse statistique menée par les étudiant·es interroge notamment les transformations de ce groupe professionnel au regard de l'allongement des scolarités dans les milieux populaires. Les portraits de Charlotte, Corinne et Whitney restituent, eux, les trajectoires professionnelles et conjugales heurtées de femmes qui s'en sont « sorties » en devenant agent-es des collèges. Ces portraits, comme d'autres dans les parties suivantes, montrent également que le métier d'A.T.T.E.E. permet à ces femmes de concilier vie professionnelle et travail parental, par la stabilité d'emploi mais aussi en accédant à des horaires et congés proches du rythme scolaire.

La deuxième partie aborde la question de la pénibilité du travail des agent-es. Beaucoup d'entre eux·elles ont accédé aux postes d'agent-es des collèges au cours de leur vie d'adulte, après avoir occupé divers emplois comportant une pénibilité physique ou psychique. Les femmes en particulier ont effectué et continuent d'effectuer un travail domestique important.

Presque toutes et tous sont confronté-es au caractère éprouvant du port de charges de lourdes, à l'exposition à la chaleur et à des produits toxiques, et à des gestes répétitifs, mais aussi à des conflits et tensions. Face à ce travail usant, il faut « tenir ». Cette partie propose un récit détaillé du travail des agent-es au collège Eugène Varlin, ainsi que les portraits de trois agent-es : Audrey, Michel et Mourad, qui évoquent ces différentes formes de pénibilité, accentuées par le manque de reconnaissance, les sous-effectifs et le vieillissement au travail.

La partie suivante montre que, face à ces formes d'usure physiques et psychiques au travail, le collectif de travail peut constituer une ressource centrale : l'entraide avec les collègues et la bonne ambiance permettent de réduire la pénibilité, et peuvent aussi être une source de plaisir dans les relations de travail. Cependant, quand le collectif de travail se fissure, ou quand les agent-es n'y trouvent pas leur place, le collectif peut aussi devenir une contrainte, voire une source de souffrance de travail. Ces dimensions positives et négatives du collectif de travail sont d'autant plus présentes dans le quotidien des agent-es que l'ancienneté au sein des établissements est importante et que les perspectives de mobilité professionnelle sont faibles. Le portrait du collègue Louise Michel rend compte de l'intensité de ces relations au sein des équipes : le resserrement de l'enquête sur un petit groupe d'agent-es très soudé a aussi donné à voir de forts conflits dans l'équipe plus large. Les portraits de Madeline et de Zohra rendent compte de situations contrastées : si la première trouve dans un groupe de collègue un soutien matériel et affectif très fort, la seconde a vécu une situation d'exclusion qui l'atteint profondément.

La quatrième partie rappelle que ces emplois d'agent-es sont le plus souvent considérés comme « non qualifiés » et à ce titre peu visibles et peu reconnus. La reconnaissance des savoir-faire est un enjeu constant dans le groupe professionnel, mais les agent-es qui sont le mieux à même de l'obtenir sont aussi ceux et elles dont la formation et l'expérience sont reconnues. Une petite partie des ATTEE, les cuisinier-es et les agents de maintenance, occupent en effet des postes dont la qualification est inscrite dans les postes, à travers l'exigence d'un diplôme. Occuper ces postes constitue ainsi une forme de distinction au sein des équipes et les obtenir peut constituer une promotion professionnelle. La visite du collègue Diderot révèle ces différences de visibilité des métiers entre agent-es, et les portraits de Raphaël, cuisinier, Sandrine, cheffe de cuisine, et de Vincent, récemment devenu agent de maintenance, témoignent de l'importance de la reconnaissance de la qualification.

La dernière partie donne à voir comment les agent-es, même quand leur qualification n'est pas pleinement reconnue, et en dépit de la pénibilité des postes, peuvent investir positivement leurs postes de travail et leur rôle d'agent-es des collègues. Ces formes d'investissement au travail sont centrales au sein du salariat subalterne, et constituent également une ressource importante pour tenir au travail dans des postes répétitifs et peu valorisés. Elles s'accompagnent de la valorisation du fait de bien faire son travail, et souvent d'un goût pour la formation professionnelle. Le portrait du collègue Jean Jaurès montre que cet investissement du travail peut se matérialiser à travers l'investissement et l'appropriation des

lieux de travail. Les portraits de Faïza, Ibrahim et Joseph montrent que se sentir utile aux élèves, et donner un sens concret à la notion de service public, sont autant de manières pour les agent·es des collèges de donner du sens à leur travail.

**Note sur la rédaction :** nous avons collectivement fait le choix de ne pas utiliser l'accord systématique au masculin dit « neutre » mais d'employer l'écriture dite « inclusive » de manière à rendre compte des situations de mixité (termes épïcènes, accord mixte) ou de non mixité (accord féminin ou masculin). Les modalités précises de cette écriture inclusive varient selon les auteur·ices des textes.



## Quatre collèges de Seine-Saint-Denis

### Collège Louise Michel

- Situé dans une “petite ville de banlieue pavillonnaire “
- 700 élèves
- Construit dans les années 2000
- 8 ATTEE hors-restauration
- 3 agent·es de restauration
- Cuisine de production
- 380 repas par jour
- Indice de Position Sociale (IPS) > 70% des collèges du 93
- IPS : Stable depuis 2015

### Collège Jean Jaurès

- Situé dans une ville moyenne de banlieue
- Ville qui tente de préserver ses zones pavillonnaires.
- 8 ATTEE hors-restauration
- Office de réchauffage
- 220 repas par jour.
- Indice de Position Sociale < 90% des collèges du 93
- IPS : descendant depuis 2015.
- Classé REP

### Collège Eugène Varlin

- Situé dans une “petite ville de banlieue pavillonnaire “
- 750 élèves
- Construit dans les années 1950
- 9 ATTEE hors-restauration
- 7 agent·es de restauration
- Cuisine commune au collège mitoyen
- 1000 repas par jour
- Indice de Position Sociale > 70% des collèges du 93
- IPS : Ascendant depuis 2015.

### Collège Diderot

- Situé dans une ville de proche banlieue
- 8 ATTEE hors-restauration
- 3 agent·es de restauration
- 480 repas par jour.
- Indice de Position Sociale < 80% des collèges du 93
- IPS : descendant depuis 2015

# Tableau de présentation des enquêtées

Prénom (pseudonyme)	Genre	Age	Poste actuel et statut d'emploi	Ancienneté ATTEE (années)	Ancienneté dans le collège	Niveau de diplôme ou de scolarisation	Professions antérieures	Formations professionnelles suivies	Problèmes de santé, adaptation du poste de travail	Pays ou région de naissance	Profession de la mère	Profession du père	Profession du conjointe actuelle	Nombre d'enfants
Audrey	F	45 ans	Agente d'accueil	14 ans	6 ans	CAP Hôtellerie	Serveuse, ouvrière	Plusieurs	Non connus	Antilles	Non connue	Non connue	Célibataire	1
Charlotte	F	65 ans	Agente polyvalente	27 ans	13 ans	Scolarisée jusqu'en 5ème	Vendeuse, gardienne d'enfants, ouvrière	Non connues	Non connus	Ile-de-France	Femme de ménage	Maçon	Célibataire	4
Raphaël	H	37 ans	Second de cuisine	14 ans	14 ans	BTS	Ouvrier du bâtiment	Hygiène et sécurité	Ressent de l'épuisement	Ile-de-France	Directrice d'école	Maçon	Animatrice	2
Corinne	F	50 ans	Agente d'accueil	22-23 ans	6 ans	Bac (non terminé)	Agente de service hospitalier	Préparation au concours d'ouvrier d'entretien et d'accueil	Lumbagos	Champagne-Ardenne	Au foyer	Carreleur	Célibataire	1
Fatza	F	58 ans	Agente polyvalente	16 ans	11 ans		Entretien dans les mairies, accueil, aide aux personnes âgées	GRETA	Opération du canal carpien	Ile-de-France	Au foyer	Cantonnier	Électricien	3
Ibrahim	H	39 ans	Agent polyvalent	11 ans	2 ans	1ère bac pro + CAP (VAE)	Employé dans la restauration, aide en cuisine	Dosage des produits	Non connus	Ile-de-France	Au foyer	Ouvrier	Au foyer	2
Joseph	H	57 ans	Second de cuisine	30 ans	25 ans	CAP cuisine	Employé dans l'hôtellerie	Plusieurs	Non connus	Guadeloupe	Non connue	Non connue	Non connu	0
Madeline	F	55 ans	Agente polyvalente	25 ans	11 ans	Scolarisée jusqu'en 3e, CAP non obtenu	Serveuse en restauration	Hygiène, gestes et postures	Malentendante	Ile-de-France	Non connue	Non connue	Célibataire	1



<b>Madeline</b>	F	55 ans	Agente polyvalente	25 ans	11 ans	Scolarisée jusqu'en 3e, CAP non obtenu	Serveuse en restauration	Hygiène, gestes et postures	Malentendant	Ile-de-France	Non connue	Non connue	Célibataire	1
<b>Michel</b>	H	52 ans	Agent polyvalent	23 ans	20 ans	Brevet des collèges	Manutentionnaire	Non connues	Non connus	Ile-de-France	Agente d'entretien	Ouvrier	Non connue	1
<b>Mourad</b>	H	65 ans	Agente polyvalent	25 ans	25 ans	Scolarisé jusqu'à 17 ans	Ouvrier dans le bâtiment, animateur	Non connues	Douleurs aux genoux, au dos, pas d'adaptation de son poste	Algérie	Au foyer	Ouvrier	Célibataire	0
<b>Sandrine</b>	F	46 ans	Cheffe de cuisine	27 ans	17 ans	CAP cuisine + BP cuisine	Cuisinier dans une mairie	HACCP, PMS, gaspillage alimentaire	Non connus	Antilles	Ouvrière	Non connues	Non connue	4
<b>Vincent</b>	H	34 ans	Agent de maintenance	11 ans	1 an	BEP (non terminé)	Ouvrier chaudronnier	Hygiène et sécurité	Non connus	Normandie	Employée	Ouvrier	Secrétaire	2
<b>Whitney</b>	F	60 ans	Agente polyvalente	+25 ans	12 ans	CAP vente	ASH dans une maternité, puis une maison de retraite ; gardienne d'enfants	Formation de restauration et d'accueil	Arthrose cervicale	La Réunion	Non connue	Non connue	Non connue	3
<b>Zohra</b>	F	57 ans	Agente d'accueil	16 ans	16 ans	Pas scolarisée	Agente de nettoyage (privé)	Cours de français	Poste adapté (hernie discale, tendinites)	Algérie	Au foyer	Agriculteur	Ouvrier	4



# Partie 1.

## S'en sortir.

### Des mobilités discrètes de femmes peu qualifiées

Cette partie traite des parcours professionnels et des mobilités sociales « discrètes » des agent-es. Pour beaucoup d'entre elles et eux, issu-es de familles populaires et pour certain-es immigré-es, et qui ont connu diverses formes de précarité, l'accès à ces postes subalternes et à bien des égards pénibles est néanmoins positif : il s'agit souvent d'un travail moins dévalorisé que leurs professions antérieures, et le statut d'emploi protecteur du secteur public permet de connaître une stabilisation, et parfois une petite ascension sociale.

Cette partie réunit quatre textes : l'analyse de ces mobilités internes aux classes populaires à partir de l'exploitation de l'enquête FQP, et les portraits de trois agentes des collèges. L'analyse statistique menée par les étudiant-es interroge notamment les transformations de ce groupe professionnel au regard de l'allongement des scolarités dans les milieux populaires.

Les portraits de Charlotte, Corinne et Whitney restituent, eux, les trajectoires professionnelles et conjugales heurtées de femmes qui s'en sont « sorties » en devenant agent-es des collèges. Ces portraits, comme d'autres dans les parties suivantes, montrent également que le métier d'A.T.T.E.E. permet à ces femmes de concilier vie professionnelle et travail parental, par la stabilité d'emploi mais aussi en accédant à des horaires et congés proches du rythme scolaire.



# Des mobilités sociales « discrètes » en milieu populaire

Feroz Ahmed Amiri, Quentin Aydas, Alphonse Caire, Rita Chiúre, Yara Doudi, Laure Gagé, Coco Luamba, William Pigeau, Nawel Rabi, Nathalie Rangla, Ellen Reese, Marion Rénier, Hugo Roquere, Beatrice Tozzi, étudiant·es en Master 1 de sciences sociales et Marie-Paule Couto, enseignante (cours « approches quantitatives »).

## **Introduction**

L'étude des agent·es techniques de collège du département de la Seine-Saint-Denis permet d'examiner certaines différences internes aux classes populaires contemporaines (Siblot et *al.*, 2015) contribuant à structurer des rapports contrastés à l'École, à la formation professionnelle et au travail exercé.

D'après Olivier Schwartz (2011) les membres des classes populaires se caractérisent par leur position professionnelle subalterne, la petitesse de leurs moyens ou ressources et par une forme de distance à la culture dominante (se traduisant notamment par un faible capital culturel ou scolaire). Les sociologues ont coutume de ranger dans cette catégorie générique les employé·es et les ouvrier·es qui représentent (en 2014-2015) 48% de la population active en emploi âgée de 22 à 64 ans. Mais les classes populaires ne constituent en rien un groupe homogène : elles « sont segmentées, stratifiées, travaillées par de multiples processus de différenciation » (*Ibid.*, p. 8). Certain·es employé·es ou ouvrier·es appartiennent ainsi aux fractions dites « stabilisées » des classes populaires quand d'autres restent marqué·es à des formes accrues de vulnérabilités économiques en raison de « l'exposition récurrente au manque de ressources ou à l'insécurité » (*Ibid.*, p. 15). Dans une perspective dynamique, Claire-Lise Dubost et Lucas Tranchant identifient en effet plusieurs types de mobilités professionnelles en milieu populaire, parmi lesquels des mobilités marquées par « de[s] passage[s] durable[s] par le non-emploi », caractéristiques des employé·es et ouvrier·es les moins qualifié·es (2019, p. 62). D'autres changements professionnels, « invisibilisés par l'étude des grands déplacements sociaux », renvoient à des circulations internes au salariat d'exécution. Ces mobilités discrètes ne s'accompagnent pas systématiquement de promotions ou de changements de profession, mais « contredisent très nettement l'image des classes populaires atones parfois mobilisée pour justifier les politiques de flexibilisation du travail » (*Ibid.*, p. 80). Les données de l'enquête Formation et Qualification Professionnelle (FQP) - qui seront également mobilisées dans la présente recherche (voir Encadré 1) -

montrent ainsi la diversité et l'intensité des mobilités professionnelles des ouvrier·es et employé·es.

Dans la lignée des travaux sur l'hétérogénéité interne aux classes populaires et « les petits déplacements sociaux » (Lahire, 2004), nous analyserons ici les caractéristiques socio-démographiques (sexe, âge et niveau de diplôme) et les parcours professionnels des agent·es techniques de collègue (ATTEE) pour mieux saisir leur position au sein des classes populaires et dans quelle mesure leurs propriétés sociales sont susceptibles de structurer leur rapport à l'École, à la formation professionnelle ou au travail.

### **Les ATTEE dans l'enquête Formation Qualification Professionnelle**

L'enquête sur la formation et qualification professionnelle (FQP) de l'INSEE constitue l'une des principales sources d'information sur la mobilité professionnelle en France. Elle porte sur la formation des individus (initiale et continue), leur trajectoire professionnelle ainsi que sur leur origine sociale. Elle permet d'interroger la mobilité professionnelle de manière rétrospective. Elle comprend de nombreuses questions relatives à la position professionnelle des personnes interrogées, à la date de l'enquête mais aussi au moment du premier emploi occupé. Elle offre ainsi une vue continue et dynamique des mobilités professionnelles. Un autre intérêt de l'enquête est d'autoriser des analyses fines (à partir de la nomenclature détaillée des professions et catégories socioprofessionnelles) permettant de mettre en lumière des petits déplacements sociaux (voir supra). Elle comprend en effet une catégorie permettant d'identifier – parmi les « employés » ou encore les « employés de la fonction publique » – les « agents de service des autres établissements d'enseignement (sauf primaire) » (poste 525b de la nomenclature des PCS de l'INSEE) ; catégorie qui se compose d'agent·es de service (enseignement sauf primaire), d'ouvrier·es d'entretien et d'accueil (des établissements d'enseignement), d'agent·es auxiliaires de service (enseignement sauf primaire), d'agent·es chef·fe (enseignement sauf primaire), de concierge (d'école, enseignement sauf primaire), d'employé·es d'école (sauf primaire), d'employé·es de cantine (écoles sauf primaire), d'employé·es de collectivité (écoles sauf primaire), de femmes ou hommes de ménage (écoles sauf primaire), de surveillant·es de cantine (écoles sauf primaire).

Les données 2014-2015 exploitées ici renvoient à la septième édition de l'enquête FQP (réalisée de manière répétée depuis 1964). L'enquête a été administrée auprès d'un échantillon d'un peu plus de 30 000 individus représentatifs de la population française métropolitaine âgée de 22 à 64 ans, correspondant à 26 861 questionnaires exploitables. Les résultats présentés dans ce document sont pondérés afin d'en améliorer la représentativité. Bien que robuste et de taille confortable, l'échantillon FQP présente certaines limites. La distribution par âge

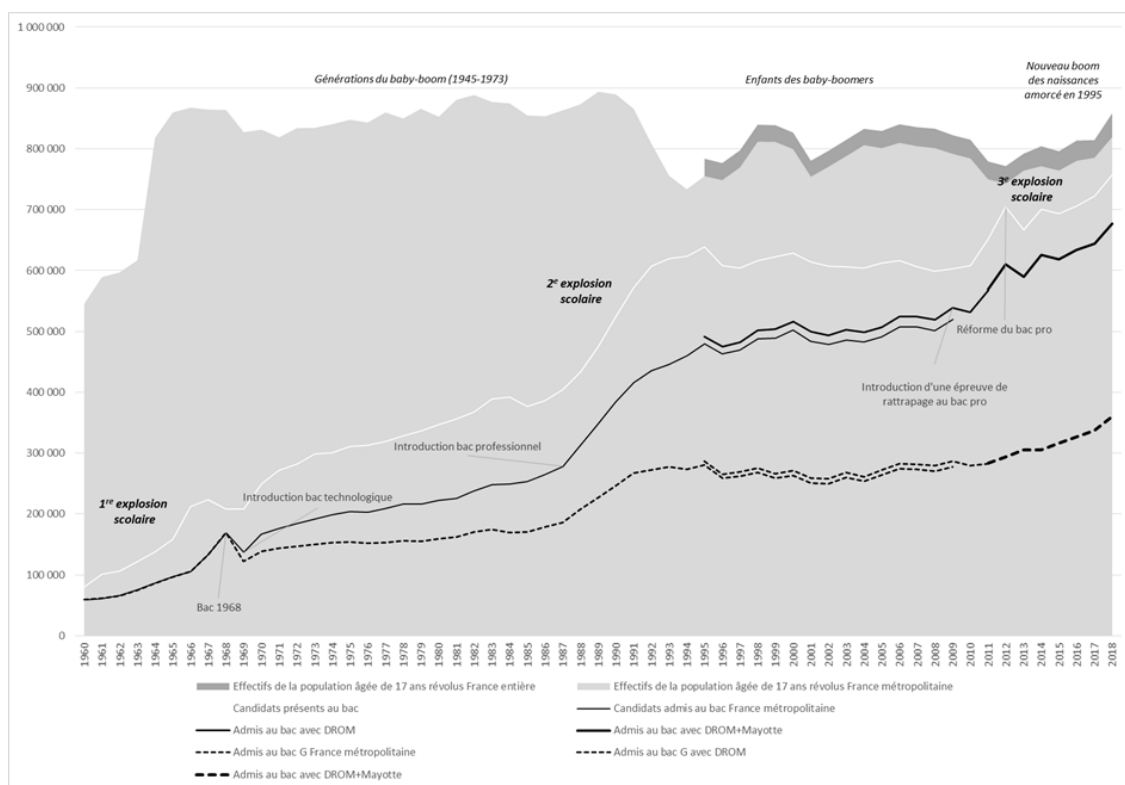
fin est déformée (en raison de la restriction du champ de l'échantillon aux individus nés en octobre d'une année paire et du mode de collecte). C'est pourquoi nous exposons ici les résultats par générations regroupées. Par ailleurs, les effectifs restent limités pour analyser la situation spécifique des agent-es des établissements d'enseignement (hors écoles primaires) puisque ces dernier-es ne représentent que 1% des employés actifs occupés à la date de la collecte. Les résultats exposés ici corroborent néanmoins les entretiens et observations réalisés lors d'une enquête ethnographique dans quatre collèges de Seine-Saint-Denis et offrent de considérer, si ce n'est les différences internes aux agent-es de service des établissements scolaires, au moins ce qui les distingue de l'ensemble des classes populaires (en emploi) ou des autres employé-es de la fonction publique.

### ***Les agent-es de service des établissements d'enseignement en 2014-2015, des enfants de la démocratisation scolaire ?***

Si les classes populaires restent identifiées comme les plus démunies en capital culturel, Tristan Poullaouec rappelle que les dernières décennies ont été marquées par « la diffusion des titres scolaires dans la société, en particulier dans les catégories qui en ont longtemps été presque exclues » (2019, p. 127). Au cours des années 1985-1995, la France connaît en effet une seconde explosion scolaire (après celle observée dans les années 1960) qui se traduit par une augmentation significative de l'accès au bac via la voie professionnelle notamment (voir Graphique 1). De fait, la part de la population active sans diplôme diminue sur la période, y compris au sein des classes populaires mais de manière différenciée chez les ouvrier-es et les employé-es (*Ibid.*, p. 127-129). En 2014-2015, 23% des ouvrier-es (en emploi) ne disposent d'aucun diplôme contre 11% des employé-es. Le baccalauréat concurrence désormais le CAP-BEP avec 43% de titulaires du bac (ou d'un équivalent) chez les employé-es. Au sein de cette population, on note cependant des différences : les personnels des services directs aux particuliers et les employé-es de la fonction publique (dont font partie les agent-es des établissements scolaires) se distinguent par leur faible capital scolaire. Ils sont encore peu nombreux à être titulaires du bac (respectivement 36 et 23%, contre 66% pour les employé-es administratifs d'entreprise ou encore 47% pour les employé-es de commerce). Les agent-es de service des établissements d'enseignement sont précisément 22% à détenir un tel diplôme, soit une proportion relativement équivalente à celle observée chez les ouvrier-es (de l'ordre de 20%). Si les ATTEE sont souvent titulaires d'un CAP, BEP ou équivalent (36%), une part non négligeable d'entre elles ou eux ne dispose ainsi d'aucun diplôme (24%). Par leur capital scolaire, les agent-es de service des établissements d'enseignement se situent donc parmi les classes populaires les plus éloignées de la culture dite dominante et se rapprochent en cela des ouvrier-es. Cela confirme notre hypothèse initiale issue des lectures exploratoires ainsi que les observations réalisées sur le terrain en mettant en exergue que ce personnel fait partie

de ceux possédant le moins de titres scolaires, relativement à la catégorie des employés. Comment alors expliquer la « faiblesse » de leurs ressources scolaires ?

**Graphique 1 : Évolution des effectifs des candidats présents et admis au baccalauréat (sessions 1960 à 2018)**



Source : INSEE pour la population âgée de 17 ans révolus, DEPP (rétrospective du baccalauréat) pour la période 1960-2009, MENJS-MESRI-DEPP (série chronologique sur le baccalauréat) pour la période 1995-2018.

Champ : les données accessibles sont soumises à des ruptures de série. Le champ couvre exclusivement la France métropolitaine jusqu'en 1995, vient s'ajouter ensuite la population des DROM (1995-2011) et enfin celle de Mayotte (2011-2018).

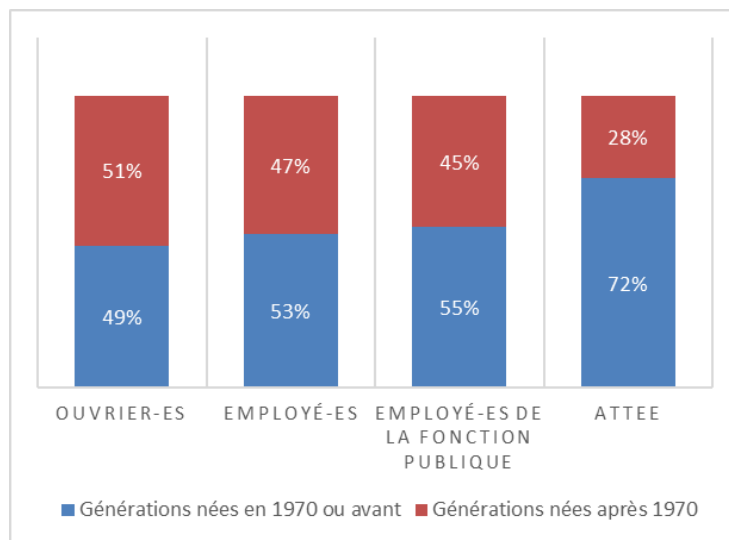
Lecture : à la session de 1966, on dénombre 212 839 candidat-es au baccalauréat et 105 839 admis-es. À cette date, la population en âge de présenter l'examen s'élevait approximativement à 867 504 jeunes. Cette population, âgée de 17 ans révolus en 1966, est née après-guerre durant le baby-boom.

Un facteur explicatif tient à la structure par âge de cette population (elle-même dépendante des vagues de recrutement dans les différents corps de la fonction publique). Les ATTEE constituent une population relativement âgée, une hypothèse que nous avons pu formuler au cours de nos observations dans les collèges et qui se trouve vérifiée dans les données de l'enquête FQP. En effet, on observe dans ce groupe une surreprésentation des personnes nées avant 1970 par rapport à l'ensemble des employé-es de la fonction publique (72% contre 55% pour l'ensemble du secteur public) et, de fait, une sous-représentation des cohortes plus jeunes, qui ont, elles, effectivement connu la seconde explosion scolaire (Graphique 2). Près



de la moitié des ATTEE ont donc achevé leur scolarité avant l'augmentation massive de l'accès au bac (amorcée en 1985 et notable à partir de 1988), phénomène qui a fortement transformé le recrutement scolaire au sein de la fonction publique (Graphique 3). Pour comprendre le rapport à la formation des agent-es de service des établissements d'enseignement et en quoi ils et elles se distinguent de celui des autres salarié-es subalternes (y compris au sein du secteur public), il convient donc de rappeler qu'en raison de leur âge les agent-es de service des établissements d'enseignement ont, pour une large part, été scolarisé-es au collège avant la seconde massification scolaire et donc la diffusion de la norme des études longues à tous les milieux sociaux.

**Graphique 2 : Structure par âge des ouvrier-es, des employé-es, des employé-es de la fonction publique et des ATTEE en emploi en 2014-2015**

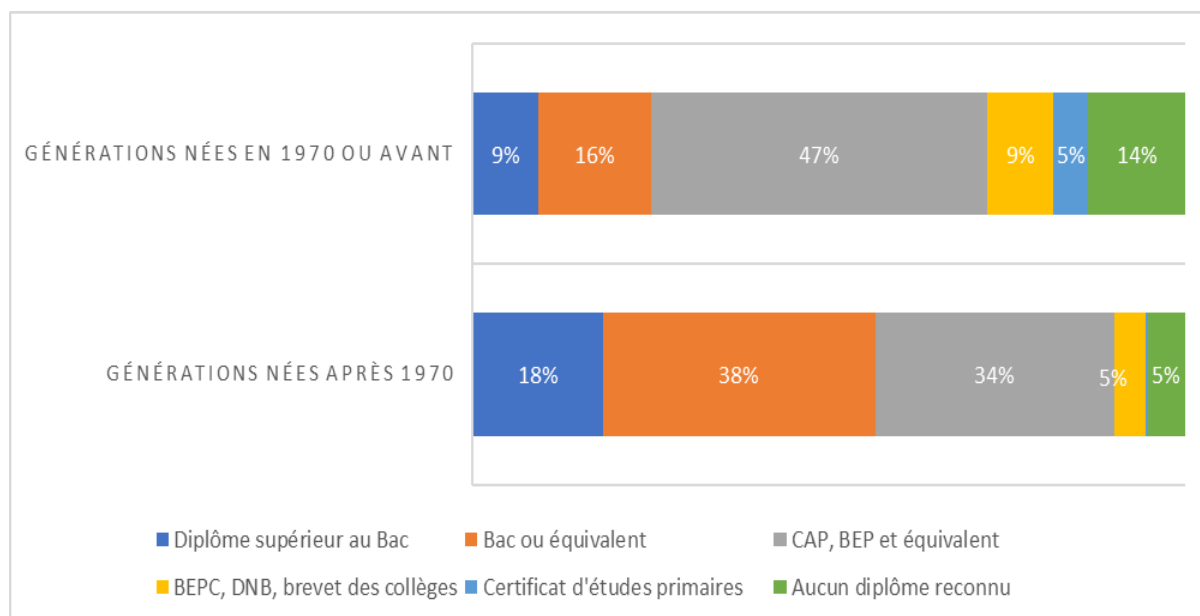


Source: Enquête FQP 2014-2015.

Champ: population active occupée à la date de l'enquête.

Lecture: 72% des ATTEE sont né-es en 1970 ou avant, contre 55% pour l'ensemble des employé-es de la fonction publique.

**Graphique 3 : Diplôme le plus élevé obtenu par les employé·es de la fonction publique par génération**



Source: Enquête FQP 2014-2015.

Champ: population active occupée à la date de l'enquête.

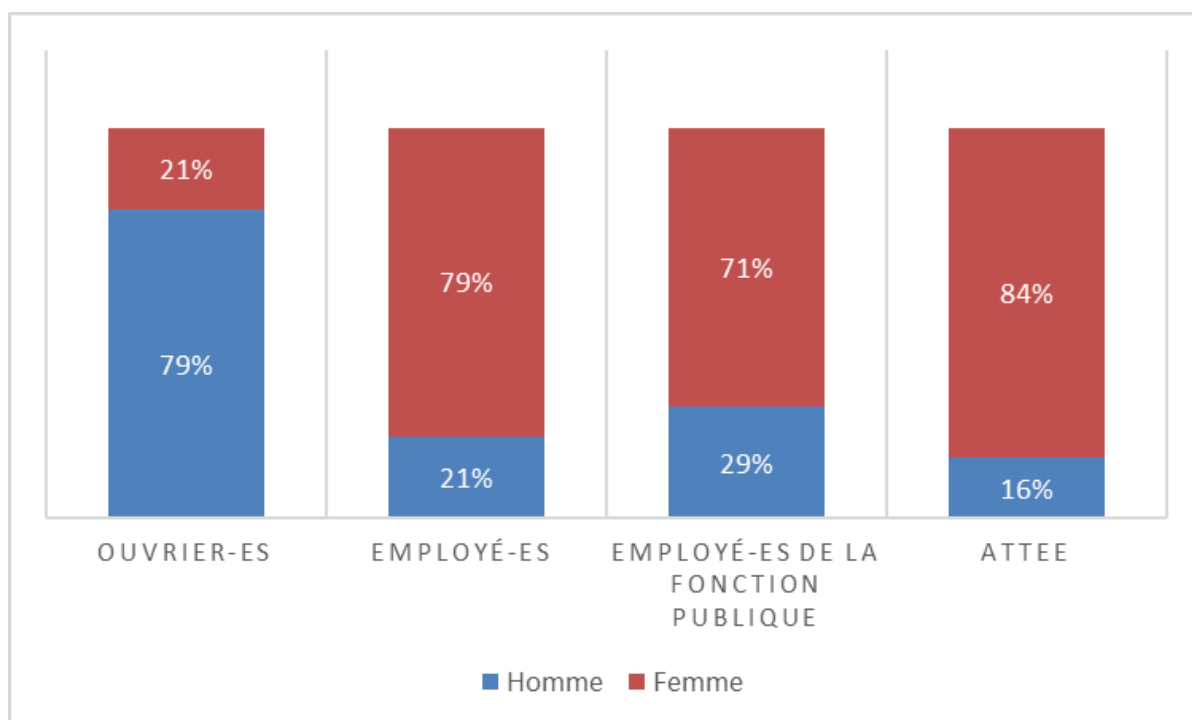
Lecture: 56% des employé·es de la fonction publique nées après 1970 sont titulaires d'un diplôme supérieur ou équivalent au Bac. Seuls 25% des agent·es nées en 1970 sont dans ce cas.

### **Agents ou agentes des établissements d'enseignement ?**

Une autre caractéristique notable des agent·es des établissements d'enseignement est la part importante de femmes dans leur rang (Graphique 4 : 84%), en cela les membres de ce groupe se distinguent nettement des ouvrier·es (qui ne comptent que 21% d'ouvrières) et se rapprochent de la structure par sexe de l'ensemble des employé·es ou de celles des employé·es de la fonction publique précisément. De fait, sur les 24 agent·es rencontrées lors de l'enquête ethnographique dans les collèges de Seine-Saint-Denis, 17 sont des femmes. Précisons que si cette profession est fortement féminisée, la part de femmes y reste légèrement inférieure à celle observée parmi les personnels des services directs aux particuliers (90%), étudié·es par Christelle Avril (2019). Cette autrice déconstruit l'idée reçue selon laquelle les emplois situés en bas de l'échelle, notamment féminins, ne nécessiteraient aucune qualification. Si ces qualifications ne sont pas reconnues à l'embauche (ou certifiées par un diplôme), elles reposent en réalité sur « leur socialisation conjugale et parentale à travers laquelle elles ont appris à faire des tâches domestiques rapidement, tout en gérant les interactions avec les enfants » ainsi que sur les emplois cumulés avant d'entrer dans le métier (*Ibid.*, p. 39). Or, l'une des caractéristiques des ATTEE au moment de l'enquête est précisément leur ancienneté sur le marché du travail (en lien avec leur âge et la durée relativement courte de leurs études). En moyenne, ils et elles déclarent avoir exercé leur premier emploi en 1988, soit trois ou quatre années plus tôt que l'ensemble des

employé·es de la fonction publique. En revanche, l'année de début dans l'entreprise actuelle est sensiblement plus récente pour les ATTEE, à savoir 2004 en moyenne (contre 2001 pour l'ensemble des employé·es du secteur public). Si cette date coïncide avec la réforme organisant le transfert des personnels de service des collèges et lycées vers les effectifs des collectivités locales (Loi N° 2004-809 du 13 août 2004), elle suggère aussi que les agent·es ont exercé d'autres emplois avant d'accéder aux fonctions d'ATTEE. En conséquence, qu'en est-il de leur mobilité professionnelle ?

**Graphique 4 : Structure par sexe des ouvrier·es, des employé·es, des employé·es de la fonction publique et des ATTEE**



Source: Enquête FQP 2014-2015.

Champ: population active occupée à la date de l'enquête.

Lecture: Les ATTEE se composent pour 84% de femmes.

### ***Des mobilités discrètes, mais notables au sein des classes populaires***

Une grande majorité des ATTEE déclarent en 2014-2015 comme employeur principal une collectivité territoriale ou l'État. Ils et elles sont en effet 76% dans ce cas. Mais, avant de rejoindre une collectivité territoriale ou la fonction publique d'État, nombreux-ses sont celles ou ceux qui ont été embauché·es par une entreprise privée : 74% lors de leur premier emploi, soit 15 points de plus que l'ensemble des employé·es de la fonction publique au moment de leur entrée sur le marché du travail. Les agent·es des établissements d'enseignement ont donc connu une circulation sectorielle au cours de leur carrière professionnelle leur permettant de

rejoindre le segment *relativement* protégé de la fonction publique, protégé en raison du type de contrat dont ils et elles peuvent bénéficier désormais.

À l'échelle nationale, les statuts des ATTEE sont divers. En 2014-2015, 46% des ATTEE sont effectivement fonctionnaires (ou en passe de le devenir : élève fonctionnaire ou fonctionnaire stagiaire), mais 31% exercent aussi comme agent-es contractuel-les du secteur public. De plus, 24 % travaillent dans les établissements scolaires en étant salarié-es d'une entreprise privée, dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat temporaire (pour 8% d'entre elles ou eux). Si la part des emplois précaires est importante dans cette population (39%, contre 17% chez l'ensemble des salarié-es dans le public), elle était encore plus marquée au début de leur carrière : 63% disposaient en effet d'un emploi temporaire (contractuel du public, CDD dans le privé, contrat saisonnier ou d'intérim, etc.) en tant qu'ATTEE ou dans un autre type de métier. Précisons que cette proportion surpasse celle observée pour l'ensemble des classes populaires (ouvrier-es et employé-es confondu-es) en début de carrière (avec 55% d'emplois précaires pour l'ensemble des salarié-es subalternes) et corrobore les récits des agent-es rencontrés sur le terrain. Population féminine peu diplômée, les agent-es enquêtées ont donc connu des statuts d'emploi peu favorables avant de se stabiliser (pour certaines au moins) dans le métier d'ATTEE. Mais, ces mobilités (sectorielle et/ou statutaire) s'accompagnent-elles aussi d'un changement de profession dans la grille des catégories socioprofessionnelles de l'INSEE ?

Dans l'enquête FQP, la catégorie socioprofessionnelle associée au premier emploi des agent-es étudiés est le plus souvent celle des « employés » (dans 49% des cas), mais une proportion importante des ATTEE ont également débuté comme « ouvriers » (36%, soit 11 points de plus que la part observée chez l'ensemble des agent-es du secteur public). Une proportion non négligeable (15%) a donc exercé comme ouvriers non qualifiés de type industriel, supposément des hommes. Au regard de leurs propriétés sociales (sexe et niveau de diplôme), les agent-es de service des établissements d'enseignement partagent aussi des caractéristiques communes avec les personnels des services directs aux particuliers (voir *supra*). L'analyse de leur trajectoire vient confirmer ce constat puisque certain-es ont commencé leur vie active dans ce type de métiers (13% des ATTEE). Par ailleurs, les ancien-nes employé-es de commerce ou administratifs d'entreprise sont relativement bien représentés parmi les ATTEE (respectivement 11 et 10%). Si nombre d'agent-es de service des établissements scolaires se sont maintenus au sein de leur catégorie socioprofessionnelle initiale (celle des « employés » et plus précisément celle « employés civils et agents de service de la fonction publique »), on relève donc bien des déplacements sociaux entre groupes socioprofessionnels. Si ces mobilités discrètes se réalisent de proche en proche au sein du salariat subalterne, elles ont néanmoins permis aux agent-es d'accéder à une frange relativement stabilisée des classes populaires (par rapport au premier emploi occupé). Ce phénomène est notable dans la mesure où ils et elles ne détiennent pas (ou peu) de titres scolaires dans un contexte où les diplômes déterminent plus que par le passé le cours des

trajectoires. En outre, comparativement à leur mère, la progression des agents et surtout des agentes est tout de même considérable. 26% déclarent en effet que leur mère n'a jamais travaillé (contre 20% pour l'ensemble des employé-es de la fonction publique) et lorsqu'elles l'ont fait, elles ont le plus souvent exercé dans les services directs aux particuliers (montrant une fois encore la proximité sociale entre ces employées subalternes et les ATTEE). Les pères, quant à eux, ont principalement occupé des postes d'ouvrier. Si les mobilités discrètes des agent-es de service des établissements d'enseignement ne reposent pas ou peu sur le capital scolaire initial (puisque'ils et elles en sont faiblement dotés), qu'en est-il de leur rapport à la formation continue ?

### ***Le rapport à la formation continue des ATTEE***

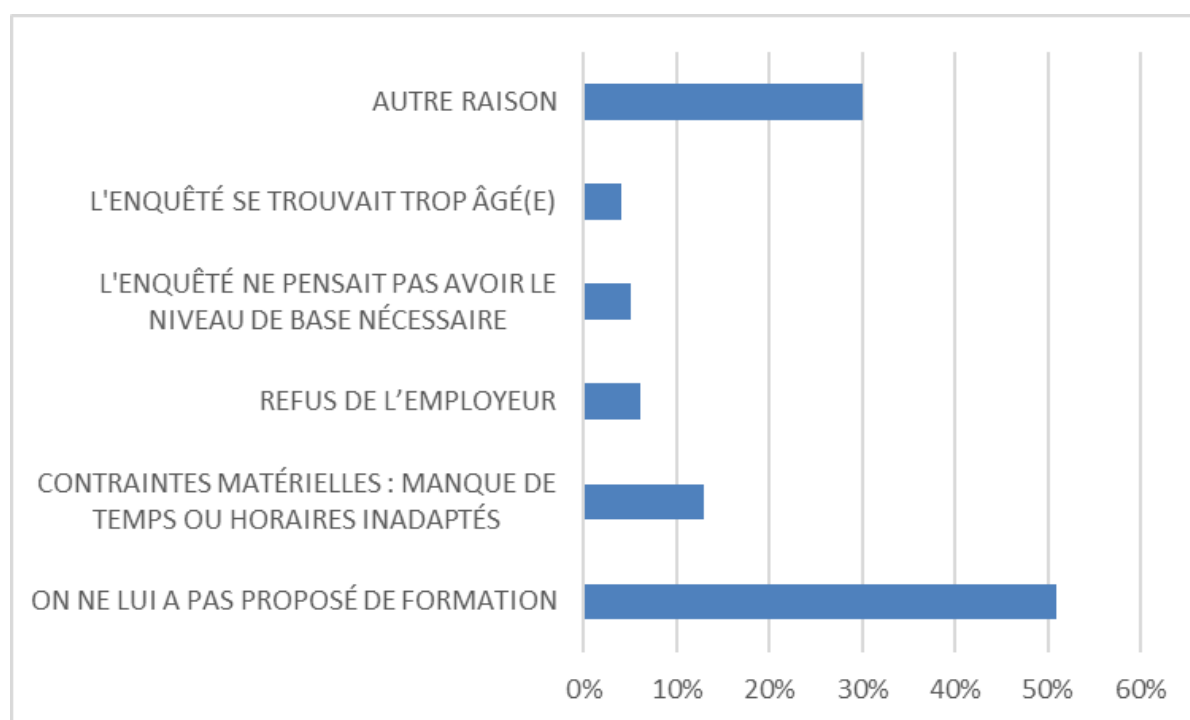
Au cours des cinq dernières années, les agent-es de service des établissements d'enseignement sont peu nombreux-ses à avoir suivi une formation conduisant à un diplôme ou à un titre reconnu (en dehors de leur cursus initial) : 4% seulement ont eu l'occasion de suivre une telle formation contre 13% des employé-es de la fonction publique dans leur ensemble. L'écart est moins important concernant les formations conduisant à un certificat ou permis : 9% des ATTEE ont participé à ce type de formation (soit 2 points de moins seulement que l'ensemble des employé-es du secteur public).

D'après l'enquête FQP, la part d'agent-es de service des établissements d'enseignement ayant suivi une formation ou un ensemble de formation à but professionnel d'au moins 18h (ou 3 jours à temps plein) s'élève à 23% chez les ATTEE, mais reste en deçà de celle observée chez l'ensemble des employé-es de la fonction publique. Il en va de même pour les formations à but professionnel de moins de 18h : avec 31% des ATTEE concerné-es contre 44% pour l'ensemble des employé-es de la fonction publique. Pour autant, les agent-es des établissements scolaires sont relativement nombreux à exprimer l'envie de se former davantage : 43% déclarent une telle envie (soit 5 points de moins seulement que les autres employé-es du secteur public). Ils et elles en expriment l'envie, mais également le besoin : 39% indiquent en effet qu'ils ou elles auraient eu besoin de suivre une (autre) formation à but professionnel au cours des cinq dernières années, soit autant, voire davantage, que l'ensemble des employé-es du public (36%). La moindre participation des ATTEE à des formations à but professionnel ne s'explique donc pas par un manque d'intérêt pour ces dispositifs, mais par d'autres facteurs.

D'après les observations réalisées sur le terrain, un obstacle à la participation des agent-es tient au fait que les sessions sont organisées lors des jours de permanence ou de vacances et constituent donc une charge de travail supplémentaire. À l'échelle nationale, la principale raison avancée par les agent-es pour expliquer qu'ils ou elles n'ont pas assisté à une formation alors qu'ils en avaient l'envie ou le besoin tient au fait qu'on ne leur a pas proposé (51%). 13% citent aussi des contraintes matérielles comme le manque de temps ou des horaires inadaptés (Graphique 5). En revanche, ni leur âge ni leur capital scolaire ne semblent

constituer un obstacle majeur puisque seuls 4% se considèrent trop âgé-es pour suivre une formation professionnelle et 5% seulement estiment ne pas avoir le niveau de base nécessaire. Bien qu'à distance de la forme scolaire (de par leur parcours scolaire antérieur), les difficultés des agent-es à suivre des formations professionnalisantes sont donc probablement à rattacher au manque d'information et aux contraintes matérielles et temporelles qui pèsent sur eux.

**Graphique 5 : La ou les raison(s) principale(s) pour ne pas avoir suivi de (ou une autre) formation professionnelle alors que l'enquêté en déclare le besoin ou l'envie**



Source: Enquête FQP 2014-2015.

Champ: agent-es de service des établissements d'enseignement (hors primaire).

### **Conclusion**

Les ATTEE appartiennent donc aux franges stabilisées des classes populaires. Cependant, l'analyse de leurs caractéristiques socio-démographiques et leurs parcours permettent de saisir la particularité de ce groupe. Majoritairement des femmes et peu diplômé-es, les ATTEE ont connu des mobilités sectorielles et statutaires qui leur confèrent des conditions de vie plus stables que celles de leurs parents, et que celles de leur premier emploi. Leurs parcours reflètent cette position « d'entre-deux », où, en termes de niveau scolaire et d'origine sociale, leurs caractéristiques socio-démographiques se rapprochent de celles des ouvrier-ères, alors qu'ils et elles appartiennent à la catégorie des employé-es. Pourtant, les agent-es d'entretien, dans le privé, appartiennent à la catégorie socioprofessionnelle des ouvrier-ères. À ce sujet, Aurélie Peyrin explique qu'en termes de conditions de travail, les emplois d'entretien dans le

public recouvrent moins de pénibilité : « de fait, les caractéristiques typiques du travail en usine (travail de nuit, en équipe) sont moins fréquentes dans le public, où le travail ouvrier est associé à des horaires plus prévisibles, où le contrôle par le supérieur remplace le contrôle par pointeuse. La pression du temps est aussi moins forte : ils doivent moins souvent se dépêcher, ont plus de liberté et d'autonomie. » (Peyrin, 2019, p.70)

L'enquête de terrain réalisée au sein des collèges de la Seine-Saint-Denis a permis également de recueillir des données sur les conditions de travail difficiles des agent-es en termes de pénibilité, de manque de personnel et de matériel défectueux. Il est apparu qu'au sein des agent-es, les expériences de travail varient en fonction du poste des enquêté-es : le travail en cuisine, par exemple, ne recouvre pas les mêmes conditions que celles du travail d'entretien. Les ressentis des personnes par rapport à leur métier diffèrent nettement, ce qui est important à noter afin de saisir l'hétérogénéité au sein même du poste d'ATTEE.





# **Charlotte : « Quand je suis rentrée [dans le public], j'ai pu souffler ». Une mère célibataire aux expériences professionnelles multiples**

Rita Chiùre

Le rendez-vous avec Charlotte, une agente polyvalente, a été fixé lors de notre première visite. Il a eu lieu dans une petite salle de réunion, durant les jours de « permanences », c'est-à-dire de ménage durant les vacances scolaires. Etant en cours d'apprentissage du français, j'étais avec un camarade que m'a aidée à mener l'entretien en posant certaines questions et en m'expliquant les choses que je ne comprenais pas.

## ***Être mère célibataire***

Charlotte est une femme âgée de 65 ans, fille d'un maçon et une « femme de ménage » vivant en Seine-et-Marne. Son père est décédé quand elle avait 10 ans et sa mère s'est occupée d'elle et de sa sœur encore petites, alors que leurs 6 frères et sœurs aînés étaient déjà indépendant·es. Elles vivaient dans un village, où Charlotte est restée jusqu'à son mariage. Elle s'installe alors à Meaux avec un homme électricien avec qui elle a eu deux enfants, aujourd'hui adultes. Malheureusement, après quelques années, il est décédé d'un accident de voiture.

Ensuite, Charlotte a emménagé avec le père de ses deux autres enfants, un homme d'origine guadeloupéenne, avec qui elle est resté 26 ans ; il était souvent sans emploi et cela a dégradé leur relation. Bien qu'il l'ait aidée dans les travaux ménagers, ou amenait les enfants à l'école, elle s'en est séparée, préférant s'occuper seule de ses enfants avec qui elle vit à Rosny-sous-Bois.

Ses deux plus jeunes filles sont actuellement lycéenne et étudiante en licence d'histoire ; elle aime faire des sorties avec elles notamment dans les musées les jours où ils sont gratuits.

## ***Une entrée dans le secteur public qui met fin à une trajectoire professionnelle précaire***

*« ... voilà mon parcours scolaire, ce n'est pas grand-chose (...) mais après j'ai travaillé quand même... (rires) »*

Le niveau scolaire de Charlotte est assez bas, au regard de son expérience professionnelle variée professionnelle : « j'ai été jusqu'en 5<sup>ème</sup> moi ». Elle a obtenu un diplôme, celui du certificat d'études primaires, le CEP, qui actuellement n'existe plus. Après qu'elle ait quitté le

collège en 5ème, sa mère l'a inscrite dans une école professionnelle privée qui a ensuite fermé sans que Charlotte n'obtienne de nouveau diplôme ou qualification.

Ce qui frappe dans le parcours de Charlotte est que même sans avoir eu certificats d'enseignement plus haut formalisé, elle a travaillé dans diverses entreprises et s'est formée à de nombreux métiers.

Elle a commencé à travailler quand elle avait 16 ans dans un magasin Tati, où travaillait déjà sa sœur, et a démarré une trajectoire professionnelle faite de « petits boulots » variés. Tati est une enseigne qui vend des articles à bas prix textile et pour la maison, qui était novatrice pour l'époque. Elle y est restée pendant 3 mois et puis a travaillé comme garde d'enfants. Par la suite elle a travaillé dans une usine de plastique pendant 10 ans. Dans l'usine, elle a fait diverses tâches comme de la sérigraphie et l'emballage. Malheureusement, l'usine a fermé 10 ans plus tard. Elle s'est retrouvée au chômage et a fait un stage de formation en électricité, pour apprendre de nouveaux métiers : « *j'ai fait tout trucs... J'ai essayé de rester à rien faire... [mais c'est pas] un truc rester sans rien faire... donc j'ai essayé d'apprendre d'autres choses...* ».

Après être restée un peu « sans rien faire », elle a occupé plusieurs emplois intérimaires qu'elle décrit et, sa sœur, voyant qu'elle ne trouvait rien de stable, l'a aidée à se faire réembaucher chez Tati où elle est restée 5 ans. Mais étant seule avec deux jeunes enfants elle a dû démissionner pour s'en occuper.

Quelques années après elle a cherché un nouvel emploi et est devenue agente de nettoyage à Eurodisney et travaille tous les jours de 23h le soir jusqu'à 6h du matin. Elle s'est retrouvée encore une fois au chômage, et a été indemnisée parce qu'elle avait travaillé suffisamment longtemps et de manière déclarée. L'ANPE lui propose en 1995 de travailler comme agente polyvalente dans un collège de l'Éducation nationale, en Seine-et-Marne, tout d'abord avec un contrat aidé (CAE). Elle a alors intégré le secteur public où elle a été titularisée, ce qui a marqué un tournant dans sa vie professionnelle. Elle en est très contente du fait de la sécurité au travail mais aussi d'une augmentation importante de ses revenus : « *maintenant je touche 1 246€* », plus des primes qu'elle a obtenus au fil des ans, et depuis le transfert de l'Éducation nationale vers le Département : « *on avait au moins 200 ou 300 € au moins, à l'éducation nationale...* »

Recrutée en Seine-et-Marne, elle a demandé une mutation pour la Seine-Saint-Denis a travaillé dans trois autres établissements avant d'intégrer son collège actuel en 2009.

### **Organisation du travail et hiérarchies multiples**

La journée de travail de Charlotte est divisée en deux périodes : la première partie est le travail de nettoyage effectué de 6h30 jusqu'à 8h00 dans les salles de classe. La deuxième partie du travail est fait en collectivité, c'est le moment où il y a plus d'interactions car les agentes polyvalentes travaillent dans la même cuisine pour aider le personnel de la cantine. Elle fait la

vaisselle, nettoie la cuisine, lave les vêtements ou s'occupe du sèche-linge. Elle termine généralement à 15h et a alors un trajet de 30 mn en voiture.

Charlotte aborde la question de la hiérarchie des agent-es au collège Lucie Aubrac. Sa principale supérieure est la gestionnaire. Les activités individuelles réalisées le matin par Charlotte et ses cinq collègues, sont gérées directement par la gestionnaire. C'est elle qui fait le plan d'activité et définit la division du travail au sein de ce groupe. Elles doivent remplir une fiche de poste donnée par la gestionnaire et qui correspond aux tâches qui doivent être effectués chaque jour.

En cuisine, un autre rapport de hiérarchie doit également être pris en considération. C'est le chef de cuisine qui contrôle et gère les tâches. La position occupée par celui-ci peut être complexe quand il est beaucoup plus jeune que les membres du groupe qu'il dirige. C'est le cas de François, 31 ans, décrit comme un cuisinier beaucoup calme, et à certains moments, en position peu facile dans la relation avec les agentes qui souvent s'adressent directement avec la gestionnaire : « *il est jeune, ça jeune... il a 31 ans... (...) on doit écouter le supérieur...* »

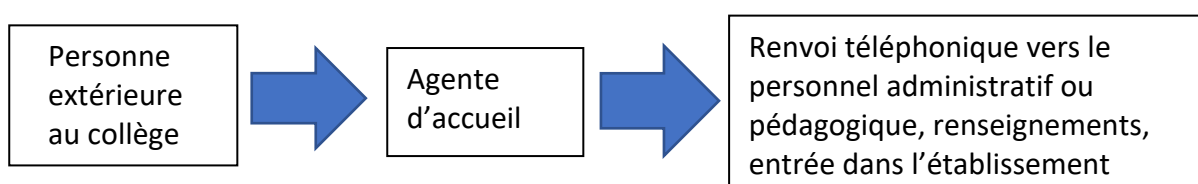
Enfin, les responsables du Département sont là pour donner des consignes et résoudre les conflits entre collègues. Il fait parfois intervenir un « médiateur » qui essaye de le résoudre de manière confidentielle en rencontrant et écoutant les parties concernées mais selon Charlotte cela a des effets limités car il n'est pas facile de parler avec certaines collègues.



# Corinne : Entrée précoce dans la parentalité, mobilité et emploi

Alphonse Caire

Le travail d'agent-e d'accueil est un travail relationnel. Les agent-es d'accueil sont la vitrine du collège, la page de couverture : si vous cherchez à joindre le collège, vous devrez leur parler. Corinne, agente d'accueil, est vraiment en « première ligne » dans les interactions avec les parents. Elle les redirige vers les différents services du collège, elle doit être au courant de plusieurs informations qui ne la concernent pas directement (remise des bulletins, procédure pour régler la demi-pension, absence de professeurs), pour répondre aux questions du « public ». Elle ouvre aussi le portail aux personnes qui doivent entrer. Pour qu'on puisse entrer dans le collège physiquement ou dans le réseau téléphonique du collège, le geste de Corinne est le même, elle doit appuyer un bouton. C'est à elle de filtrer les personnes et les appels et elle reçoit, dit-elle, « entre 80 et 100 appels par jours ». Au téléphone, elle peut décider de rediriger directement la personne ou consulter ses collègues. Pour les appels plus complexes, elle prend des notes puis les restitue à leur destinataire dans l'établissement.



Gérer l'entrée des élèves retardataires est aussi un élément du travail de Corinne. Elle doit aussi s'occuper de fermer le collège, ce qui dans ce grand collège prend du temps. Elle active l'alarme et elle doit être presque toujours présente en cas de problème. Cette obligation de présence se matérialise par une domiciliation au collège.

## ***Une mobilité portée par un besoin professionnel***

Corinne est née en Champagne-Ardenne et elle est y est restée jusqu'à ses 27 ans. Elle est la fille d'un père carreleur et d'une mère au foyer. Elle a deux frères. L'un d'entre eux est « entrepreneur » et a « fondé sa boîte » il y a 10 ans, il est couvreur. Le second travaille « dans les espaces verts ». Elle a été élève en lycée technologique mais elle a dû interrompre sa scolarité à 17 ans lorsqu'elle est tombée enceinte. Son père lui a proposé de continuer ses études, et sa mère de s'occuper de son enfant mais elle ne l'a pas voulu. Elle s'est occupée pendant un an de son fils, puis elle a travaillé quatre ou cinq ans dans le secteur de l'aide à la personne. Elle a ensuite travaillé un an dans un hôpital dans le cadre des contrats d'emploi

solidarité. Son dernier emploi en Champagne-Ardenne était dans un lycée, où on lui a proposé de passer le concours d'agent-e d'entretien et d'accueil, qu'elle a réussi. Néanmoins, elle n'a pas trouvé de poste dans l'académie de sa région, et a décidé de postuler dans l'académie de Créteil. Elle a fait ce choix car elle avait des proches sur lesquels s'appuyer en région parisienne. Elle s'est installée à Aubervilliers et a travaillé dans un collège de la Seine-Saint-Denis en tant qu'agente d'entretien. Son fils était scolarisé à côté de son domicile, mais à cause de « problèmes » sur lesquels elle ne s'attarde pas, l'année suivante Corinne l'a scolarisé dans le collège où elle travaillait. Son fils devait entrer au lycée à Montreuil pour devenir cuisinier, mais à cause d'un accident de scooter, il a dû entrer dans un lycée d'horticulture, toujours à Montreuil, qui ne lui plaisait pas. Il travaille désormais dans la grande distribution. Corinne a dû quitter son poste d'agente d'entretien à cause de problèmes de santé après 15 années en Seine-Saint-Denis. Elle est devenue agente d'accueil mobile pendant un an puis elle a obtenu un poste fixe quand qu'elle occupe aujourd'hui s'est libéré, il y a six ans.

### ***Réaliser l'entretien malgré plusieurs obstacles***

Lorsque j'ai réalisé un entretien avec Corinne, il s'agissait de ma deuxième rencontre avec elle. Je l'avais rencontrée lorsque nous avons fait notre première visite du collège, avec les autres étudiantes enquêteur-ices. Nous avons alors pu lui parler plus facilement qu'avec les autres agent-es, car elle avait peu d'appels ce jour-là.

Il peut être utile de préciser que nous avons eu quelques difficultés à obtenir des rendez-vous pour les entretiens. Lors de notre première visite au collège, j'avais pu obtenir l'accord de Corinne pour qu'on fasse un entretien ensemble mais d'autres ont eu des difficultés à obtenir l'accord d'un agent. Je n'ai pas pu faire l'entretien au moment voulu car nous n'avons pas pu joindre la gestionnaire pour convenir d'une nouvelle date. Notre professeure a dû joindre la principale du collège pour que l'on puisse fixer ces rendez-vous des entretiens. Cet obstacle étant passé, les entretiens ont pu avoir lieu.

L'entretien avec Corinne s'est réalisé dans de bonnes conditions, mais ce jour-là les appels étaient plus nombreux que lors de notre première visite. La sonnerie du téléphone nous interrompait et nous perdions parfois le fil de la discussion, mais elle faisait attention à finir ses phrases avant de décrocher. Pendant l'entretien, il y avait une bonne humeur et nous avons ri. L'ambiance était plutôt décontractée. Je sentais qu'elle n'avait aucun mal à répondre à mes questions, même s'il a fallu un peu de temps avant qu'elle développe ses réponses à mes questions.

### ***Une parentalité et une entrée dans l'emploi précoces***

La parentalité pour cette agente d'accueil est précoce. Corinne tombe enceinte « à la fin du lycée » et élève son enfant seule. Elle abrège sa scolarité et se trouve alors dans une position vulnérable sur le marché de l'emploi et enchaîne les emplois précaires : contrats aidés, extras dans les restaurants au service ou à la plonge. Elle insiste sur ses multiples difficultés à trouver

un emploi stable : il n'y avait « pas d'emploi », « il n'y avait rien en CDI », « ils ne recrutait pas ». Comme nous l'avons évoqué, Corinne trouve ensuite un emploi, toujours dans la région Champagne-Ardenne, comme ATTEE contractuelle. Or, être à la tête d'une famille monoparentale, et sans diplôme, constituent aussi des obstacles qui se cumulent pour obtenir un emploi stable et à temps plein. Corinne mentionne également le fait que ses amis d'enfance et de lycée dans la région où elle a grandi, diplômés et non diplômés, ont « trouvé un emploi » localement. Elle déclare à propos de son groupe d'amis : « il y a que moi qui me suis exilée ». Elle ajoute aussi être restée proche d'eux malgré son départ en région parisienne, qui a sans doute été vécu, du moins on peut le penser au vu des mots employés, comme un choix sous contrainte. En effet, après avoir passé le concours d'ATTEE en Champagne Ardenne, Corinne ne trouve pas de poste et elle va saisir une opportunité de mobilité en Ile-de-France pour pallier une situation professionnelle et familiale précaire. On voit également comment dans la trajectoire de Corinne, marquée par une rupture de trajectoire (maternité précoce, arrêt du lycée) et la monoparentalité, la fonction publique et l'emploi en tant qu'ATTEE peuvent être attractifs et permettre de concilier emploi et vie familiale (stabilité d'emploi, vacances scolaires).





# Whitney : Des services à la personne aux collègues

Nathalie Rangla

« Entrez »

J'ouvre la porte de la salle de repos des agents polyvalents, pour retrouver mon enquêtée. Elle porte le nom d'une star américaine, mais opère pour la plupart de son temps dans les coulisses d'un établissement de Seine-Saint-Denis. Parfois, on peut la trouver dans sa « loge », lorsqu'elle remplace l'agente d'accueil, entre midi et 15h. Whitney est assise devant son petit-déjeuner, dans son uniforme rose et violet. Elle m'invite à m'asseoir et de manière très maternelle me demande si j'ai mangé, comment se sont passées mes vacances. Maternelle, Whitney l'est avec moi tout au long de l'entretien, ponctuant parfois ses remarques d'une pression de sa main sur mon bras. Elle l'est également avec Lisa, une autre agente polyvalente d'une vingtaine d'années. Whitney sourit souvent, sa voix est douce. Elle est tantôt réservée, tantôt se lance dans de longs propos me laissant entrevoir des pans de sa vie familiale, amoureuse, personnelle. Elle est d'ailleurs originaire de la Réunion, comme moi, mais d'une autre région. Avant de commencer l'entretien, mon image d'elle consistait uniquement en une description physique ; une idée (fausse) de son âge ; la connaissance de son statut d'agente polyvalente et de ses origines réunionnaises. Nous nous rencontrons pour la deuxième fois.

L'entretien qui s'en suit est itinérant et entrecoupé par les interruptions des collègues de Whitney. De 8h15 à 10h40, nous sommes par moments seules, par moments entourées d'autres membres de l'établissement. Nous commençons dans la loge, nous nous séparons momentanément, nous retrouvons à la buanderie, passons rapidement aux vestiaires des agents, pour finir dans deux parties différentes du réfectoire. Ces endroits, à l'exception du réfectoire, sont des espaces fermés, relativement dissimulés au regard des élèves comme des professeur-es, comme de la plupart des membres de l'établissement. La porte permettant d'accéder à la loge est éloignée des salles de classe et du réfectoire, et proche bien que séparée des bureaux du personnel administratif. Quant à la buanderie, ou la « lingerie », son accès relève d'une expédition à travers les endroits reculés du collège. Il faut passer par une cour extérieure par laquelle passent les livreurs, notamment ceux de la restauration scolaire, pour re-rentrer dans le bâtiment et y trouver la buanderie. Il faut sinon traverser les cuisines, passer par un couloir exigü et descendre un escalier en colimaçon étroit afin d'arriver à cette « lingerie ».

***De rose et de blanc : des fantômes en uniforme***

Quand je pense aux agentes polyvalentes rencontrées, des couleurs me viennent aussitôt à l'esprit. Le rose s'impose, couplé au violet ; le blanc apparaît en second plan. Les uniformes des agentes polyvalentes sont tous les mêmes, ils les différencient des agent-es de cuisine et de tout autre membre de l'établissement – personnels et élèves. Ces uniformes roses et violets les accompagnent dans leurs tâches d'entretien à travers le collège – nettoyage des classes, du gymnase, de la cour de récréation, des sanitaires – tandis que l'uniforme blanc se porte lors de la plonge. « Nous on a nos gilets roses ! » mentionnait le principal du collège en référence aux agentes polyvalentes, lors de nos premières observations de groupe.

Pourtant, malgré leurs blouses de travail colorées, on ne les voit que très peu, ces agentes polyvalentes. En premier lieu, l'uniforme joue son rôle d'uniformisation, d'effacement – certes partiel et relatif – des particularités personnelles des agentes, les réduisant, à une masse « homogène ». L'invisibilisation se poursuit, de manière plus marquée, dans l'organisation de leurs horaires et lieux de travail. Les agentes arrivent pour la plupart avant les élèves, professeur-es et membres de l'équipe pédagogique, et partent sans les croiser. L'entretien des différentes parties du collège s'effectue avant, pendant ou après les cours. La plonge est exécutée dans une petite salle attenant au réfectoire, mais limitant leur visibilité par sa configuration, et leur salle de repos et leurs vestiaires sont hors de vue de la plupart des membres du collège. A cela s'ajoute un faible pouvoir décisionnel quant aux produits ménagers utilisés, et plus généralement quant à leurs conditions de travail, ce qui ne manque pas de générer frustrations et tensions.

### ***À demi-mots : sociabilité et stratégies collectives de valorisation du travail***

Le monde des agentes polyvalentes du collège étudié est un microcosme complexe, relativement secret. Le manque de temps et d'entretiens additionnels, les non-dits, certaines formes de résistance à l'entretien, les interruptions, et la position ambiguë et difficilement cernable de l'étudiante-chercheuse en sciences sociales sont autant de facteurs qui ont participé au caractère partiel de la collecte de données. Toutefois, les échanges que j'ai pu avoir sont riches d'informations et de nuances, et m'ont permis d'accéder – bien que partiellement – à des situations de travail et de vie, donnant vie à un corps de métier peu étudié et peu connu. C'est pour autant un microcosme hiérarchisé, où s'échangent des propos parfois moralisateurs, dans lequel les échanges informels et plus ou moins personnels sont centraux dans la vie d'équipe. Trouver des interstices dans l'emploi du temps afin de retrouver ses collègues, de parler – de « radoter » – semble permettre de faire face aux aspects invisibilisants et dévalorisants évoqués précédemment.

Les discussions durant les temps de pause relèvent de moments de sociabilité, et participent à un processus de socialisation professionnelle et de diffusion de normes et de valeurs permettant de valoriser le travail d'agent-e d'entretien. En effet, ces discussions permettent d'avoir un langage commun, de partager la connaissance des lieux et produits ménagers utilisés et de s'accorder sur la différenciation entre « bonnes » et « mauvaises » pratiques

ainsi que sur le « juste » séquençage des tâches professionnelles (par exemple, faire la vaisselle puis nettoyer la machine de plonge, plutôt que d'inverser l'ordre de ces tâches). Par conséquent, des liens se créent, se renforcent, et un sentiment de fierté et d'identification au travail se développe. A titre d'illustration, une agente insiste pour nous montrer le nettoyage du gymnase ; une autre utilise dans son discours des pronoms possessifs tels que « *mes classes* », « *ma loge* » ; ou encore met en avant le fait « d'arriver tôt », de travailler rapidement ou d'être « maniaque ».

Outre une autoidentification au travail amenant à une auto-valorisation de l'emploi et de ses tâches, ces discussions renforcent une hiérarchisation morale entre agentes, notamment basée sur l'âge et/ou l'ancienneté. Des jugements moraux sont ainsi émis et partagés à la fois à propos des pratiques professionnelles que des sujets de discussion plus personnels abordés. Toute personne externe à ce groupe (entièrement féminin), pour peu qu'elle soit jugée jeune et fasse l'objet d'une confiance (relative) y est également sujette, devenant destinataire de ce qu'elles semblent concevoir comme de *leçons de vie*. Sa tenue, ses manières, ses opinions et/ou styles de vie peuvent être en effet commentées, ainsi que j'en ai fait l'expérience.

### ***Une trajectoire de stabilisation au prix de l'expérience de la pénibilité***

Pour résumer le parcours professionnel et plus largement social de Whitney, il faut souligner ses changements réguliers d'emplois et de lieux de résidence, incluant une migration. Whitney s'est établie en France métropolitaine après avoir passé la première partie de sa vie dans les DOM-TOM, sur la côte est de la Réunion. En effet, après un CAP de vente et un court emploi en tant que vendeuse, elle décide de quitter son travail et de venir, seule, en métropole. Installée d'abord en « province », elle est embauchée par une structure médicale, dans laquelle elle travaille comme agent de service dans le service de maternité où elle fait « tout », du nettoyage des salles d'accouchement à l'aide à l'accouchement lui-même, puis dans le service d'accueil des « personnes âgées ». À 22 ans, elle donne naissance à sa première fille, et souhaite alors travailler avec des enfants. Après avoir fait des « garderies à la mairie », elle décide de passer « des concours » afin de travailler comme agente polyvalente dans les établissements scolaires. Elle travaille donc brièvement en lycée avant de se diriger vers les collèges, où elle suit deux formations, de restauration puis d'accueil. C'est donc une mobilité migratoire – de la Réunion à différentes régions et communes de la France métropolitaine – que Whitney a connu, ainsi qu'une mobilité sociale. Elle a en effet effectué diverses formations, a fait l'expérience de différents emplois, et se retrouve – au moment de l'entretien – à deux ans de sa retraite, propriétaire de sa maison en Seine-et-Marne depuis 12 ans. Elle y vit d'ailleurs seule, tout en restant en couple avec son compagnon et père de son troisième enfant, ce qui atteste d'une forme d'indépendance et de stabilité financière.

Ce parcours de stabilisation voire d'ascension est toutefois marqué par une forte pénibilité au travail autant physique qu'émotionnelle. Le premier travail de Whitney en France métropolitaine, alors qu'elle n'avait que 18 ans, reste ancré dans sa mémoire. Sans formation,

elle se retrouve confrontée à un rythme de travail effréné, et à des scènes émotionnellement exténuantes en service de maternité. Elle est exposée à un environnement non familial, qui l'épuise physiquement et la choque à plusieurs reprises. Elle change donc de service, travaillant ensuite avec des personnes âgées, un travail tout aussi éprouvant pour elle (physiquement et surtout émotionnellement). Ses emplois suivants en tant qu'agente d'entretien en établissements scolaires sont également caractérisés par une usure physique – notamment liée à la plonge. La médecine du travail lui a d'ailleurs reconnu de l'arthrose cervicale, et des aménagements dans ses tâches et horaires de travail ont été mis en place.

Il n'y a cependant pas de place pour le misérabilisme dans le discours de Whitney. Puis-je parler de regard (ré)enchanté par rapport à sa vision de son parcours et de son emploi présent ? Elle n'exprime pas de regrets mais dans son discours, dans certaines pauses, dans une phrase furtive comportant des éléments contradictoires, on devine que des regrets, elle a dû en avoir. Elle affiche pourtant une forme d'acceptation résignée de sa situation présente. Ainsi, elle tend à relativiser des expériences professionnelles difficiles – avec des généralisations par exemple, « c'est dur partout », ou des « mais j'aimais mon travail ». Whitney présente également sa fonction d'agente polyvalente comme ayant permis de conjuguer vie professionnelle et familiale lui ayant permis de s'occuper de ses enfants, et d'entretenir une relation avec eux. Et bien qu'elle ait gardé une expérience émotionnellement difficile des maisons de retraite (elle exprime une profonde tristesse en évoquant cette période), c'est auprès des personnes âgées qu'elle aimerait intervenir, bénévolement, à sa retraite. En attendant, vous pouvez (peut-être) la retrouver dans son établissement de Seine-Saint-Denis, où elle s'occupe désormais de l'entretien de huit classes, lave du linge et des matériaux de nettoyage, et assure l'accueil entre 12h et 15h !

## Partie 2.

# Tenir face à la pénibilité du travail

Cette partie aborde la question de la pénibilité du travail des agent·es. Beaucoup d'entre eux et elles ont accédé aux postes d'agent·es des collèges au cours de leur vie d'adulte, après avoir occupé divers autres emplois comportant une pénibilité physique ou psychique. Les femmes en particulier ont effectué et continuent d'effectuer un travail domestique important.

Presque toutes et tous sont de plus confronté·es en tant qu'agent·es au caractère éprouvant du port de charges de lourdes, à l'exposition à la chaleur et à des produits toxiques, et à des gestes répétitifs, mais aussi à des conflits et tensions. Face à ce travail usant, il faut « tenir ».

Cette partie rend compte de cette dimension du travail à partir de quatre textes. Un récit détaillé du travail des agent·es au collège Eugène Varlin, donne à voir les tâches difficiles et répétitives, et le rythme à suivre. Suivent les portraits de trois agent·es — Audrey, Michel et Mourad — qui évoquent les différentes formes de pénibilité du travail des agent·es des collèges, accentuées par le manque de reconnaissance, les sous-effectifs et le vieillissement au travail.



# Portrait de collège. Eugène Varlin, l'observation du travail et la pénibilité en récit

Alphonse Caire, Yara Doudi, Coco Luamba, Ellen Reese

## ***Le collège Eugène Varlin : « un bon établissement »***

Le collège Eugène Varlin se situe à Villemeuble, une petite ville de banlieue pavillonnaire verdoyante qui contraste avec les immeubles et « cités » des communes voisines. C'est une ville charmante que les habitant·es décrivent comme paisible. Le collège Eugène Varlin n'est pas classé REP (Réseau d'Éducation Prioritaire) contrairement à de nombreux établissements dans les villes limitrophes<sup>4</sup>.

Une des deux CPE du collège nous décrit ainsi le collège comme un « bon » établissement, et nous explique aussi qu'il permet d'accéder à l'un des meilleurs lycées de la ville et des alentours. Les parents qui s'installent dans cette zone cherchent souvent à inscrire leurs enfants dans ce collège. Certains (comme cette CPE elle-même) ont même déménagé à proximité pour relever du secteur de cet établissement.

Le collège Eugène Varlin est adossé à un autre collège. Ces deux collèges ont des effectifs d'élèves importants avec près de 750 élèves à Eugène Varlin et plus de 850 dans l'autre établissement, alors que la moyenne des effectifs est de 600 élèves par collège à l'échelle du département. Le collège Eugène Varlin a été construit dans les années 1950 et les locaux n'ont pas l'air d'avoir connu de changement majeur depuis cette époque : l'usure des escaliers est visible, il y a de nombreuses fuites dans les réserves de la cuisine, etc. La taille du collège est également source de pression au travail et de tensions parmi les agent·es, qui sont actuellement en sous-effectifs.

## ***L'observation d'un grand établissement***

Notre groupe de quatre étudiant·es a réalisé deux observations au collège. La première a eu lieu un mercredi à partir de 7h30. Nous sommes arrivé·es au collège Eugène Varlin et nous sommes divisé·es en deux groupes afin de pouvoir observer et nous promener dans le collège. D'eux d'entre nous ont réalisé des entretiens informels avec des agent·es qui nettoyaient les salles de cours avant l'arrivée des élèves. Nous nous sommes ensuite tou·tes retrouvé·es après nous être promené·es dans le collège durant une heure. Nous nous sommes dirigé·es vers l'aile des CPE, où nous avons discuté de l'établissement pendant une quarantaine de minutes

---

<sup>4</sup> Liste des établissements classés REP en 2022. URL : (consulté le 4/02/2023) <https://eduscol.education.fr/1028/la-politique-de-l-education-prioritaire-les-reseaux-d-education-prioritaire-rep-et-rep>

avec l'une des deux CPE. A 8h30, nous nous sommes rendu-es dans la cour où les élèves étaient réuni-es et s'apprêtaient à aller en cours. Nous avons rencontré la Principale de l'établissement, qui nous a proposé de nous accompagner dans les cuisines pour les visiter et rencontrer le personnel de la cantine. Le second de cuisine nous a fait visiter la cuisine en nous montrant les différentes denrées, les machines et salles de préparation (distinctes en fonction des catégories de plats et d'aliments chauds et froids), et il nous a également présenté une partie de l'équipe qui n'était pas au complet car le mercredi, de nombreux·euses agent·es ne sont pas là. Vers 10h50, nous avons poursuivi la visite de l'établissement avec la gestionnaire qui nous a présenté au personnel de l'administration et puis nous avons quitté l'établissement vers 12h.

Nous avons réalisé une seconde observation un jeudi. La négociation de cette seconde observation ainsi que la réalisation de nos entretiens ont été difficiles à obtenir. Lors de notre première observation, un mercredi, nous n'avions pas pu observer le service de la cantine. Le jeudi, nous nous sommes rendu-es au collège et avons été accueilli-es cette fois par la Principale adjointe qui nous a conduit-es auprès des agent·es d'entretien et de restauration afin de réaliser les entretiens. Suite à cela, nous nous sommes réuni-es dans la cuisine où nous avons suivi les agent·es dans la préparation du service de la cuisine. De 10h30 à 14h nous sommes resté-es auprès des agent·es et nous avons observé le service (réassort de la vaisselle, nettoyage, service des plats). Nous avons pu discuter et réaliser des entretiens informels avec plusieurs agent·es.

Nous avons été perçu·es de deux façons très différentes par le personnel rencontré, ce qui souligne la relative plasticité de notre statut d'étudiant·es venu·es observer le travail et la dissymétrie des relations selon les statuts et les postes des personnes rencontrées. En effet pour les agent·es nous étions vu·es comme des stagiaires et des intermédiaires en mesure de faire remonter des problèmes au Département. Pour le personnel d'administration, nous étions renvoyé·es à notre position d'étudiant·es, à l'image de la Principale Adjointe qui nous parlait de nos études et faisait le parallèle avec les siennes. « *Moi aussi j'ai fait un master, j'ai été jusqu'à la thèse en science de l'éducation... Continuez comme ça, les études c'est important, il faut poursuivre* » (Extrait d'entretien informel, le 19/10/2022).

### ***L'équipe et les différents postes***

Les agent·es ont la particularité d'avoir différents statuts d'emploi : celui d'agent·e titulaire, de contractuel·le, ou d'intérimaire, qu'ils et elles considèrent d'ailleurs comme le statut le plus instable. Parmi les agent·es titulaires, majoritaires parmi les personnes rencontrées, l'éventail des postes est assez large, et chacun·e occupe un poste spécifique dans l'organisation du travail. Nous avons rencontré 16 agent·es et réalisé des entretiens avec cinq d'entre elles et eux.

L'agente d'accueil qui occupe la loge, est chargée de gérer les entrées et les sorties dans le collège mais ses tâches s'étendent aussi à l'accueil, l'information et l'orientation des



visiteurs-euses et parents d'élèves. Elle occupe un logement de fonction et passe la quasi-totalité de ses journées dans la loge souvent en compagnie de l'agent d'entretien des espaces verts. Ce dernier a pour tâche la réalisation des opérations techniques d'aménagement et d'entretien des espaces verts du collège (tondre la pelouse, assurer la plantation des arbustes, ramasser les feuilles mortes, etc.). Cependant la santé fragile de celui-ci ne lui permet plus d'intervenir dans le cadre de ses missions et il envisage de prendre bientôt sa retraite. Sa situation ne passe pas inaperçue au collège : elle a été évoquée par l'agent de maintenance qui éprouve de l'empathie à son égard. Celui-ci a notamment pour mission de réaliser la surveillance technique et l'entretien régulier des installations et des équipements dans l'ensemble du collège. Il est également chargé de réceptionner et de stocker des produits et des matériaux. Hormis la réalisation des tâches qui lui incombent, il intervient souvent dans la loge en remplacement de l'agent(e) d'accueil. Dans le secteur de l'entretien, on compte un agent polyvalent et cinq agentes polyvalentes, toutes titulaires. Ils et elles assurent l'entretien des locaux administratifs et pédagogiques le matin ou l'après-midi en fonction de leurs emplois du temps, et interviennent également à la plonge lors du service de la cantine.

L'équipe des ATTEE étant en sous-effectif (deux agent·es n'ont pas été remplacé·es), le collège fait appel à des agent·es remplaçant·es temporaires. C'est le cas d'une agente intérimaire que nous avons rencontrée lors de nos premières observations. Elle intervient souvent au collège en remplacement, souvent sur une seule journée. Elle réalise les mêmes tâches que celles qui sont assignées aux agents d'entretien polyvalents titulaires.

Enfin, en cuisine, l'équipe est composée de 7 agent·es de restauration, dont un chef de cuisine et son second. Ils et elles participent à la préparation et la distribution des repas à la cantine, et sont également chargé·es d'effectuer l'entretien des locaux et du matériel.

### ***L'organisation du travail : des étages à la plonge***

Les agent·es d'entretien arrivent à 6h30, ils-elles commencent à laver leur secteur et poursuivent ce travail jusqu'à 11h30. Les agent·es se répartissent par secteur dans le collège et on trouve le matin une ou deux agent·es dans les étages (il y a trois étages dans le collège). Les agent·es nettoient les salles de classe en commençant par les tables avec un produit ménager repérable par sa couleur bleue avec une éponge. Ils-elles mettent ensuite les chaises sur les tables pour balayer la salle, ensuite ils-elles nettoient le tableau puis le bureau de l'enseignant·e. Ils-elles changent les poubelles et passent le balai dans le couloir quand ils-elles ont fini leurs salles. À 11h30, ils-elles déjeunent au réfectoire, puis prennent leur poste à la plonge dans les cuisines. Au collège Eugène Varlin, il n'y a qu'une agente d'entretien qui commence à 10h30, et finit à 18h, contrairement aux autres agent·es qui commencent à 7h30 et finissent à 15h30.

L'agent(e) d'accueil, elle, commence sa journée à 7h30 : elle ouvre le collège pour les premier·es arrivant·es de l'équipe pédagogique et administrative du collège. Elle reçoit des appels tout au long de la journée, et prend une pause à 11h30, moment où elle est remplacée par une

agente d'entretien. Elle continue sa journée jusqu'à 18h, heure à laquelle elle ferme le collège et active l'alarme. Elle vérifie que toutes les portes sont bien fermées. Comme le collège est grand, ce travail lui demande beaucoup de temps. Ses journées peuvent finir plus tard lorsqu'il y a des réunions ou des conseils de classe, jusqu'à 20h ou 21h.

Les agent-es de restauration commencent à 6h30 et finissent à 15h. En arrivant ils et elles s'occupent de recevoir les livraisons de nourriture qui serviront à préparer les repas. Une fois que tout est installé dans les réserves, les agent-es préparent les repas et occupent alors plusieurs postes, la préparation des plats chaud d'un côté et la préparation des plats froids (entrées et desserts) de l'autre pour mille repas. La préparation des plats est longue : s'il y a de l'ananas au dessert, il faut réceptionner et ranger les ananas, les préparer, etc. Les agent-es de restauration doivent donc préparer les repas avant que les collégien-nes n'arrivent à midi dans le réfectoire. Nous n'avons pas pu voir le travail des agent-es de restauration avant 11h30, car nous étions en train de faire des entretiens.

Le collège Eugène Varlin a pour particularité d'avoir une cuisine commune avec le collège mitoyen. Il n'y a qu'une seule équipe en cuisine, qui est rattachée au collège Eugène Varlin, mais prépare les repas pour les deux établissements. Cela représente en moyenne 1 000 repas par jour. Nous avons appris par le chef de cuisine qu'avant la pandémie du Covid-19, les élèves demi-pensionnaires étaient plus nombreux-euses, et la cuisine préparait plutôt 1 200 repas par jour.

Les deux réfectoires sont séparés par l'espace de plonge, au sein duquel les ATTEE des deux établissements nettoient et rangent la vaisselle. Chaque agente de la plonge – il n'y a que des femmes – a un poste (qui est affiché à l'entrée de la cantine sur un écran, et qui semble changer chaque jour) :

- Vidage des assiettes, remplissage des bacs de plonge par catégorie de vaisselle : une agente par poste, un poste par collège de part et d'autre de l'espace ;
- Rinçage et nettoyage dans la machine : au centre, une seule agente qui réceptionne les bacs de plonge remplis, venant des deux réfectoires en même temps – il semble que c'est un des postes des plus difficiles ;
- Réception et rangement de la vaisselle propre : à la sortie de la machine, quatre agentes des deux collèges ;
- Nettoyage et rangement des verres : une autre machine à plonge spécifique à cet usage, une agente par poste, un poste par collège de part et d'autre de l'espace ;
- Navette : transfert de la vaisselle propre pour réassort au niveau de la zone de service ; une agente par poste, un poste par collège.

Quand le service de cantine débute et qu'il y a peu de choses à ranger, les agentes discutent, s'asseyent, rient, et font des blagues. L'ambiance est chaleureuse. Nous avons pu avoir des échanges informels avec elles à ce moment-là. Le travail s'accélère et devient plus intense à mesure que les plateaux sont débarrassés. Les bruits de machines et des couverts se mêlent

à celui des discussions des agents, mais aussi des discussions des élèves et de leurs pas se dirigeant vers la sortie. Le matériel est défectueux : les agentes nous font remarquer des fuites à plusieurs endroits, certaines ont les pieds dans l'eau et doivent utiliser une raclette pour l'évacuer. Elles se plaignent aussi de la machine à laver qui fonctionne mal et est mal conçue.

Du côté du service, quatre agent·es sont assignées à des postes distincts. À l'arrivée des élèves, une personne veille à ce qu'ils-elles prennent leur plateau, couverts, etc. et une entrée. Nous pouvons observer que l'agente insiste pour que les enfants prennent une entrée, pour manger des légumes, et font de la discipline s'ils-elles chahutent. Ensuite, deux agentes réalisent le service des plats chauds, en fonction des régimes alimentaires des élèves. Puis, au niveau des desserts, une autre personne gère cet espace. À chaque poste, les agentes doivent veiller à effectuer un réassort de la vaisselle et des aliments. Une chambre froide et un four sont localisés derrière leurs postes. Pour le réassort de la vaisselle, c'est l'agente « navette » qui effectue les allers-retours de la plonge à la zone de service. Le chef de cuisine fait le tour du réfectoire pour voir si les collégien·nes mangent bien et s'il-elles ne font pas n'importe quoi avec la nourriture, il n'hésite pas à discuter avec elles-eux. Il revient alors vers les agent·es pour dire que les AED (assistant·es d'éducation, ou surveillant·es) sont sur leur téléphone et qu'ils et elles « ne sont pas payé·es à rester sur leur téléphone ».

Dans les cuisines, deux agents de restauration s'occupent de laver les fours, les cuves qui ont servi à préparer les plats chauds et le sol. Ils doivent laver à l'intérieur à l'aide d'un jet d'eau, puis laver le sol pour que tout soit propre le lendemain. Deux autres agents d'entretien qui s'occupent de laver les « gastros » des plats qui viennent d'être données aux collégiens. La quantité de « gastros » est impressionnante. Ce sont des hommes qui réalisent ces tâches, et il semblerait que ces postes soient fixes (contrairement aux postes dans la zone de plonge occupés par les agentes).

À la fin du service, les agentes de la plonge doivent nettoyer la machine à laver, le sol, les plans de travail et le reste de la plonge. Les ustensiles et la vaisselle sont rangés dans une autre salle, en dehors de la plonge. Les poubelles doivent aussi être rangées mais on a pu voir des dissensions entre les agentes des deux collèges au sujet de la place d'une poubelle, les poubelles étant séparées entre les deux établissements. Elles nous informent qu'en fonction des jours, les poubelles peuvent être plus ou moins lourdes.

Le chef guide les agentes vers certaines tâches spécifiques et vérifie l'avancement du nettoyage. Les agent·es qui occupent des postes de service nettoient leurs postes : ils-elles passent d'abord l'éponge sur les différentes étagères, sur les « porte-gastros » puis nettoient les étagères qui sont plus basses. Ils-elles finissent en passant la serpillère sur le sol. Certain·es vont par la suite ranger certains ustensiles en réserve.

Il est intéressant de noter la division sexuée du travail : les hommes réalisent des tâches différentes du reste des femmes de l'équipe. Les postes sont également différenciés selon le type de tâche : pour les agent·es de restauration, dans le cadre des postes de service, le

contact direct avec les élèves relève de la relation pédagogique alors que les agentes de la plonge n'interagissent pas avec elles et eux.

Au sujet du gaspillage alimentaire, le second de cuisine a partagé avec nous son désarroi vis-à-vis de la quantité de nourriture jetée.

*« On fait de notre mieux pour qu'ils aient des repas de qualité. Quand tu travailles depuis 6h30 et que tu vois que le gamin a presque rien mangé, tu te dis que t'as travaillé pour rien. A cet âge, ils mangent presque rien. »  
(Extrait d'entretien informel, le 03/11/2022)*

Cette frustration vis-à-vis de la nourriture jetée, s'est manifestée plusieurs fois et le second de cuisine montrait la quantité de nourriture restée dans les assiettes.

### ***De la bonne humeur dans des conditions de travail difficiles***

L'organisation du travail au collège Eugène Varlin que nous avons pu observer, et les discours des enquêté-es, donnent à voir les conditions de travail des ATTEE. En sous-effectif, réalisant des tâches répétitives et physiques dans un bruit constant, les agent-es travaillent avec un matériel défectueux.

Ainsi, durant notre visite, une agente trouve « une nouvelle fuite » : elle le dit au chef de cuisine qui va prendre des photos de la fuite et faire un rapport. Nous lui demandons si quelqu'un vient réparer ce genre de problème, il nous dit qu'il prend des photos et fait des rapports sur chaque problème qu'il transmet sur un logiciel, mais rien ne se passe et il faut « se débrouiller ».

Les agent-es travaillent cependant dans la bonne humeur, comme en atteste le témoignage de Jessica (ci-dessous), et nous avons été accueilli-es avec bienveillance.

#### **Portrait de Jessica : un travail « usant » mais une « bonne ambiance »**

Jessica est une jeune femme blonde aux yeux marron-clair, très souriante. On peut cependant apercevoir sur son visage la fatigue physique de son travail. Elle est agente polyvalente au collège Eugène Varlin depuis 3 ans et, aujourd'hui, lorsque nous sommes venu-es au collège, elle a commencé son service par la plonge. Dans son parcours professionnel et scolaire, elle est passée par plusieurs secteurs d'activité. Elle a réalisé un bac pro comptabilité qu'elle n'a pas obtenu, puis elle s'est dirigée vers une formation en alternance en secrétariat pendant 1 an, qui ne lui a pas plu. Elle a ensuite fait une école de pharmacie dans le 20ème arrondissement de Paris avant de devenir animatrice pour la mairie. Ce que Jessica aime, dit-elle, c'est travailler auprès des enfants. D'ailleurs, elle aimait beaucoup son métier d'animatrice. C'est l'arrivée de son second enfant qui l'a décidée à quitter son poste pour postuler au Département en tant qu'ATTEE. C'est d'ailleurs « en interne » que cela s'est joué : étant titulaire à la mairie, elle dit n'avoir eu aucun mal à être embauchée. Elle a choisi ce travail parce que « avec les horaires dans

mon travail c'était pas possible avec le deuxième, c'était difficile. J'étais enceinte pendant le confinement, ici c'est mieux payé qu'animatrice ». Elle travaille un peu moins de 35 h par semaine, en temps partiel à 80 % car elle a deux enfants de moins de trois ans. Elle n'apprécie pas ce travail car il est fatigant et épuisant, mais surtout parce que ça ne lui permet pas « d'être au contact avec les enfants ». Alors que nous précisons que « techniquement les élèves du collège sont de grands enfants », elle rit et ajoute qu'elle préfère « les petits ». Elle semble cependant apprécier l'équipe et l'ambiance de travail. Si elle reste, c'est selon elle, grâce à ses collègues.

Certain-es agent-e se plaignaient d'un manque de reconnaissance général de leur métier, et espéraient que nous pourrions « *faire remonter* » au Département le fait qu'elles travaillent dans des conditions difficiles.



# **Audrey : « C'est moins pénible que la restauration, mais mentalement, ça pèse ».**

## **Une agente d'accueil qui lutte pour la/sa sécurité.**

Marion Rénier

J'entre dans la loge. L'agente d'accueil me prend pour une professeure. Elle s'excuse. Personne ne peut la remplacer pour l'instant, il y aura du retard. Elle n'est pas à l'aise. J'attends dehors et observe les surveillant-es. Ils « checkent » les enfants et blaguent entre eux. Les retardataires sonnent à la grille. L'agente leur ouvre à chaque fois, entre deux coups de fils. L'un d'eux lui crie « merci ! ». Une heure après, elle me demande de monter dans les bureaux. Elle me rejoint après sa pause café-cigarette.

*Dans le bureau de la psychologue - ancienne pièce de stockage : petite pièce austère. Un grand bureau éclairé au néon. Un fauteuil et deux chaises.*

En m'installant sur les chaises des visiteurs, je lui propose un bout de gâteau fait maison. C'est ma manière de la mettre à l'aise, de créer un lien et de la remercier pour avoir accepté l'entretien. Elle accepte chaleureusement. L'agente est une femme charismatique. Son débit est élevé au début de l'entretien. Parler de sa situation lui pèse. Elle ne veut rien oublier. Elle prouve son investissement et démontre les problèmes de son métier. Tout est le fruit de longues réflexions. Elle veut être entendue et comprise. Je parle peu. Je l'accompagne par l'écoute et tente de la soulager en approuvant.

### ***Les contacts et le travail relationnel comme boussole***

Arrivée en Ile-de-France depuis les Antilles à 9 ans, elle a vécu dans les Yvelines et dans différentes communes de la Seine Saint-Denis. Elle tombe enceinte après avoir obtenu son CAP d'hôtellerie en tant que serveuse en salle. Après quelques petits boulots d'intérim, elle est embauchée dans un magasin de photographie, qui ferme 5 ans après, pour des raisons budgétaires. Elle revient ensuite à sa première vocation pour travailler comme serveuse en salle, dans un hôtel restaurant 4 étoiles, pendant 4 ans. Elle a « adoré » discuter avec les client-es bien que c'était un travail mal rémunéré et très physique avec un brassage de 900 personnes tous les jours, à partir de 6h30. Lorsqu'une amie lui propose un emploi d'agente d'entretien, payé 400 euros de plus, elle saute sur l'occasion. Contractuelle pendant 2 ans, puis titulaire, elle postule ensuite dans l'équipe mobile où elle reste 5 ans. Dans les 34 collèges où elle a travaillé, on l'a laissée petit à petit se charger du poste d'agente d'accueil, ce qui lui

a permis de retrouver le travail relationnel et les contacts qu'elle aimait tant dans la restauration et l'hôtellerie. C'est en tant qu'agent-e mobile qu'elle est venue en 2014 au collège où je l'ai rencontrée. Comme elle était efficace dans son travail et que l'établissement n'avait pas d'agent-e d'accueil depuis plusieurs années, la direction lui a demandé de rester. Elle accepte ce poste en 2015. L'astuce de l'établissement pour la garder ? La convoquer à chaque fois qu'elle passait un entretien ailleurs, pour lui faire du « chantage affectif » :

*« Ah ouais ça vous plait pas ? Pourtant on avait dit « on signe », vous aviez dit oui et tout pour le poste mais comment ça se fait ? De toute façon si y vous disent oui vous dites non hein... ».*

Toutefois, elle souhaitait vraiment avoir un poste fixe, fatiguée de devoir se déplacer entre différents collèges, sans pouvoir gérer un poste de bout en bout.

*« J'ai trouvé le métier qui me plaisait, à part la restauration bien sûr, et qui se rapproche de la restauration, et qui est moins pénible mais mentalement euh... ça pèse ».*

### ***S'organiser pour la sécurité : un travail d'équipe (en théorie)***

La violence et les situations difficiles sont de plus en plus fréquentes au collège, où se produisent une à deux agressions verbales ou physiques toutes les semaines, depuis la rentrée. Les parents veulent régler eux-mêmes les problèmes de leurs enfants, à leur manière, auprès du personnel ou des élèves. Pour tenter d'y remédier, des réunions de CA sont organisées régulièrement avec les CPE, les surveillant-es et l'agent-e d'accueil. Il est question actuellement de mettre en place le même système qu'à la Poste, en mettant à l'entrée de l'établissement des affiches explicitant que toute insulte ou violence envers les agent-es et le personnel est passible d'amendes voire de peines de prison.

Lors des six formations qu'elle a suivies, Audrey a rencontré d'autres agent-es d'accueil qui cherchaient à mieux appréhender ces situations difficiles. Néanmoins, ils en sont toutes au même point. Ils se désolent de ne pas avoir de "mode d'emploi" ou d'organisation collective qui permettrait de les protéger davantage. Ainsi, l'agent-e s'est dotée d'une posture charismatique pour faire face aux tensions : une voix qui porte, une rigueur et une impassibilité professionnelle qui lui permettent de se faire respecter. L'agent-e a souligné que la sécurité du collège dépend également des infrastructures de l'établissement. Dans d'autres collèges où elle a pu travailler, il y avait par exemple un sas à l'entrée avec des portes verrouillables depuis la loge. Dans ce collège, rien n'empêche les parents d'entrer aux heures d'entrée et de sortie des élèves.

Sans ces dispositifs, la cohésion entre les collègues et l'application d'un protocole sont essentiels. Depuis plusieurs années, l'agent-e d'accueil tente de mettre en place un protocole de sécurité, avec des prises de rendez-vous qui conditionneraient l'entrée des personnes extérieures à l'établissement. Toutefois, ses collègues (CPE, surveillant-es, les agent-es



polyvalents qui la remplacent...) ne le respectent pas systématiquement. Le principal est conscient de l'importance de son engagement pour la sécurité : « *il a confiance en moi, il sait que je gère la situation et qu'il y a personne qui va arriver dans son bureau l'agresser comme ça* ». Néanmoins, il s'appuie beaucoup sur elle. L'agente prend ainsi en charge des situations de conflits que le reste du personnel préfère éviter et s'assure de gérer la plupart des problèmes, pour leur faciliter le travail.

Ayant le sentiment d'assumer seule le protocole et la sécurité du collège de façon horizontale, l'agente ressent le laxisme et le mépris de ses collègues qui continuent parfois de la considérer comme une simple « portière ». Pourtant, gérer la sécurité à l'entrée de l'établissement est une tâche qui s'ajoute, entre-autres, aux 700 appels potentiels de parents d'élèves, aux prises de rendez-vous, et à la gestion des mails. Certains surveillant-es sont dans une relation de copinage avec les élèves, ce qui leur retire de la crédibilité et place l'agente dans le rôle de « la sévère ». Iels négligent les joutes entre élèves et leurs conséquences. Chaque bagarre peut néanmoins mener à une avalanche de violence : vengeance des parents auprès des élèves, des surveillant-es, des professeur-es et de la direction. L'agente leur en a fait part mais iels se sont vexé-es. Depuis, elle endosse un rôle qui excède son poste comme : stopper les bagarres, vérifier les vols de vélo ou la présence d'élèves sur le parking privé (iels pourraient se venger sur les voitures du personnel). Son investissement dans la sécurité est motivé par sa passion pour son métier, pour l'établissement et par le souci de garantir un lieu de vie sûr pour elle et son fils qui habitent dans un logement de fonction sur place.

*« Je crois que j'en ai assez fait, et c'est le moment pour moi d'en profiter parce que c'est arrivé à un point où je suis un peu dégoutée de... de faire tout ça, en fait, et de me dire que je brasse de l'air parce que je suis avec une population très très remontée et c'est très rare de voir des parents agréables qui arrivent avec le sourire « bonjour, est ce que vous allez bien ? » ».*

### ***Entre espace de travail et espace intime : sentir ses limites et les faire entendre***

Pour cette agente d'accueil habitant sur place, la charge mentale liée à son poste reste présente jour et nuit. Elle doit veiller sur le collège continuellement et souffre de ne jamais pouvoir faire une vraie pause. L'isolation phonique du logement qu'elle occupe sur place avec son fils étant très mauvaise, elle entend tout ce qui se passe, dehors et à l'étage. Elle entend tous les jours la sonnerie, dirigée vers son logement, pendant ses heures de travail et pendant ses jours de repos. A l'inverse, ses collègues peuvent entendre ce qui se passe chez elle et ce manque d'intimité pèse sur sa vie sociale. Elle n'ose plus inviter ses proches chez elle. De plus, une autre agente, qui habitait au-dessus d'elle, l'a harcelée, par le biais, entre autres, de nuisances sonores la nuit et pendant les vacances.

Elle avait signé son contrat avec le logement de fonction sans avoir pu le visiter. Or, elle s'est retrouvée dans un logement sans prise de téléphone, infesté de rats et avec des murs humides contenant des champignons qui sont la cause de l'asthme de son fils.

*« Je me retiens énormément, je n'ai jamais rien dit. Je me suis dit déjà, j'ai de la chance de bosser. On va pas faire de bruit. On va pas le dire. C'est pas grave. C'est peut-être normal. Mais après j'ai appris en allant chez d'autres agents que non, c'est pas normal en fait. C'est pas... ils ne sont pas comme ça les apparts. Du coup, de là, je me suis dit, je vais leur demander ».*

Après avoir fait de nombreuses demandes auprès du Département, où elle avait « *l'impression de parler dans le vent* », elle s'est tournée vers un syndicat. Avec son aide, elle envoie des mails régulièrement, pour rappeler sa situation mais, jusqu'alors, n'a reçu aucune réponse. Pour elle, les problèmes physiques, psychologiques, et matériels des agent-es de catégorie C ne font pas partie des priorités du Département car ils et elles sont peu diplômés et donc perçu-es comme « pas très réfléchi-es ». Aujourd'hui, l'agente, toujours optimiste pour son métier mais à bout moralement et physiquement, souhaite partir rapidement de ce collègue et de ces mauvais souvenirs, pour travailler dans un nouveau contexte où elle pourra de nouveau exercer son travail avec passion.

# Michel : Le poids des sous-effectifs

Ellen Reese

*« Dans le couloir du secteur administratif, on se retrouve toutes les 4, il y a un agent (Michel) qui vide les poubelles des bureaux. Il travaille avec un chariot sur lequel il y a une poubelle et des ustensiles de ménage. Il porte une blouse vert foncé et des gants. (...) Nous restons discuter avec Michel. On se présente en tant qu'étudiant-es en Sciences Sociales qui travaillons sur les ATTEE, on lui pose quelques questions : il travaille de 6h30 à 12h30, son secteur comprend le rez-de-chaussée, des bureaux administratifs à l'infirmerie.*

*Il est souriant, ouvert à la discussion. Il s'arrête de travailler pour nous parler. Je me sens gênée de l'interrompre dans son travail. Après quelques minutes de discussion, on décide de monter dans les étages pour rencontrer d'autres personnes. »*

*(Extrait de notes d'observation, 19/10/2022)*

Entre cette première séance d'observation, et le jour où nous sommes retournés au collège, un mois s'est écoulé. La négociation de nos entretiens n'a pas été évidente. Notre interlocutrice, la gestionnaire de l'établissement, supérieure hiérarchique des agent-es, avait au préalable accepté que nous revenions pour réaliser des entretiens, cependant, nos tentatives de contact avec elle pour fixer ce moment ont ensuite été vaines. Finalement, notre enseignante a fini par contacter la Principale de l'établissement pour obtenir un rendez-vous.

À notre arrivée, nous avons été accueilli-es par elle-même et la Principale Adjointe. Elles nous précisent qu'elles feront au mieux, mais que l'équipe étant en sous-effectif, cela risquera d'être limité dans le temps.

Nous croisons Michel, qui revenait d'une pause cigarette. Je lui demande s'il est d'accord pour prendre le temps de m'accorder ce fameux entretien, dont je lui avais parlé lors de notre première rencontre en octobre. Il me demande d'attendre un moment, le temps qu'il finisse certaines tâches (nettoyage de sanitaires, vidage de poubelles). Je l'attends assise sous le porche dans la cour. Il me répète plusieurs fois qu'il a bientôt fini, je lui réponds qu'on a le temps, que je ne suis pas pressée.

Une fois ses tâches terminées, il ouvre une salle de réunion fermée à clé, dans le secteur administratif, près des bureaux. C'est une salle plutôt petite, où nous déplaçons une table et deux chaises pour être face à face. Je lui présente l'objectif de cet entretien et le cadre dans lequel nous le réalisons : je lui indique que je vais lui poser des questions sur sa vie personnelle, sur son travail, et son parcours professionnel. Je lui précise l'anonymisation des données, et il accepte que j'enregistre notre conversation sur mon téléphone.

L'entretien s'est passé dans le calme, la bonne humeur, nous avons ri par moments, et nous n'avons pas du tout été dérangé-es. Nous pouvions entendre par moments la cloche retentir et des voix, tantôt d'enfants, tantôt d'adultes.

Dans l'ensemble, l'entretien était plutôt directif, peut-être même trop. Je notais tout ce qu'il disait et je me demande si cela n'a pas instauré un climat trop « formel », qui aurait empêché qu'il apporte des éléments de sa vie de lui-même. Aussi, peut-être que cette salle de réunion a rendu cet entretien plus formel que je ne l'aurais voulu. Il m'a semblé que nous étions tous les deux assez gêné-es, à plusieurs moments, il faisait sonner ses clés dans sa poche, ce que j'ai interprété comme un signe d'embarras.

À la fin de l'entretien, nous nous rendons, Michel et moi, à la salle des professeurs pour prendre un café à la machine. Pour le remercier du temps qu'il m'a accordé, je lui offre son chocolat chaud, ça lui fait plaisir, et il me dit que je suis une personne gentille.

### ***Une trajectoire ancrée dans le 93***

Michel est un homme blanc de cinquante-deux ans. Il a grandi dans une ville voisine avec une mère « dans le ménage » et un père qui travaillait dans une usine de maçonnerie. Il a arrêté son parcours scolaire après le collège, a travaillé en intérim dans la manutention, aux Restaurants du Cœur et a réalisé son service militaire à 18 ans. Il a également connu quelques périodes de chômage. Il n'a pas continué sa scolarité après le collège pour des raisons financières. Il travaille en tant qu'agent polyvalent dans des établissements scolaires dans le Département de la Seine-Saint-Denis depuis 1998. Après quatre ans en tant que contractuel, il a été titularisé en 2003, un an après son arrivée au collège enquêté. Il voulait avoir une situation plus « tranquille », son but était d'être titulaire. En 2006, lorsqu'il y a eu le changement d'employeur de l'État au Département, son travail n'a pas été impacté, mais son salaire a augmenté. Il a obtenu en 2013 un logement du Département en tant qu'agent territorial, situé dans une autre commune. Il y vit avec son fils de 11 ans, Matthias, entré en sixième cette année, et qui, selon son père, n'aime pas trop travailler à l'école. Sa femme est décédée il y a huit ans, et Michel s'attriste du fait que son fils doive grandir sans sa mère.

Il avait effectué une demande de mutation dans un établissement de la commune où il habite, mais après un premier refus, il n'a pas renouvelé sa demande – cela reste tout de même son projet, pour pouvoir aller au travail à pied, près de chez lui.

### ***Travailler entre les étages et la cantine***

Au sujet de ses conditions de travail, Michel me décrit une journée-type. Il arrive à 6h30 au collège. Il nettoie les sols de son secteur : le préau, puis les bureaux administratifs, l'infirmerie et la « salle des profs ».

*« Je passe le balai, la serpillière, enfin, si j'ai le temps, des fois j'ai pas toujours le temps. Mettons je lave aujourd'hui, demain j'aurai pas besoin de laver,*

*mais par contre je passe un coup de balai, que ce soit propre, qu'ils aient rien à dire... Mais moi, ils me disent rien c'est que ça va ».*

Michel vide ensuite les poubelles de ce secteur et des sanitaires. Il vide aussi les poubelles dans la cour, s'il a le temps. À 10h, il prend une pause-café, se change, et va en cuisine pour faire « *la plonge des gamelles* » (les récipients dans lesquels les repas sont préparés). Il trouve le travail en cuisine plus difficile, « *C'est surtout qu'on a beaucoup de boulot, on a que 30 minutes pour manger, oui faut toujours aller vite, faut speeder un peu...* », alors que « *dans les étages, on n'est pas bousculés (...) c'est plus cool* ». Le mercredi, il n'y a pas la cantine, donc il finit à 12h30. Sinon, il finit à 15h. Il préfère les horaires du matin, parce que le service de la cantine est fatigant. Pour les personnes qui travaillent l'après-midi, de 10h30 à 18h30, c'est plus difficile, car après le travail en cuisine, il y a tout le nettoyage dans les étages à faire. Pouvoir rentrer chez soi plus tôt est aussi un avantage : « *Ça m'est arrivé de travailler aussi du soir, alors quand c'était le soir, je commençais à 10h et je finissais à 18h30, mais j'aime pas trop parce que ça fait tard...* »

Avec ses collègues, ils-elles prennent des pauses ensemble et s'entraident, si le temps le permet. Michel précise qu'il manque deux personnes dans l'équipe, qui n'ont jamais été remplacées, et donc que deux de ses collègues se retrouvent à avoir deux secteurs à nettoyer à elles seules.

*« Moi, j'suis là, de ce côté, de l'autre côté y'a Mélanie, au premier, y'a Anne et Edith, au deuxième, y'a Maryam, mais Maryam elle est toute seule au deuxième, y'a personne... il devrait y avoir quelqu'un d'autre en plus. Il manque deux personnes en fin de compte. Et au troisième y'a que Marine. Et comme c'est un grand couloir avec plusieurs classes, il devrait y avoir deux personnes à chaque étage. En fin de compte, il manque une personne au deuxième et une au troisième... C'est pour ça oui parfois c'est la galère.*

*E- Et parfois, toi, t'as le temps d'aller leur filer un coup de main ?*

*Bah oui on s'entraide, on fait ce qu'on peut oui, mais c'est vrai que c'est pas toujours évident oui... »*

### **Changements de gestionnaire et impact sur le travail**

Depuis vingt ans, cinq gestionnaires se sont succédé au collège, sur un rythme assez rapide ces dix dernières années après le départ en retraite de la gestionnaire en poste lorsque Michel est arrivé dans l'établissement. Michel retrace l'historique des personnes qui ont occupé ce poste, qui apparaît uniquement occupé par des femmes, et des difficultés ces dernières années : démission, arrêts maladie, remplacements, etc. S'il ne s'étend pas sur les difficultés induites, il décrit que c'est « un peu la galère », et qu'au sein de l'équipe, les agent-es sont « un peu perdu-es ». Michel évoque néanmoins les changements dans les fiches de poste et les emplois du temps, qui sont gérés par les gestionnaires de l'établissement. Si sa fiche de poste semble avoir peu évolué (il n'a travaillé que dans deux secteurs durant sa carrière dans

l'établissement), il évoque le renouvellement cette année de sa fiche de poste, en janvier 2023, avec l'augmentation du nombre d'heures de travail annualisées, de 1552h à 1607h, qu'il ne trouve pas « normale » : « on travaille plus, moi je trouve qu'on devrait avoir un peu plus ». Michel parle également des changements de direction de l'établissement mais montre plus de distance vis-à-vis de ces personnels, il ne souvient d'ailleurs pas toujours de leurs noms. Il aurait sans doute été intéressant de mieux comprendre son expérience de tous ces changements de direction et de gestion connus pendant ces vingt-cinq ans de travail au collège, mais Michel semblait ne pas vouloir détailler les difficultés rencontrées.

Michel était auparavant syndiqué, son rapport au syndicalisme et à l'engagement militant semble avoir changé au cours du temps : il a quitté son syndicat parce qu'il trouvait que la cotisation coûtait « trop cher ». Il ne trouve pas d'intérêt non plus à participer aux grèves, parce qu'il perd de l'argent et trouve que, parfois, « ça n'aboutit à rien », mais il s'étend pas sur le sujet.

### ***Un homme dans un métier féminisé***

Il nous avait paru intéressant d'interviewer Michel, notamment parce qu'il est le seul homme de l'équipe. Lorsque je l'interroge à ce sujet, il répond seulement que ça ne le « dérange pas » de travailler avec une majorité de femmes. Encore une fois, malgré mes relances, ses propos restent laconiques. Peut-être cherche-t-il aussi à éviter certaines questions, comme précédemment, celle des difficultés rencontrées dues aux changements de personnel aux postes de gestionnaire.

*« Moi, ça me dérange pas, travailler avec des femmes ça me dérange pas ! Mais oui ici, y a que des femmes.*

*E- Mais en cuisine, y a beaucoup d'hommes non qui travaillent ?*

*Oui en cuisine, y'a des hommes, y a le chef, y a des OP... Oui, deux OP hommes, et évidemment y'a des femmes aussi, voilà...*

*E- Et avant, dans ton équipe, y'avait des hommes qui travaillent avec toi ?*

*Ici, oui, même auparavant, c'était des femmes. Ici, hein, mais en cuisine, c'est plus mixte. Que là, c'est vrai que je suis le seul homme. »*

### ***Dans l'attente d'une mutation***

Michel a cinquante-deux ans ; il lui reste, estime-t-il avec une retraite à 62 ans, dix ans à travailler. Après avoir essayé d'obtenir une mutation par le passé, il espère bientôt pouvoir obtenir un poste dans le collège à proximité de son domicile : pouvoir aller travailler à pied, près de chez lui, semble être important pour lui. Effectivement, il évoque les longs trajets qu'il doit faire en bus pour venir travailler mais aussi les grèves des transports qui l'ont empêché, il y a quelques semaines, de venir à l'établissement. Cependant, il n'y a pas de poste vacant dans l'établissement visé. Alors, Michel attend.

# Mourad : « Je suis brisé », le sentiment d'usure d'un agent proche de la retraite

Feroz Ahmed Amiri

Quand je suis arrivé au collège, je suis allé au service d'accueil pour me présenter comme étudiant de l'université Paris 8 et l'agente d'accueil m'a donné une feuille à signer en me demandant d'attendre que Mourad vienne près de la cantine. Il était 11h28 quand Mourad et son collègue sont passés devant moi, mais ils étaient encore occupés ; une de mes camarades, venue elle aussi pour réaliser un entretien, est alors descendue du service administratif du collège.

On m'a alors indiqué de rejoindre Mourad au deuxième étage. Nous nous sommes salués et il a ouvert la porte de la pièce où nous allions faire l'entretien. C'était une pièce assez vaste avec il y avait trois chaises de couleur kaki et un bureau avec un ordinateur ; cet équipement ainsi que la pièce n'avaient pas l'air très modernes.

J'ai respectueusement demandé à Mourad de s'asseoir derrière le bureau pour que nous puissions mener l'entretien, mais il a refusé et m'a dit de m'asseoir devant la table et il s'est assis à côté de moi. Je lui ai expliqué en quoi consistait l'entretien et il a d'abord semblé très pressé, précisant : « je n'ai que 30 minutes, je n'ai pas plus de temps que ça parce que je dois me mettre au travail ». Par la suite il a semblé apprécier la conversation qui a duré près d'une heure. C'était un jour difficile pour lui car il venait de perdre son frère aîné, ce qui a contribué à donner une tonalité parfois triste à ses propos.

## ***Le souvenir douloureux de l'échec scolaire et du racisme***

Mourad a 65 ans, il est né en Seine-Saint Denis, à la Courneuve, dans une famille d'immigrés algériens. Il est issu d'une fratrie de six enfants ; son père était cuisinier et sa mère assurait le travail domestique pour la famille. Quand il avait trois ans, après l'indépendance de l'Algérie, la famille est partie s'y installer mais elle n'y a pas vécu longtemps car la situation n'était pas facile, et elle est revenue en France. Mourad souligne que ses parents ont toujours fait en sorte et ses frères et sœurs et lui-même puissent vivre confortablement. Avec le recul, il se rend compte à quel point son père et sa mère ont bien assumé les responsabilités qu'il et elle avaient envers leurs enfants.

Mourad n'a pas eu de bonnes expériences scolaires. Il a été au collège puis en formation professionnelle à Saint-Denis pour préparer un CAP de plomberie mais il avait de mauvaises relations avec certains professeur-es et ne se sentait pas à l'aise à l'école. Il évoque le fait que beaucoup de personnes étaient racistes durant la période qui a suivi la guerre d'Algérie. C'est pourquoi il a abandonné l'école, parce qu'il était ridiculisé par des professeur-es et des élèves tous les jours, et il n'a pas réussi à poursuivre ses études. C'est pour lui un grand regret car il

pense que s'il avait pu faire des études il aurait pu avoir un meilleur métier, par exemple dans le secteur de l'informatique. Plus jeune il a d'ailleurs suivi des formations et des cours d'informatique, espérant pouvoir obtenir un emploi administratif, mais il y a ensuite renoncé.

Il pratique plusieurs activités culturelles pour son plaisir : il aime lire, écrire, écouter de la musique et aller au cinéma. Il a suivi pendant un temps des cours artistiques. Il regrette qu'il n'y ait plus d'ordinateur disponible au collège pour les agent-es car il s'en servait pour écrire et lire le journal.

Mourad n'a pas de conjoint ni d'enfants, et réside en Seine-Saint-Denis.

### ***Un parcours dans l'intérim avant l'entrée dans les collèges***

Avant que Mourad ne travaille au collège de manière permanente, il a eu des emplois très variés, souvent comme intérimaire, ce qui lui procurait des revenus relativement élevés en particulier quand il travaillait de nuit. Il a ainsi été employé pour le tri de livres dans une bibliothèque pour enfants, ouvrier dans la construction, ou encore plombier, ce qui était sa formation initiale.

Il est devenu agent polyvalent contractuel dans les collèges suite à une proposition de Pôle Emploi. Il pensait au début qu'il ferait cela un certain temps puis démissionnerait, car le salaire était deux fois plus bas que ce qu'il avait pu gagner en tant qu'intérimaire, mais il a apprécié la fréquence des congés et le fait de ne pas travailler les week-end, et s'est habitué au travail.

Il travaille selon les horaires « du soir », de 10h à 18h30, en binôme avec un collègue qui semble être le seul avec lequel il s'entend bien, car il dit avoir peu de relations avec les autres agentes. Ils sont en charge du nettoyage de leurs secteurs dans les bâtiments, du réfectoire ou des espaces extérieurs et ont de nombreuses discussions durant les pauses.

### ***Un sentiment de déception à l'approche de la retraite***

Mourad pense faire son travail de manière honnête et responsable et souligne qu'il ne « se plaint pas ». Mais c'est un homme âgé et il parle de la fatigue engendrée par son travail, et des douleurs qu'il ressent quand il rentre chez lui. Il a de nombreux problèmes de santé. Il évoque aussi une certaine lassitude car ce travail ne lui procure pas de réelle satisfaction, et il regrette que les relations entre collègues soient souvent conflictuelles.

En fin de compte, il m'a semblé c'est que Mourad est très déçu de ne pas avoir pu évoluer professionnellement avant d'atteindre son âge avancé, et il éprouve un sentiment d'injustice car il a subi du racisme et a dû commencer à travailler très jeune.



## Partie 3.

# S'appuyer sur le collectif de travail ou s'en protéger

Cette partie montre que, face à ces formes d'usure physiques et psychiques au travail, le collectif de travail peut constituer une ressource centrale : l'entraide avec les collègues et la bonne ambiance permettent de réduire la pénibilité, et peuvent aussi être une source de plaisir dans les relations de travail.

Cependant, quand le collectif de travail se fissure, ou quand les agent-es n'y trouvent pas leur place, le collectif peut aussi devenir une contrainte, voire une source de souffrance de travail. Ces dimensions positives et négatives du collectif de travail sont d'autant plus présentes dans le quotidien des agent-es que l'ancienneté au sein des établissements est importante et que les perspectives de mobilité professionnelle sont faibles.

Le portrait du collègue Louise Michel rend compte de l'intensité de ces relations au sein des équipes : le resserrement de l'enquête sur un petit groupe d'agent-es très soudé a aussi donné à voir de forts conflits dans l'équipe plus large. Les portraits de Madeline et de Zohra rendent compte de situations contrastées : si la première trouve dans un groupe de collègues un soutien matériel et affectif très fort, la seconde a vécu une situation d'exclusion qui l'atteint profondément.



# Portrait de collège. Louise Michel, un collège « modèle »

Rita Chiùre, Laure Gagé, William Pigeau

## ***Un collège et une population scolaire favorisés à l'échelle locale***

Le collège Louise Michel se situe dans une partie résidentielle et peu dense d'une commune qui comporte par ailleurs des quartiers d'habitat collectif et social moins aisés. Le terrain sur lequel est implanté l'établissement est au sein d'un quartier pavillonnaire. L'indice de position sociale du collège est de 104 : cet indicateur de situation sociale est construit à partir des professions et catégories socio-professionnelles des parents et vise à synthétiser les caractéristiques sociales et scolaires des élèves<sup>5</sup>. Plus l'indice de position sociale est élevé, plus les élèves évoluent (en moyenne) dans un contexte familial favorable aux apprentissages. L'indice de position sociale moyen du département est de 92 – la moyenne nationale est de 103, celui du collège Louise Michel indique donc une situation relativement favorisée à l'échelle locale.

L'établissement accueille environ 700 élèves, de la 6e à la 3e et accueille également un dispositif ULIS (Unité locale d'inclusion scolaire, destinée à l'accompagnement d'élèves en situation de handicap).

Le collège se compose de deux bâtiments disposés en équerre dont l'un des côtés est orienté sur l'avenue principale, l'autre bâtiment accueillant une cour de récréation donnant sur le parc. Le bâtiment dont la façade donne sur l'avenue principale accueille les fonctions dédiées à la communauté scolaire et à l'encadrement : administration, salle polyvalente, demi-pension, puis à l'étage, CDI, gymnase et salle des professeurs. Les deux ailes formant le deuxième bâtiment se composent de salles de cours dans les étages donnant sur la cour. Chaque aile de ce bâtiment a une affectation spécifique. L'une est dédiée à l'enseignement scientifique et technique, l'autre au pôle médical et social, à l'accueil des parents et à la loge.

Construit dans les années 2000, le collège est accessible aux personnes à mobilité réduite grâce à son accès de plain-pied. La salle polyvalente, au rez-de-chaussée, est dotée d'un accès spécifique qui permet son utilisation en dehors des heures de fonctionnement du collège. La construction récente de ce collège a permis de penser la lumière naturelle comme source première d'éclairage. Les matériaux de construction récents permettent une mise en valeur

---

<sup>5</sup>

[https://data.education.gouv.fr/explore/dataset/fr-en-ips\\_colleges/information/?disjunctive.rentree\\_scolaire&disjunctive.academie&disjunctive.code\\_du\\_departement&disjunctive.departement&disjunctive.uai&disjunctive.code\\_insee\\_de\\_la\\_commune&disjunctive.nom\\_de\\_la\\_commune&disjunctive.secteur](https://data.education.gouv.fr/explore/dataset/fr-en-ips_colleges/information/?disjunctive.rentree_scolaire&disjunctive.academie&disjunctive.code_du_departement&disjunctive.departement&disjunctive.uai&disjunctive.code_insee_de_la_commune&disjunctive.nom_de_la_commune&disjunctive.secteur)

esthétique intérieure et extérieure : les poutres visibles de l'intérieur du collège (notamment dans le gymnase) et le bois de pin recouvrant la façade extérieure offrent un aspect moderne et chaleureux à l'ensemble du bâtiment. Les peintures intérieures ont été réalisées afin de permettre à tous de se repérer dans les différents espaces : chaque couleur représente la distribution de salles des matières d'une même filière (sciences, art, littérature...).

Grâce à ces multiples caractéristiques, le collège bénéficie d'une bonne réputation : situé dans un quartier plus calme que la plupart des collèges visités par nos collègues, les agentes évoqueront plusieurs fois le fait qu'il est catégorisé comme « collège modèle ».

### ***Une visite bien encadrée***

Notre première visite du collège Louise Michel a été organisée, à la demande des enseignantes, par la gestionnaire du collège. Elle était présente le jour de la visite pour nous accueillir et avait planifié la visite dans un ordre précis en plusieurs séquences : de 7h30 à 8h30 pour voir les agent-es nettoyer les salles, de 8h30 à 10h30 pour voir l'agent d'accueil, l'ouvrier professionnel et le chef de cuisine et de 10h30 à 11h pour voir les aides de cuisine.

Avant notre arrivée, nous avons convenu de nous répartir les différents aspects de cette observation : une étudiante prendrait en charge la photographie, un autre la prise de notes et la troisième étudiante les échanges avec les agent-es. Finalement, les rôles ont été plus fluides puisque chacun-e a pris part aux différents échanges et à la prise de notes. Les agent-es avaient été informé-es de notre venue, et nous avons été présenté-es en amont de notre venue par la gestionnaire comme des étudiant-es de l'université Paris 8 de Saint-Denis venant faire une visite du collège. Notre position d'étudiant-es a été perçue comme une position d'inspecteur-ices des travaux par certaines agentes d'entretien mais elle a facilité les échanges avec le cuisinier qui avait lui-même été étudiant dans une université. La plupart des enquêté-es ont semblé à l'aise à notre contact, notamment l'agente d'accueil avec qui nous avons discuté une bonne heure dans sa loge. Évoquant les moments de solitude qui peuvent agrémenter sa journée, elle n'a pas hésité à nous raconter ses observations animalières (sa loge donne sur le parc). En revanche, l'ouvrier de maintenance semblait le moins à l'aise : à notre arrivée dans son atelier, il nous explique qu'il ne sait pas quoi nous dire et nous indique que les personnes ne viennent le voir seulement pour qu'il leur rende service. La présence d'un étudiant masculin a facilité les premiers échanges avec lui puisqu'il qui semblait plus enclin à discuter avec un homme ; la conversation s'est fluidifiée et il semblait plus détendu à la fin de notre entretien improvisé d'une vingtaine de minutes.

Le collège, qui comporte une cuisine de production (et non de réchauffage) compte six ATTEE polyvalentes, cinq titulaires et une contractuelle remplaçant un arrêt maladie de longue durée, un cuisinier et deux aides cuisine, une agente d'accueil et un ATTEE maintenance. Les six ATTEE polyvalentes se partagent les six secteurs de nettoyage composés du hall d'accueil et des bureaux de l'administration, de salles de cours et leur couloir, la salle des professeurs, le gymnase, le CDI ainsi que la salle de restauration des collégiens. Une d'entre elles arrive à 10h

et reste jusqu'à 18h tandis que les cinq autres travaillent de 6h à 15h00. Une des ATTEE polyvalentes doit s'occuper de la loge d'accueil durant la pause du midi.

Le nettoyage des espaces par les ATTEE polyvalentes est assuré grâce à un « balayage humide » ce qui permet un séchage rapide afin que les espaces soient utilisables rapidement. L'entretien extérieur est assuré par l'ouvrier de maintenance : il assure le bon fonctionnement quotidien du collège par l'entretien des espaces verts et du matériel présents dans le collège, ainsi que le chauffage et la tuyauterie générale. La restauration est préparée sur place par le chef cuisinier et les ATTEE polyvalentes qui viennent après leur temps de nettoyage aider à préparer les aliments servis froids. Le cuisinier prépare les repas chauds chaque jour pour environ 380 collégien·nes.

### ***Visiter un collège en passant par les coulisses***

Nous arrivons à 7h30 devant le collège et sommes accueilli·es par l'agente d'accueil, une femme blanche d'environ 55-60 ans aux cheveux très courts, qui est la gardienne du collège et nous dit après que nous nous soyons présenté·es qu'elle avait oublié que nous venions aujourd'hui. Elle ajoute cependant rapidement que la gestionnaire est déjà dans son bureau, auquel elle nous conduit.

Nous nous présentons à nouveau, à la gestionnaire cette fois, qui nous demande si nous avons reçu le « programme de la visite ». Nous expliquons que oui, et elle voit brièvement avec nous les détails avant de nous conduire à la première ATTEE que nous rencontrons. Elle l'appelle d'en bas des escaliers, celle-ci descend rapidement et nous faisons des présentations.

La première agente, une femme d'origine algérienne arborant une blouse de travail et un masque chirurgical, commence par nous présenter la division du travail d'entretien du collège qui démarre à 6h30 et se fait selon six secteurs, sur le rez-de-chaussée et deux étages, avec deux ATTEE polyvalentes par étage. Elle s'occupe pour cette année du secteur de l'administration et des escaliers reliant le rez-de-chaussée et le deuxième étage.

Chaque année, après les permanences d'été qui sont l'occasion d'un grand nettoyage, la gestionnaire a mis en place un système pour tirer au sort les secteurs afin que chacune des agentes en change d'une année sur l'autre. La première agente estime que ce système est « agaçant » et elle préférerait le fonctionnement antérieur, « car on n'a pas tous la même manière de travailler ».

L'agente met son travail en pause et commence à nous faire visiter son secteur. Puis elle nous indique l'endroit où est entreposé le matériel de nettoyage ainsi que les toilettes. Elle nous indique que le nettoyage des salles de classe et des parties communes s'arrête à 8h15, heure d'arrivée des collégiens. Elle se rend ensuite à la cantine où elle prête main forte à l'équipe de restauration.



*Instructions concernant le dosage des produits ménagers*



*Stock de produits ménagers.*

Après cet échange d'environ 10 minutes, elle nous conduit à sa collègue, une femme blanche âgée de 63 ans et qui souhaite travailler encore quatre ans avant de prendre sa retraite. Elle est en charge du secteur « sciences » et travaille au collège depuis 2009. Elle travaillait auparavant le soir, mais elle a désormais permuté ses horaires avec une collègue. La deuxième agente nous communique son enthousiasme de travailler au sein de ce collège et nous indique qu'elle a déjà travaillé dans d'autres collèges auparavant. Elle propose assez rapidement de nous conduire à sa prochaine collègue.

La troisième agente est une femme noire âgée de 45-50 ans (elle semble être la plus jeune des agentes d'entretien) en charge du secteur de la salle de sport, de certaines classes et des vestiaires. Elle nous explique qu'elle occupe cet emploi depuis 7 ans. Elle nous indique qu'elle est en train de faire un « balayage sec » dans la salle de sport pour éviter d'avoir un sol trop mouillé quand les élèves arrivent car il a plu dehors.



*Salle de Sport*

Nous continuons la visite du collège en compagnie de la quatrième agente qui nous est présentée, une femme algérienne de 55-60 ans arrivée en France en 2008 et travaillant ici depuis 2009. Elle nous explique qu'elle apprécie ce travail et l'autonomie qu'elle a dans la manière de réaliser les tâches qui lui incombent. Elle est en charge de plusieurs salles de classe, notamment celle de musique et d'art qu'elle nous ouvre : nous lui demandons si un ordre de nettoyage des salles est à respecter et elle indique que non.



*Salle de français*



*Salle de réunion*

Nous lui demandons alors de nous conduire à sa prochaine collègue, la cinquième agente, une femme blanche d'une soixantaine d'années qui nous indique être malentendante en nous désignant du doigt ses lèvres pour nous indiquer qu'il faut « *bien parler* ». Elle est en charge de six classes, du CDI et de la salle des profs. Ayant des difficultés à évaluer le degré de son handicap, nous échangeons quelques phrases puis expliquons que nous allons continuer notre visite. De plus, elle venait de nettoyer le sol permettant d'accéder aux salles de classe : nous longeons le mur pour atteindre l'une des salles de classe qu'elle venait de nettoyer. L'agente semble toutefois très enthousiaste à l'idée de nous montrer son travail.

Il est alors 8h15 quand nous avons fini de discuter avec toutes les ATTEE en charge de l'entretien présentes dans l'établissement. Les collégiens commencent à arriver dans les couloirs et nous savons qu'il est temps pour nous d'aller voir l'agente d'accueil comme indiqué par le planning réalisé par la gestionnaire.

### ***Un espace de régulation central : l'accueil***

Nous retournons voir la personne en charge de l'accueil qui fait sortir sa fille de la loge et va nous chercher une chaise supplémentaire afin que nous puissions être assis. Ancienne ATTEE pendant plus de 10 ans, Élixa travaille dans ce collège depuis 4 ans et est mère (célibataire ?) de 4 enfants dont 3 vivent encore avec elle, au-dessus de la loge. Elle pointe vers le plafond en nous disant qu'elle habite « au-dessus ».

#### **Portrait d'Élixa : travailler « dans l'éducation » mais pas « dans les bureaux »**

Agente d'accueil au collège Louise Michel depuis 2018, Élixa a été ATTEE polyvalente de 2001 à 2014. Suite à une maladie professionnelle au bras l'empêchant de continuer à effectuer les tâches de cuisine et d'entretien, cette femme blanche, mère de quatre enfants d'une cinquantaine d'années est contrainte de changer d'activité professionnelle. Elle a passé des tests qui ont confirmé son inaptitude à poursuivre le travail d'agente



polyvalente et n'a pas envisagé de « travailler dans les bureaux » par crainte de « se faire chier » sans contacts avec d'autres collègues. Elle demande alors un autre poste, avec le souhait de continuer à travailler « dans l'éducation », un domaine où elle souhaite rester puisqu'elle explique avoir toujours apprécié les « métiers où y'a du contact ou des enfants ». Elle a donc accepté un poste d'agente d'accueil. Même si elle souligne spontanément qu'elle est l'essentiel du temps seule dans sa loge, elle nous dit qu'au moins « ici [...] y'a du passage ». Elle se dit toutefois satisfaite de cet emploi, qu'elle a dû attendre quelques années pour remplacer une agente partie à la retraite : ces emplois sont en effet souvent conservés jusqu'à la retraite et le temps d'attente avant d'obtenir un tel poste peut souvent aller jusqu'à plusieurs années. Revenant sur son ancienne position en tant qu'ATTEE, elle explique qu'elle préfère ne pas travailler dans des milieux exclusivement féminins, car selon elle, il y en a « toujours une qui fout la merde, excusez-moi le langage ».

Sa journée de travail est rythmée par la sonnerie du téléphone et les allers et venues dans le collège : parents, élèves, mais aussi d'autres type de personnels comme des livreurs doivent se présenter à la loge d'Élisa pour pénétrer l'enceinte de l'établissement. L'attitude détendue et ouverte à la discussion d'Élisa durant notre entretien informel n'est d'ailleurs pas à confondre avec un manque de vigilance de sa part car son travail suppose de mener plusieurs tâches à la fois et de s'interrompre souvent : elle passe d'une discussion avec un élève à un coup d'œil furtif sur l'écran relié aux caméras qui cernent le périmètre du collège, soudain, un appel téléphonique l'interrompt, puis elle continue de répondre à nos questions sans perdre le fil de son propos.

Les moments de solitude qui ponctuent sa journée quand les entrées et sorties s'achèvent sont pour elle des instants privilégiés et constitutifs de son lien spécifique avec l'établissement. Ainsi, ils lui permettent de s'adonner à sa grande passion : l'observation de la nature. Dès qu'elle a un moment de libre, elle en profite pour observer la faune et la flore, dont la description de la diversité qu'elle nous fait dépeint un portrait atypique en Seine-Saint-Denis. Elle nous parle en effet des chevaux du centre équestre avoisinant, des renards qui passent par la forêt voisine, des faisans et autres oiseaux qu'elle a le loisir d'observer.

La journée de travail d'Élisa commence à 7h30 et se finit à 18h30, quand tout va bien, car elle nous explique qu'il y a parfois des imprévus (souvent, des profs qui restent corriger des copies en salle des profs au lieu de quitter l'établissement). Pourtant en théorie, « quand ça sonne, tout le monde s'en va » puisque tout le monde, enseignant·es inclus·es, est censé partir à 17h30. Elle explique que ce sont « toujours les mêmes qui trainent ». Elle est la dernière personne à sortir de l'établissement puisqu'elle assure la fermeture et la mise sous alarme du lieu. Pendant les réunions parents/profs et les conseils de classe, elle finit à 21h (en tant qu'agente d'accueil, elle est soumise aux astreintes plusieurs fois par an). Elle nous explique qu'il lui faut une heure pour fermer tout le collège en vérifiant bien « *les fenêtres, toutes les portes* », etc. Elle nous explique que « normalement [elle n'a] pas à faire la police » mais que

« ça dépend avec qui on tombe », évoquant le fait que certains surveillant·es peuvent parfois se défausser sur elle pour gérer les relations avec certains élèves.

C'est également elle qui se charge de l'accueil téléphonique, pendant l'heure que nous passons en sa compagnie, elle répond à des dizaines de coup de fil, notamment les parents d'élèves qui appellent pour signaler un enfant malade ou qu'il faut « rassurer ». Son travail comporte selon elle une « dimension psychologique ». En plus de l'accueil téléphonique, Éliisa est en charge de diverses tâches d'accueil : elle donne un masque chirurgical à une collégienne, elle restitue les objets trouvés à leur propriétaire (une élève est venue récupérer une trousse) et elle garde les parapluies des élèves.

Son travail consiste aussi à donner des infos : « quand je les ai », car Éliisa se plaint de ne pas être suffisamment au courant de tout ce qui se passe, notamment quand un élève est exclu de l'établissement (au moment où nous faisons cet entretien informel, neuf élèves sont exclus). Elle nous explique que le CPE et le principal sont débordés de travail et que cela explique que certaines informations ne puissent pas lui parvenir parfois. Elle joue ainsi un rôle central dans la régulation informelle du travail au sein de l'équipe du collège : ainsi un AED interrompt la discussion pour poser une question à Éliisa sur le motif de la colle qu'un·e élève a reçu pour « TIG », dont il ne comprend pas la signification. Éliisa lui explique qu'il doit réaliser des corvées, nous comprenons que c'est une référence aux Travaux d'Intérêt Général, une sanction pénale.

Mais quand elle est interrogée sur les « bagarres » entre élèves par les personnels de direction ou le CPE elle répond qu'elle n'est « au courant de rien » pour se préserver.

Elle considère en outre que désormais les collégien·nes ne sont pas assez réprimandé·es. « Nous on avait le respect de l'adulte » : selon elle, la menace de la violence parentale était beaucoup plus prégnante et limitait les déviances juvéniles. Elle déplore d'avoir en plus de son travail d'accueil, la charge de devoir « apprendre les bonnes manières » aux élèves.

### ***Le travail ouvrier au collège : des tâches invisibilisées***

Éliisa nous conduit au fond du collège jusqu'à l'atelier de Romain, un homme blanc d'environ 60 ans, qui semble au début réticent à discuter avec nous, estimant qu'il n'a pas grand-chose à raconter, mais qui se prête rapidement au jeu des questions. Son atelier étant tout petit (5x7m environ) nous restons tou·tes les trois dans l'entrée.

### **Portrait de Romain : l'attachement à l'identité ouvrière**

Romain, un homme blanc d'environ la soixantaine, est l'ATTEE de maintenance du collège Louise Michel. Également logé dans l'enceinte de l'établissement, il a lui aussi été contraint à une réorientation professionnelle suite à des problèmes de santé. Dans son cas c'est son « dos flingué » qui l'oblige à mettre fin à une activité professionnelle de 20 ans dans le BTP, où il était aussi chauffeur-livreur en parallèle. Il travaille d'abord en tant qu'ATTEE chargé de l'entretien dans un autre collège de Seine-Saint-Denis, puis entend parler de l'ouverture prochaine d'un collège plus proche de son domicile où ils recherchent un « O.P. » (Ouvrier Professionnel), il postule et obtient l'emploi. Par la suite, son statut a été requalifié en ATTEE, ce qu'il semble regretter, car il est attaché à son identité ouvrière et à sa qualification.

Dans ce petit atelier situé tout au fond du collège où Romain nous accueille sur fond de hard rock des années 70, un nombre incroyable d'objets et d'outils divers sont entassés et lui permettent d'effectuer les tâches qui lui incombent, même si les moyens limités à sa disposition le contraignent, nous explique-t-il, à recourir à la « récup' » pour pallier les manques de ressources. Malgré les dysfonctionnements quotidiens, Romain raconte toutefois qu'il « adore ce métier » et qu'il ne voudrait pas en faire un autre.

Variées, ces tâches sont pour lui celles d'un « factotum » : il fait le jardinage, la plomberie, l'électricité, la soudure, et des petites réparations plus générales. C'est aussi lui qui est en charge du relevé des compteurs des appartements de fonction et du collège. Il doit notamment s'occuper de sortir et de laver les poubelles, mais considère que cela ne figure pas dans sa fiche de poste mais dans celle de la « gardienne », ce pourquoi il a été en conflit avec la gestionnaire. Romain nous raconte, pour illustrer la diversité des tâches qu'il effectue mais aussi le bricolage et l'inventivité qu'elles supposent parfois, qu'il a déjà été appelé par l'infirmière pour réparer « une jambe de bois » qu'il a collée pour la remettre en état d'usage.

Romain souligne qu'il « adore ce métier » et pourtant il a de nombreux griefs. Tout d'abord il estime que le Département ne lui donne pas suffisamment de moyens pour travailler et qu'« on ne lui donne rien pour bosser » mais aussi que sa charge de travail fait qu'il lui est impossible d'effectuer toutes les tâches qui lui sont demandées. Parmi les tâches qui ne sont pas censées être les siennes, il « fai[t] du déménagement », notamment en aménageant la salle polyvalente selon les différents besoins. Il explique qu'il a une fois dû en modifier l'agencement quatre fois au cours de la même journée. Les enseignant.e.s l'avaient également sollicité pour changer le papier de la photocopieuse au début de sa prise de poste, mais, en signe de protestation, il a mis une telle mauvaise volonté à le faire qu'il en a été déchargé.

Encore pressé-es par la montre après cet entretien improvisé d'une vingtaine de minutes, nous lui expliquons que nous allons devoir passer à la visite de la cuisine. Romain nous montre alors sa veste, derrière laquelle il est écrit « P.P.D.M » pour « Petit Personnel De Merde » nous explique-t-il toujours amusé. Il ajoute que dans ce travail « on est pris pour des cons ».

## ***En surblouses à la cuisine***

Romain nous conduit jusqu'aux cuisines et à Arthur, le chef-cuisinier, un homme blanc de 31 ans, qui nous donne des « kits invités » contenant surblouse, surchaussures et charlotte ainsi qu'un masque, dont il nous informe que le port n'est toutefois pas nécessaire. Les deux aides-cuisine, des femmes noires d'environ 50 ans, sont en train de découper les desserts et d'en faire des parts individuelles. Nous les saluons mais nous n'échangerons pas avec elles.



*La cuisine du collège Louise Michel*

### **Portrait d'Arthur : un chef cuisinier « atypique »**

Chef-cuisinier du collège Louise Michel, Arthur, un homme blanc de 31 ans, est le plus jeune des salarié-es de l'établissement que nous rencontrons. Son parcours, qu'il décrit lui-même comme « atypique », le singularise également du reste de l'équipe. Il nous questionne sur nos âges en retour, après que deux étudiant-es lui aient indiqué avoir un âge proche du sien, il semble rassuré et nous parle un peu moins comme à des étudiant-es mais plus comme à des pairs. En effet, Arthur nous explique avoir initialement obtenu un Bac ES puis s'être inscrit en Licence d'Histoire à la Sorbonne avec pour objectif de devenir professeur d'Histoire. Toutefois, l'année de son entrée à l'université, une réforme vient modifier les conditions d'accès au concours du CAPES qui exigent désormais la possession d'un Master pour pouvoir se présenter.

La perspective d'études aussi longues décourage alors Arthur, qui renonce à l'université et décide de rejoindre la Police nationale, sans grandes conviction semble-t-il toutefois, puisqu'il démissionnera de son poste au bout de deux ans. C'est suite à cela qu'il tombe « un peu par hasard » sur une offre d'emploi pour faire la maintenance des bâtiments du collège, ce qui le conduit par la suite à travailler en cuisine. Il y travaille d'abord avec un statut de contractuel, puis ensuite, en suivant des cours à distance par le biais du Centre Européen de Formation (CEF), il obtient le diplôme qui lui permet de devenir le chef-cuisinier. Il travaille dans ce collège depuis quatre ans.

Soucieux de la diversité alimentaire, Arthur explique limiter la viande consommée, estimant que nous en consommons trop. Également concerné par les questions sociales et environnementales, Arthur nous raconte être dans un processus pour tenter de mettre en place un partenariat avec des associations d'aide aux plus démunis dans le but de distribuer les repas habituellement destinés à être jetés.

La journée d'Arthur débute à 6h30, le travail en cuisine se termine généralement pour lui autour de 10h30, c'est ensuite qu'il va faire « de la paperasse » jusqu'à 15h. Pouvoir rentrer tôt chez lui est un des aspects positifs de son travail qu'Arthur met en avant au cours de notre discussion. Il est en charge de la confection des menus, qui sont disponibles chaque semaine sur le site web du collège, ainsi que de l'organisation du planning des ATTEE en cuisine. C'est lui qui assigne les tâches des deux agentes chargées de la cuisine avec qui il travaille de manière fixe pour préparer les repas, des agentes polyvalentes venant en renfort pour la distribution des repas et l'entretien du réfectoire.

La cuisine est bien équipée : les machines, qui datent toutes de la création du collège, semblent en bon état et tout est très propre. Dans l'ensemble, il n'y a pas énormément de bruit en cuisine et on s'entend relativement bien à quelques mètres de distance ; une chaîne hi-fi diffuse la radio à un volume moyen et on l'entend correctement.

Alors que la conversation suit son cours, il prépare 50 kg de pâtes et nous montre sa façon de les assaisonner afin qu'elles aient du goût. Il dit acheter une huile plus chère que la moyenne : elle donne un goût de beurre et Arthur nous indique qu'il cherche à recréer le goût des pâtes au beurre. Il nous explique qu'il cherche à diversifier l'offre alimentaire et à réduire le gaspillage, en anticipant au mieux le nombre de repas qui seront servis.

Pendant que nous discutons, Arthur nous informe qu'une personne du Département vient d'arriver pour effectuer un contrôle hygiène, ce qui a lieu un jour aléatoire une fois par mois pour contrôler que les produits servis respectent les normes en vigueur. Il explique à l'inspectrice, une femme blanche d'une quarantaine d'années, où elle peut trouver les produits à contrôler, il semble peu inquiet de cette visite de contrôle.

Pendant qu'il nous parle, nous entendons dans le fond des voix fortes puis nous entendons plus distinctement qu'une dispute est en train d'avoir lieu entre agentes, sans toutefois saisir

les paroles prononcées ni l'objet du désaccord. Cela nous surprend car jusqu'alors la visite donnait à voir un contexte de travail plutôt apaisé. Arthur, revenant sur le conflit qui vient de se dérouler, souligne que les disputes sont rares ; nous comprendrons cependant par la suite que les tensions sont anciennes au sein de l'équipe et que cette dispute est un révélateur de nombreuses relations sociales qui traversent le collectif de travail.

### ***Division du travail et relations interpersonnelles***

L'observation de la dispute et les discussions qui ont suivi ont permis de suggérer une analyse des relations interpersonnelles dans ce contexte de travail. Nous avons assisté à une dispute dont l'origine que nous croyions purement circonstancielle durait en fait depuis longtemps. Ainsi, deux clans sont formés : celui composé des agentes avec lesquelles nous avons eu le plus d'échanges et celui composé des agentes avec lesquelles nous avons eu peu ou pas d'interaction. Sans le savoir, nous avons été « pris en charge » par un groupe d'agentes d'entretien, particulièrement attachées à nous montrer l'entière responsabilité de leur secteur et qui avaient quasiment terminé leur service en avance pour permettre que notre visite se déroule dans de bonnes conditions. Nos enquêtées avaient à cœur de nous montrer une bonne ambiance de travail et leur façon de travailler.

Cette dispute révèle en outre d'autres dimensions de la division du travail et des relations hiérarchiques. Elle était liée à l'affectation d'une agente à la plonge en remplacement d'une autre. Or la plonge est un poste réputé difficile, perçu négativement, et relevant du « sale boulot » (Hughes, 1962), celui que l'on s'efforce de déléguer à d'autres, ce qui peut expliquer pourquoi l'agente qui y avait été affectée en remplacement réagissait. En outre ce conflit trouvait son origine dans l'imbrication des relations hiérarchiques : la supérieure des agentes polyvalentes dans le collège est la gestionnaire, mais dans les cuisines c'est le chef cuisinier ; ce changement d'affectation d'un poste à un autre est venu brouiller cette division et le chef cuisinier a dû faire appel à l'arbitrage de la gestionnaire.

Il semble enfin qu'il n'est pas superflu de prendre en compte la dimension genrée et générationnelle de cette situation. Arthur est un jeune homme entouré de femmes qui ont toute un âge suffisamment plus avancé que le sien pour qu'il puisse les identifier à des figures maternelles. Cette caractéristique des agentes d'entretien et de cuisine, peut favoriser des dispositions au dévouement, mais elles peuvent également être une source d'insubordination si le supérieur hiérarchique ne correspond pas à l'idéal-type du chef tel que les agentes se le représentent.

# **Madeline : « J'ai des collègues avec qui on s'entend bien, on s'entraide »**

## **La reconnaissance du travail d'une travailleuse handicapée**

Laure Gagé

### ***S'entretenir avec une inconnue***

Madeline a été choisie car elle a été l'une des trois agentes volontaires pour faire un entretien avec nous, à la suite de notre matinée de visite et d'observation. L'entretien s'est déroulé dans une salle initialement prévue pour les rendez-vous entre professeurs et parents d'élèves entre la loge d'entrée et la vie scolaire. L'endroit était calme et propice à l'intimité que requiert un entretien, nous n'avons pas été dérangées durant l'heure de cette rencontre : l'entretien a duré un peu plus d'une heure. Durant les premières vingt minutes, le ton de Madeline était très scolaire. Alors que je souhaitais créer une discussion fluide, elle semblait avoir à cœur de répondre précisément à mes questions sans se laisser aller à une discussion moins formelle. Au fur et à mesure, Madeline a semblé se détendre et adopter un registre plus proche de la confiance, notamment concernant son fils, dont elle trouve qu'il comporte « comme un garçon » : elle le trouve peu actif dans sa recherche de stage pour la validation de son baccalauréat.

Lors de notre visite collective, j'ai pu rencontrer Madeline mais nous n'avons pas eu le temps d'échanger : l'arrivée des collégien·nes au sein de l'établissement m'a obligée à la laisser finir de nettoyer son secteur. Lors de cette première rencontre, je découvre une agente masquée (elle est d'ailleurs la seule à l'être). Nos premiers échanges furent donc succincts : ayant déjà commencé à nettoyer les salles dont elle a la charge, elle m'indique brièvement les techniques de nettoyage utilisées pour réaliser son travail. La façon dont s'est déroulé l'entretien confirme les premières impressions que m'a laissée Madeline : elle semble animée d'une volonté de bien faire sans en faire trop. Madeline a cependant montré une certaine assurance lors de l'entretien : alors qu'elle semblait impressionnée par l'arrivée de trois étudiant·es pour observer son travail, l'entretien m'a permis de découvrir une agente consciencieuse dont le handicap ne constitue en rien une barrière dans son travail. Assises face à face dans une petite salle, nous nous sommes permises quelques confidences personnelles sur nos vies respectives à la fin de l'entretien.

### ***Surmonter le handicap dans la vie personnelle et professionnelle***

Lors de mes deux rencontres avec Madeline, j'ai été informée qu'elle était malentendante et que la communication pouvait être parfois compliquée. Pour autant, lors de nos échanges,

Madeline semblait particulièrement à l'aise : dans sa vie personnelle comme professionnelle elle semble surmonter les difficultés que son handicap engendre.

Madeline a peu parlé de son enfance et de sa famille. Issue d'une fratrie de sept enfants, elle a toujours habité en Seine-Saint-Denis. Ses parents sont originaires de la Bretagne et du Pays basque. Elle a eu un conjoint avec qui elle a eu un fils qui vit actuellement chez le père à la demande de Madeline (le lycée de son fils étant dans le Val-de-Marne et le père habitant plus près du lycée elle a souhaité pour des questions pratiques qu'il parte vivre là-bas). Son fils est en terminale et prépare un baccalauréat professionnel dans l'informatique : Madeline ne connaît pas le nom exact de cette formation. Elle est actuellement célibataire et vit seule. Elle souhaite partir vivre à sa retraite dans le Sud-ouest, où vit une partie de sa famille avec qui elle est encore en contact, et y acheter une maison. Elle y part régulièrement lors des vacances d'été et apprécie le climat et la douceur de vivre de la région. Elle est également très sensible au calme et à la nature : déménager lui permettrait de vivre une retraite loin du département dans lequel elle a toujours vécu.

Madeline est proche de sa famille chez qui elle apprécie manger le week-end. Ses loisirs se composent essentiellement de ces moments de sociabilité familiale. Elle s'est mise récemment au vélo électrique pour se rendre au travail mais du fait de son handicap, elle a dû équiper son vélo de tout un tas de signalétiques : n'entendant pas les voitures arrivant derrière elle, elle a installé des rétroviseurs et une signalétique réfléchissante pour être vue et surtout ne pas se laisser surprendre par un dépassement qu'elle n'a pas pu anticiper.

Madeline a un parcours scolaire particulier : malentendante de naissance, elle n'a pas pu apprendre à lire ni à écrire en même temps que les enfants de son âge, et a été contrainte de s'adapter à un environnement hostile à la surdité notamment à l' cole « le parcours  cole, j'ai eu des difficultés. ». Elle a été envoyée à l'âge de huit ans dans le sud de la France dans une  cole spécialisée accueillant les enfants sourds et malentendants : c' st à ce moment-là qu'elle a pu apprendre à lire et à écrire en français mais n'a jamais appris la langue des signes française. Elle a souhaité passer un CAP coiffure mais n'a pas réussi à passer les épreuves du fait de son handicap : « j'ai commencé à l'âge de 16 ans en tant qu'apprentie coiffeuse, puis au bout de 2 ans j'ai eu le CAP de pratique mais pas le terrain théorique parce qu'en fait je suis malentendante. ». Elle part travailler dans la restauration pendant plusieurs années puis devient agente d'entretien des collèges avec un Contrat Emploi Solidarité, puis est titularisée en 1997. Elle a suivi plusieurs formations professionnelles depuis son recrutement : hygiène des locaux, préparation des entrées, gestes et postures, produits d'entretien ou encore hygiène alimentaire, qu'elle a appréciées :

*C'est bien parce que ça nous remet au niveau quoi pour... Et ça va, ça se passe bien ! (...) Bon puis c'est un plus hein ! Puis ça nous remet en question en fait parce qu'on a chacun... Même au bout de 25 ans on découvre encore des choses (...)*



Elle valorise ces formations et plus généralement fait preuve de beaucoup de bonne volonté et dans le cadre de son travail, en dépit de son statut de travailleuse handicapée.

**« J'ai eu ma médaille, j'ai été la chercher. J'étais contente ! »**

Reconnue comme travailleuse handicapée, Madeline bénéficie d'un poste aménagé pour une partie de son travail. Si le nettoyage de locaux ne nécessite pas d'aménagement spécifique, le nettoyage lié à la restauration bénéficie d'une possibilité d'aménagement. Le nettoyage de la vaisselle des collégien·nes est particulièrement bruyant et le handicap de Madeline ne lui permet pas de supporter les bruits engendrés par leur claquement. L'aménagement de son poste de travail consiste à être toujours affectée à la « grosse plonge » quand elle travaille à la cantine : contrairement à la plonge où sont lavés les assiettes, couverts et autres outils de restauration des collégien·nes, elle nettoie les outils ayant servi à la préparation des repas. Ces objets étant plus grands, elle m'indique qu'ils font donc moins de bruit : du fait de son handicap, elle ne supporte pas les bruits stridents et de claquements que peuvent occasionner les chocs entre les couverts et autres assiettes. Du fait de son handicap, Madeline n'est pas non plus affectée à la loge le midi comme le sont les autres agentes puisqu'elle ne peut pas répondre au téléphone : « On détache un agent qui va à la loge, on fait un roulement. Bon moi, j'y vais pas parce que comme je suis malentendante je m'occupe pas du téléphone. »

Malgré les spécificités du travail aménagé et les contraintes qui y sont liées, Madeline est particulièrement contente et fière du travail qu'elle fournit. Initialement recrutée dans l'Éducation nationale, elle a connu le changement de tutelle des personnels techniques des établissements d'enseignement secondaire, qui ont été transféré aux Départements et aux Régions. Ayant travaillé aussi à la Région en tant qu'agente dans des lycées, elle est, depuis 2011, sous la tutelle du Département en tant qu'ATTEE. Elle ne voit que des avantages à son nouveau statut. Ces différents changements lui ont permis de bénéficier d'une hausse de salaire, de conditions de travail améliorées ainsi que de bénéfices annexes :

*« Y a les CDOS, je sais pas si vous connaissez, c'est le comité d'entreprise du département. On peut avoir des places de cinéma... On a des choses au département ! Nous on a les...Je trouve que c'est bien. On a des chèques cadeau... Y a plein, plein de choses ! L'Éducation nationale moi quand je suis arrivée, moi, j'avais pas tout ça... »*

En sus de ces bénéfices, Madeline est particulièrement enthousiaste quant à la reconnaissance institutionnelle de son travail. Du fait de son ancienneté en tant que fonctionnaire d'État puis du Département, elle a demandé au Département de Seine-Saint-Denis à recevoir la médaille du travail : « Là, l'année dernière j'ai eu ma médaille de travail ! J'ai fait la demande, j'ai eu ma médaille de travail pour mes 20 ans de travail en tant que dans la fonction publique. »

Malgré les contraintes sanitaires empêchant la tenue d'une cérémonie de remise de la médaille, Madeline est dithyrambique quant à sa relation avec son employeur. En revanche,

elle aborde peu les relations hiérarchiques au sein du collège, évoquant plus volontiers les relations avec ses collègues.

### **« Je suis tombée sur des collègues avec qui je m'entends bien »**

Les relations entre Madeline et ses collègues sont au cœur de son intégration au sein du collège. Elle forme avec deux autres agentes un groupe soudé, et elles ont des pratiques de travail communes : « On arrive, mes collègues et moi avant l'heure à 6h, on prend le temps de se préparer pour aller vers 6h30 pour être dans les classes. » Elle souligne par contre la distance qu'elle entretient avec d'autres agent-es : « Avec d'autres où j'ai moins d'affinités en fait c'est comme partout pareil et non, non je suis bien. ». Soucieuse du travail « bien fait », elle note cependant que toutes ses collègues n'ont pas la même notion du nettoyage qu'elle. Pour Hélène Bretin (2011), « La perception du travail « bien fait » en matière de nettoyage est une affaire complexe. » Ainsi le changement annuel de secteur d'entretien attribué à chaque agent-e peut devenir un enjeu de luttes internes : elle évoque sa réticence à récupérer un secteur qu'elle estime « mal nettoyé » par une agente dont elle estime qu'elle ne travaille pas bien, et m'indique ses difficultés à le « remettre en état ».

Cette mésentente ne semble cependant pas source de complications majeures dans l'organisation du travail ni lors du travail à effectuer et elle évoque plus largement l'entraide au sein du collège : « Comme j'ai des collègues avec qui on s'entend bien on s'entraide, donc ça c'est bien ça. ». Cette entraide s'est manifestée lors de la demande des agentes d'avoir une personne supplémentaire au sein de leur équipe du fait de l'arrêt maladie prolongé d'une agente. Elles ont pu bénéficier du soutien de l'ensemble des professeur-es dans leur revendication auprès du Département : les enseignant-es les ont aidées lors de la rédaction du courrier et ont mobilisé leurs syndicats afin de mener à bien cette action. En outre, l'entraide entre les collègues ATTEE permet à Madeline de pallier ses lacunes quant à l'utilisation d'outils informatiques et numériques :

*« C'est comme au téléphone, j'apprends toute seule. Mais je m'exprime mal, des fois on me comprend pas, et moi je comprends pas la personne. Or moi je crois que j'ai compris et en fait c'est pas ça donc je me fais aider. J'ai mes collègues qui m'aident beaucoup. Pourtant je suis pas plus bête qu'une autre personne ! Mais j'ai des difficultés en fait. »*

De ce fait, le travail de Madeline repose en partie sur la cohésion de l'équipe des agentes lorsque son handicap ne lui permet pas de réaliser le travail demandé. L'entraide de la part de ses collègues lui procure dans sa vie professionnelle, mais aussi personnelle, un soutien important quant à son intégration dans une société ne prenant pas en compte les conséquences du handicap.

# Zohra : « [Elles] sont toujours derrière toi ». Lutte pour la préservation de soi dans un emploi féminin du bas de l'échelle

Hugo Roquere

Prudente, méfiante, en retrait. C'est ainsi que j'ai perçu Zohra la première fois que je l'ai rencontrée au cours d'une matinée d'observation au collège, où elle travaille comme agente d'entretien polyvalente depuis 2006. Alors que nous lui rendions visite dans le local qu'elle occupe dans son secteur de travail, accompagné-es par la gestionnaire, Zohra s'était montrée réservée et n'avait pas dit grand-chose sur elle. Si nous avons d'abord pensé que la présence de sa supérieure hiérarchique avait pu induire cette attitude, je comprendrai au cours de l'entretien qu'elle avait en fait plutôt à voir avec la place qu'elle occupe dans le collectif de travail et le type de relation qu'elle entretient avec ses collègues, en majorité des femmes.

Tout au long de son discours, Zohra me fera part des conflits interpersonnels et des altercations qu'elle a eu avec d'autres agent.es. Elle me parlera aussi du sentiment d'exclusion et de disqualification qu'elle éprouve du fait de ses problèmes de santé et de l'aménagement de son poste. Ces éléments ont pris un tel poids dans l'entretien qu'ils méritent qu'on s'y attarde, car ils apparaissent comme très structurants du rapport au travail de Zohra. À travers ce portrait, je voudrais montrer que la reconnaissance de maladies professionnelles et l'accès à des aménagements de travail peuvent être perçus comme des privilèges injustement accordés à des individus qui en « profiteraient » et qu'ils peuvent être une source de stigmatisation et de marginalisation au sein du collectif de travail. Je montrerai que cette mise à l'écart s'inscrit dans des rapports sociaux spécifiques aux emplois féminins considérés comme peu qualifiés et situés au bas de l'échelle sociale, marqués par une lutte pour la préservation du corps dans un contexte de fort taux de maladies professionnelles.

## **Ma proximité avec l'objet : une socio-analyse de mon expérience d'ATTEE**

Par une drôle de coïncidence, il se trouve que l'objet de l'enquête porte sur un emploi que j'ai exercé durant sept années. À l'âge de 19 ans et après un parcours scolaire marqué par un redoublement et une réorientation, j'ai intégré le Conseil Départemental des Pyrénées Orientales grâce au réseau familial. Après un simple entretien, j'ai été affecté dans un collège comme ATTEE polyvalent avec pour mission de m'occuper des espaces verts, de l'entretien des classes et du restaurant scolaire en fonction des besoins du collège.

Au bout de quelques années, j'ai acquis une certaine culture du service public. Durant sept ans, j'ai été socialisé par cette institution et le groupe de pairs composé de personnes pour la plupart bien plus âgées que moi et issus des catégories populaires. Adhérent à la CGT, j'ai participé à l'activité syndicale jusqu'à être élu aux élections professionnelles de 2018. L'année suivante, je décidais de reprendre mes études car les perspectives d'avancement de carrière sans le BAC étaient faibles.

En raison de ma proximité avec l'objet, je me suis senti relativement à l'aise lors de l'observation du collège. L'environnement ne m'était en effet pas du tout étranger et faisait même remonter des souvenirs non sans une certaine nostalgie. On peut dire que je connaissais toutes les ficelles du métier : que ce soit les pratiques de freinage (les rappels à l'ordre du collectif quand quelqu'un en fait « trop »), les actes de résistance (donner un fromage ou un yaourt de plus aux élèves), les gestes de solidarité (pointer à la place d'un collègue en retard), ou encore les stratégies de préservation du corps (faire monter les chaises sur les tables par les élèves). J'avais moi-même pu expérimenter toutes ces pratiques en tant qu'ATTEE et le fait est que je ne m'attendais pas trop à être surpris. Le risque était donc pour moi de ne pas voir des choses que mon regard s'était habitué à voir. Là où un observateur extérieur au champ aurait remarqué certains détails pertinents de l'activité sociale en train d'être observé, mon œil habitué serait passé à côté.

Contre ce risque, Pierre Bourdieu (2003) préconise d'objectiver sa position dans le champ en faisant ce qu'il appelle une « objectivation participante ». Cette méthode consiste à prendre conscience de ce que sa position, à l'intérieur ou à l'extérieur du champ, induit. Si l'appartenance est a priori un obstacle, elle peut devenir un atout dans la mesure où on prend conscience de notre appartenance à l'objet et qu'on parvient à en contrôler les effets. Bien que je ne sois plus ATTEE depuis 4 ans, j'ai tout de même gardé des liens avec cet univers professionnel. Certains de mes anciens collègues sont devenus des amis et il m'arrive de retrouver d'anciens camarades syndicaux lors de manifestations. C'est pourquoi je considère toujours appartenir à ce champ et qu'il faut donc que je fasse attention à ce que cela produit comme effet dans la relation d'enquête.

### ***Quelques éléments biographiques sur Zohra***

Zohra est née en Algérie en 1965 et a aujourd'hui 57 ans. Ses parents sont tous les deux décédés. Son père travaillait dans l'agriculture et sa mère était femme au foyer. Elle a deux sœurs et un frère qui ont suivi la même trajectoire que ses parents. Zohra, elle, s'en est un petit peu écartée. À 24 ans, elle n'était pas encore mariée et n'avait pas d'enfant. Elle avait même refusé plusieurs demandes en mariage à tel point que sa famille commençait à trouver cela bizarre. À vrai dire, Zohra n'appréciait pas la vie en Algérie et voulait « sortir de là-bas ». Quand un nouveau prétendant s'est présenté et lui a proposé de venir se marier en France, Zohra a accepté. À 24 ans, le 28 octobre 1989, Zohra est arrivée en France avec sa mère pour ce mariage, et a pu obtenir quelques temps plus tard la nationalité française. Elle est la seule de sa fratrie à être partie, ce qui lui a valu des remontrances. Zohra, qui se définit comme musulmane, croit au destin (« mektoub ») et attribue son départ à une volonté divine. Son

mari travaille dans le bâtiment. Ensemble, ils ont eu quatre enfants : une fille de 28 ans qui a elle-même deux enfants, ainsi que trois garçons de 32, 30 et 25 ans. Les deux garçons les plus jeunes vivent encore au domicile familial et ne sont pas encore mariés.

Zohra a commencé à travailler à 39 ans, lorsqu'elle a estimé que ses enfants étaient assez grands. Cas classique, elle a pu reconvertir ses compétences acquises dans la sphère domestique en compétences professionnelles, sans que bien sûr celles-ci soient reconnues (Avril, 2019). Elle a commencé par enchaîner quelques petits contrats comme agente d'entretien pour des sociétés privées de nettoyage mais le travail y était « dur » et le salaire « pas bien » et Zohra n'a pas souhaité continuer. En 2006, son conseiller à Pôle emploi l'a appelée en lui disant qu'un poste d'ATTEE était libre dans un collège. Après un entretien, elle a été embauchée à temps partiel<sup>6</sup> comme agente contractuelle puis, satisfait de son travail, le gestionnaire de l'établissement l'a ensuite convaincue de passer à plein temps. Au bout de trois ans, Zohra a été titularisée et n'a pas changé d'établissement depuis.

Durant son enfance, Zohra n'a jamais été scolarisée et n'a pas obtenu de diplôme, ce qui fait d'elle un cas rare, car si 24% des ATTEE n'ont pas de diplôme, la quasi-totalité a tout de même été scolarisée (INSEE, « Formation et Qualification Professionnelle », 2014 - 2015). Dans le cadre de sa formation professionnelle, une gestionnaire lui a proposé de l'inscrire à une formation « à la langue française » qu'elle a accepté de suivre tous les jeudis. Elle y a notamment appris à lire et à compter, ce qu'elle ne savait pas faire avant. Cette formation lui a été utile pour de nombreuses démarches de la vie quotidienne : « Je connais les numéros de téléphones, je connais les codes de ma date (de naissance), les codes de la carte bancaire... ça va quand même parce que y en a qui connaissent même pas un numéro hein ! Moi je connais les chiffres et je connais l'alphabet un petit peu ça va ».

### **« *Maintenant, ma santé elle est partie* »**

Après quelques années, la santé de Zohra a commencé à se dégrader en raison de la pénibilité et de la répétition des tâches. Son secteur était initialement composé des locaux administratifs situés à l'étage du bâtiment auquel il faut ajouter les « 14 toilettes » qu'elle a dû nettoyer seule durant « des années », ainsi que de la plonge et de l'entretien du réfectoire. Zohra jugeait son secteur « trop chargé » et devait « courir » pour le finir dans les temps. Elle souffre aujourd'hui de problèmes aux cervicales, d'une hernie discale et d'une tendinite au pouce. Elle a refusé de se mettre en arrêt longue maladie comme le préconisait le médecin du travail par peur de s'ennuyer à la maison. Après un arrêt de travail de 6 mois puis un mi-temps thérapeutique d'un an, elle a demandé un poste aménagé qu'on lui a d'abord refusé. Sur les conseils du médecin, elle a alors entamé les démarches pour faire reconnaître ses maladies comme des maladies professionnelles et a fini par obtenir le statut de personne en situation de handicap au terme d'un long parcours administratif. Son secteur a fini par être allégé : elle

---

<sup>6</sup> 27% des ATTEE sont à temps partiel (Enquête INSEE, « Formation et Qualification Professionnelle », 2014 - 2015).

s'occupe désormais des salles de technologie, de réunion et de celle des professeurs. Elle ne fait plus la plonge, ni l'entretien du réfectoire, elle ne peut plus monter les chaises sur les tables ni utiliser les machines de nettoyage. Encore aujourd'hui, ses pathologies la font souffrir :

*« L'autre fois, j'étais pas bien je voulais tout arrêter. J'ai dit à mon mari "je peux pas continuer comme ça", j'étais tordue, j'arrivais pas à me baisser. Après je suis partie à l'ostéopathe, il m'a donné un traitement, ça va. En ce moment ça va. Mais des fois je souffre. Avec le dos, les cervicales, je suis bloquée, j'arrivais pas à me tourner par là. C'est pas facile quand la santé part, c'est dur. »*

### **La disqualification par le collectif**

Le cas de Zohra n'est malheureusement pas isolé : les individus en emploi reconnus handicapés occupent plus souvent des professions peu qualifiées et les femmes sont majoritaires parmi les cas reconnus de troubles musculo squelettiques (INSEE, « Travail, santé, handicap », 2020). Mais le fait qu'on aménage son secteur a été mal pris par les autres agent-es. entre lesquel·les ont été réparties les tâches que Zohra ne pouvait plus assurer. Zohra n'a donc pas pu s'appuyer sur le collectif pour y puiser du réconfort et de la solidarité. Au contraire, ses collègues l'ont dénigrée, sous-entendant qu'elle exagérait, simulait ou encore qu'elle avait « de la chance » de se voir retirer du travail. Ce processus de disqualification sociale (Paugam, 2009) par la perte d'autonomie a fortement marqué l'identité professionnelle et le rapport au travail de Zohra. Depuis, elle se sent perçue comme une « fainéante » calculatrice qui invente des problèmes de santé pour alléger son travail. Zohra souffre énormément de cette image à tel point qu'elle a fondu en larmes en en parlant durant l'entretien.

### **Contrôle et mise à l'écart**

Mis à part au moment du service des repas, Zohra travaille principalement seule, préfère s'isoler et éviter les contacts. La seule qu'elle accepte d'aider est sa collègue Faïza avec qui elle partage la même vision du travail et de la propreté. Ses rapports avec les autres sont marqués par la méfiance. Elle se sent observée, contrôlée par ses collègues qui sont « toujours derrière [elle] ». Elle me raconte plusieurs altercations dont une où on l'a traité de « voleuse », puis une autre où elle et Faïza ont été traitées de « sorcières » et de « serpents » par une autre agente en pleine réunion : « les gens ils te laissent pas tranquille [...] les gens ils sont méchants ici et la plus méchante, c'est elle ! ». Aujourd'hui, cette collègue est partie et Zohra est soulagée. Néanmoins, elle se sent toujours mise à l'écart avec Faïza : « je comprends pas, maintenant ils parlent pas avec moi, ils disent pas bonjour, ils passent comme s'ils me connaissaient pas ». Pourtant, cela n'a pas toujours été ainsi. En début d'année, les agent-es s'entendaient bien : ils et elles mangeaient ensemble, buvaient le café, préparaient des gâteaux... Tout a commencé quand Faïza a voulu changer de secteur, estimant avoir trop de

travail, et que Zohra l'a défendue. Cela a généré des tensions avec les autres et depuis, Zohra et Faïza sont en marge du groupe.

### ***Conclusion : le secteur comme enjeu de lutte pour la préservation de soi***

La cause de la marginalisation de Zohra et Faïza éclaire sur les enjeux qui structurent les rapports sociaux dans le groupe des ATTEE. Dans ce métier où le taux de maladies professionnelles est élevé<sup>7</sup>, le secteur de nettoyage attribué à chaque agent·es – le nombre de classes, le type de mobilier, de sol, etc. – est souvent un enjeu de lutte entre les agent·es qui se battent pour faire le moins « sale » des « sales boulots » (Benelli, 2011)<sup>8</sup> c'est-à-dire pour récupérer, ou conserver, le secteur qu'ils perçoivent comme étant le moins dévalorisant et usant physiquement. De ce fait, au sein de cette population relativement âgée (39% ont plus de 50 ans) la plupart des agent·es s'efforcent de se préserver des tâches les plus difficiles et pénibles pouvant générer des problèmes de santé. Ce faisant, ils et elles exercent un contrôle les un·es sur les autres, ce que Zohra exprime par l'expression « ils sont toujours derrière toi ». Pour les agent·es visé·es par ce contrôle, le collectif de travail n'est pas du tout perçu comme un espace de solidarité dans lequel on peut trouver du réconfort, puiser de la force face à des conditions de travail pénibles comme c'est le cas dans le groupe des aides-soignantes enquêté par Sophie Orange (2018). Pour elles et eux, le collectif est envisagé comme un espace de concurrence. La représentation selon laquelle les collectifs de travail fortement féminisés sont traversés de « jalousies » et de tensions du fait de la « nature » des femmes est un stéréotype sexiste très fréquent ; l'analyse de la situation de travail permet de montrer ici que ces tensions trouvent leur source dans l'organisation et le contenu du travail lui-même. Comme l'a montré Danièle Kergoat (2001), c'est aussi parce que les femmes intériorisent ces préjugés sexistes qu'elles ont plus de mal à s'identifier à un sujet collectif doté d'intérêts communs et spécifiques.

---

<sup>7</sup> 23% des maladies professionnelles concernent la catégorie des employé·es parmi lesquelles, 87% des personnes atteintes sont des femmes (INSEE, 2020, chapitre « Travail, santé, handicap »).

<sup>8</sup> Dans son étude des emplois de nettoyage intérieur des bâtiments en Suisse, Nathalie Benelli montre que « si toutes les nettoyeuses et nettoyeurs font un « sale boulot », leurs tâches ne sont pas forcément toutes sales (...) les femmes se voient en général assigner le nettoyage considéré comme non qualifié, le travail le plus précaire, le moins bien payé et le plus émiétté » alors que les hommes « se préservent mieux du sale boulot tel le nettoyage des toilettes » (p. 103).





## Partie 4.

# Faire reconnaître la qualification

La quatrième partie rappelle que ces emplois d'agent-es sont le plus souvent considérés comme « non qualifiés » et à ce titre peu visibles et peu reconnus. La reconnaissance des savoir-faire est un enjeu constant dans le groupe professionnel, mais les agent-es qui sont le mieux à même de l'obtenir sont aussi ceux et elles dont la formation et l'expérience sont reconnues.

Une petite partie des ATTEE, les cuisinier-es et les agents de maintenance, occupent en effet des postes dont la qualification est inscrite dans les postes, à travers l'exigence d'un diplôme. Occuper ces postes constitue ainsi une forme de distinction au sein des équipes et les obtenir peut constituer une promotion professionnelle.

La visite du collège Diderot révèle ces différences de visibilité des métiers entre agent-es, et les portraits de Raphaël, cuisinier, Sandrine, cheffe de cuisine, et de Vincent, récemment devenu agent de maintenance, témoignent de l'importance de la reconnaissance de la qualification.



# Portrait de collège. Diderot, visibilité et invisibilité des métiers

Quentin Aydas, Nathalie Rangla, Beatrice Tozzi

Le Collège Diderot à Sainte-Lucie est un bâtiment vétuste dont les rénovations, nécessaires afin d'assurer l'accueil et le suivi de ses 740 élèves, tardent à venir d'après les agent-es rencontré-es. Situé en périphérie de la ville de Sainte-Lucie, Moins de 1000m suffisent pour se retrouver devant le collège Auguste Delaune situé dans la ville voisine. Pour saisir certaines caractéristiques du quartier dans lequel s'inscrit le collège Diderot, il est intéressant de comparer l'indice de position sociale (IPS) du collège avec le reste du département. Avec un IPS inférieur à 77, le collège Diderot est ainsi classé parmi les 30 plus faibles sur les 158 collèges de Seine-Saint-Denis en termes de positionnement social. À titre de comparaison, le collège Auguste Delaune a un IPS supérieur à 100, ce qui positionne le collège dans le premier tiers des collèges les plus favorisés en Seine-Saint-Denis.

Cette présentation du Collège Diderot a été produite sur la base d'une observation effectuée le 17 octobre 2022, de 7h à 14h. Cette visite avait été organisée préalablement par Mme Bertron, notre encadrante, qui avait contacté en amont par téléphone la gestionnaire du collège. Afin de nous préparer à l'observation, nous avons dans un premier temps analysé différents documents, comme des exemples de fiches de poste des agent-es de restauration et d'entretien des collèges, ainsi qu'un dossier de revue de presse sur l'École des savoir-faire. Ces matériaux avaient été envoyés à nos enseignantes par Mme Samira Ouardi, cheffe de service du SARDEC (Service Accueil, Restauration Durable et Entretien des Collèges) du Département de la Seine-Saint-Denis. Par la suite, nous avons concentré notre travail sur la lecture de textes de sociologie du travail, pour se pencher sur les principales questions à travers lesquelles analyser notre travail d'enquête, comme la notion de trajectoire (Siblot, 2020) ou celle de socialisation (Lahire, 1993).

## ***Premiers contacts***

Nous arrivons au collège Diderot de Sainte-Lucie vers 7h10, et après quelques minutes d'attente, rencontrons l'agent-e d'accueil de l'établissement. Il s'agit de Christine, qui n'a pas été mise au courant de notre arrivée. Nous nous rendons ensuite dans les cuisines, et rencontrons Joseph et Nicole, deux agent-es de restauration. Eux non plus n'ont pas été prévenus de notre venue. Un peu avant 8h, Léna, une agent-e polyvalente de 27 ans, arrive. Elle discute avec Nicole et Joseph et se présente à nous. Elle avait reçu de son côté un message de la part de la gestionnaire du collège concernant notre arrivée, quelques minutes plus tôt. Cette dernière vient à notre rencontre dans le réfectoire durant notre discussion avec Léna. À la suite de cet échange, Léna se propose de nous faire visiter le collège. Une vingtaine de minutes plus tard, nous retrouvons la gestionnaire qui nous propose une autre visite du

collège, au cours de laquelle nous rencontrons une agente polyvalente nommée Marie-Sophie, revenant de congé maladie. Cette dernière se plaint du travail effectué par ses collègues durant son absence et exprime sa satisfaction d'être enfin revenue. Après un moment en autonomie, nous décidons de faire une pause pour reprendre nos notes.

Aux alentours de 9h40, nous sommes de retour dans la loge de la gardienne et nous y retrouvons Léna et une autre agente polyvalente – Marguerite – en pleine discussion. Elles nous proposent une visite du gymnase qu'elles sont censées nettoyer à 9h55, au moment de la récréation. Une discussion s'engage, durant laquelle les agentes reçoivent un message de la gestionnaire annonçant une réunion à 9h55, au sujet de la grève des transports prévue le lendemain. Le nettoyage du gymnase est donc reporté au lendemain. Nous suivons les agentes vers le réfectoire où se déroule la réunion. Durant celle-ci, nous rencontrons le principal, qui, après nous avoir salué en nous serrant la main, se mêle aux discussions déjà engagées. À la fin de la réunion, nous en profitons pour prendre le contact de trois agent-es pour la réalisation des entretiens. Nous allons ensuite à la rencontre de « l'opé », l'agent de maintenance, qui nous présente le gymnase puis nous ouvre la porte afin d'accéder à la cour de récréation, et observer les agentes au cours de leur travail à l'extérieur. Autour de 11h30, nous prenons notre repas à la cantine, nous installant dans la partie du réfectoire réservée aux enseignant-es et à l'administration. Une heure plus tard, nous retournons dans les cuisines afin d'effectuer notre dernière période d'observation, nous permettant d'observer le deuxième service du côté des agent-es de restauration, ainsi que la fin de service.

### ***Les agent-es d'entretien et de restauration***

L'équipe des agent-es de restauration est composée de trois membres, une cheffe de cuisine, et deux agents seconds de cuisine. L'équipe des agentes d'entretien – agentes polyvalentes – comporte quant à elle exclusivement des femmes : Marguerite, Marie-Sophie, Madeline, Léna, Aïssata et une sixième agente. L'agente d'accueil, Christine, est par ailleurs remplacée lors de sa pause par Marguerite, et occasionnellement par Léna.

### ***Caractéristiques de la restauration***

La cantine et la cuisine que nous avons pu visiter sont deux lieux plutôt spacieux, situés au premier étage du collège. Le réfectoire accueille environ 150 élèves et au fond de cette pièce se trouve un endroit où les membres de l'équipe administrative mangent habituellement ; la plonge est également située dans cet espace.

Les trois agent-es de restauration cuisinent sur place quotidiennement pour 480 élèves demi-pensionnaires. La cuisine est accessible par un petit couloir, où la salle de pause des agent-es se situe. Au niveau du rez-de-chaussée, le stockage comprend deux placards (où sont conservés respectivement des aliments et des fournitures de nettoyage) et cinq congélateurs. À l'extérieur du bâtiment, juste à côté de la cour principale, se trouvent plusieurs poubelles.



Figure 1 : Des affiches présentant des informations contre la violence faites aux femmes sont mises au-dessus des poubelles alimentaires

### **Le travail des agentes d'entretien**

Les agentes polyvalentes sont chargées d'entretenir les locaux du bâtiment central, ainsi que certains espaces en extérieur. C'est un travail qui suppose de nombreux déplacements, réalisés individuellement et en groupe. Elles s'occupent ainsi du nettoyage des salles de classes et des sanitaires – et vident les poubelles – individuellement. Le nettoyage du gymnase, de la cour de récréation extérieure, ainsi que la plonge, se font eux en groupe plus ou moins conséquents. Une agente polyvalente se charge également de laver des matériels de travail (uniformes et chiffons) dans la buanderie du collège. Leurs secteurs de travail sont donc variés, et elles ont par ailleurs accès à une salle de pause et des vestiaires.

### **Des relations de travail à l'intersection des groupes professionnels**

Concernant les rapports interpersonnels entretenus entre les agent-es et avec les autres membres du collège (en particulier l'équipe administrative), il nous est donné d'observer certaines tensions. Par exemple, il est intéressant de noter que la gestionnaire ne partage pas le déjeuner dans le réfectoire avec les enseignant-es et les secrétaires administratives. De même, des agent-es de restauration ont souligné le fait que la gestionnaire venait rarement les voir, attitude perçue par eux comme un manque d'intérêt à leur égard et par rapport à leur

travail. Les agent-es d'entretien et de restauration ont par ailleurs plusieurs fois souligné que différents appareils électroménagers ne fonctionnent pas, semblant mettre en avant le manque d'écoute du côté du niveau administratif par rapport à leurs besoins. L'autorité de la gestionnaire nous a paru régulièrement contestée par les agent-es et certains membres de l'équipe pédagogique, élément qui peut principalement être dû au fait qu'elle occupe ce poste en remplacement depuis peu (environ un an et demi), et est visiblement plus jeune que la plupart des agent-es.

L'observation des rapports entre agentes polyvalentes et agent-es de restauration n'a pas révélé d'apparente discorde ; ces deux groupes ne semblent pas interagir fréquemment, mais se montrent courtois – amicaux même – lorsqu'ils se réunissent. Entre les agentes polyvalentes et l'agent de maintenance, des tensions sont cependant notables. Le pouvoir exercé par ce dernier sur la commande et l'accès à certains produits ménagers semblent les principales raisons de ces points de friction. Au sein des équipes d'agent-es de restauration et polyvalentes, les rapports paraissent amicaux, bien que certaines remarques donnent à penser que tous les agent-es n'entretiennent pas des rapports aussi complices les un-es avec les autres.

Pour finir, les relations entre agent-es et élèves restent marquées par une forte distance – en particulier dans le cas des agentes d'entretien qui les croisent rarement – et quelques tensions. Les agent-es de restauration, comme les agentes polyvalentes, mentionnent ainsi l'occasionnelle ou répétitive absence de salutations de la part des élèves à leurs égards, à laquelle les agent-es semblent toutefois habitués.

### ***Rapport au travail***

Le rapport au travail entretenu par les agent-es d'entretien et de restauration présentent des similitudes quant à l'impact des matériels – absents ou endommagés – sur le fonctionnement de leur travail. Du côté des agent-es de restauration, le budget alloué pour les repas, ainsi que plusieurs équipements de travail, posent des difficultés à l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes. Par exemple, deux des réfrigérateurs ainsi qu'une friteuse ne fonctionnent pas, il n'y a également vraisemblablement pas d'eau chaude. Du côté des agentes polyvalentes, nous avons été confronté-es trois fois à des discours sur le travail ; une première fois avec Léna au sujet de la plonge décrite comme difficile mais facilitée par la machine. La deuxième fois, nous avons rencontré Marie-Sophie en train de nettoyer une salle de classe. Cette dernière revenait d'un arrêt maladie et souffrait d'une déchirure en bas du dos liée au travail d'entretien qui amène souvent à courber le haut du corps vers l'avant (geste qu'elle a mimé en prononçant le mot « déchirure »). La troisième fois, une agente a mentionné en entretien son problème d'arthrose cervicale, faisant écho aux propos de Léna par rapport à la plonge comme étant une des tâches les plus stressantes et physiques à réaliser.

Ces exemples mettent en avant d'une part les tensions occasionnées par le manque, l'état ou les logistiques de certains matériels de travail. Ces tensions et conflits entre agent-es (et avec

certaines figures à fort pouvoir décisionnel) impactent sur la qualité et certaines conditions de travail. D'autre part, le travail des agent-es est un domaine physiquement exigeant, avec des répercussions sur le corps et la santé.

### ***L'invisibilisation du travail***

Tout au long de notre observation, nous n'avons cessé d'être baigné-es dans l'environnement de travail des agent-es. Pourtant, ce dernier semblait être tantôt dissimulé, tantôt mis en avant. Le caché et l'ostensible se mêlent, se confondent en fonction des observateur-ices, et sont inégalement répartis entre les rôles, les individus et les tâches. Nous serons sans cesse confrontés à cette difficulté, l'impossibilité d'observer une partie du travail, volontairement ou involontairement, voilée.

Les agentes polyvalentes arrivent pour la plupart avant les élèves, professeurs et membres de l'équipe pédagogique, et partent sans les croiser. L'entretien des différentes parties du collège s'effectue avant, pendant ou après les cours. La plonge est exécutée dans une petite salle attenante au réfectoire, mais limitant leur visibilité par sa configuration, et leur salle de repos et vestiaires sont hors de vue de la plupart des membres du collège. À cela s'ajoute un faible pouvoir décisionnel quant aux produits ménagers utilisés, les rendant dépendantes de l'agent de maintenance – gérant les commandes de produits.

Ces endroits, à l'exception du réfectoire, sont des espaces fermés, relativement dissimulés du regard des élèves comme des professeurs, comme de la plupart des membres de l'établissement. La porte permettant d'accéder à la loge est à l'écart des salles de classe, du réfectoire, et bien que proche, elle est séparée des bureaux du personnel administratif. Quant à la buanderie, ou « lingerie », son accès relève d'une expédition à travers les endroits reculés du collège. Il faut passer par une cour extérieure ouverte le plus souvent aux livreurs d'alimentation scolaire, pour re-rentrer dans le bâtiment et y trouver la buanderie. Il faut sinon traverser les cuisines, passer par un couloir exigü et descendre un escalier en colimaçon étroit afin d'arriver à la « lingerie ».

Des espaces tels que la plonge, la salle de pause, ou encore « le collège » nous ont été « montrés ». En revanche, Les agentes polyvalentes ne nous ont pas présenté les vestiaires, ou encore la salle dans laquelle se trouvait le matériel d'entretien. La seule fois où nous avons réellement pu observer une agente – Marie-Sophie – dans une situation d'entretien d'une classe, la gestionnaire qui était avec nous, nous a rapidement invité à la « laisser travailler ». Du fait de l'organisation du travail, ces tâches que les agentes semblent cacher, sont aussi cachées au reste de l'équipe pédagogique et élèves ; s'effectuant pendant les cours, et pendant les récréations. L'invisibilisation de leurs tâches est systématique, avec des méthodes de dissimulation du travail. À la différence des cuisines où on nous a même proposé de participer, nous n'avons jamais été invité-es à observer le travail des agentes polyvalentes. Les propositions, venant principalement de Léna, l'agente la plus jeune, étaient plutôt de nous faire visiter certaines parties du collège.

À l'inverse, les agents et agentes de restauration et leur travail sont visibles, au moins en partie. D'abord, leur fixité permet à toutes et tous de savoir, ou d'imaginer, qu'ils sont en cuisine. Ensuite, tou·tes les élèves, les enseignant·es et les membres de l'administration utilisant le service de restauration les voient au moment du service. Ainsi, s'il peut y avoir une forme d'invisibilisation du travail de restauration, celle-ci est d'un ordre différent de celui que connaissent les agentes polyvalentes. Il existe d'ailleurs un contraste fortement symbolique au moment du service de restauration : lorsque les usager·es viennent récupérer leur repas, les visages des cuisiniers sont visibles et les échanges possibles, en revanche lorsque les usagers doivent déposer leur plateau à la plonge, le visage des agentes polyvalentes est caché derrière un mur dépose-plateaux rendant difficiles les échanges. D'un côté un dispositif permettant de révéler et d'humaniser, de l'autre un dispositif invisibilisant et déshumanisant les agentes et leur travail.

Il est possible que ces différences entre les dispositifs jouent un rôle dans les discours sur le travail formulés par les agent·es. Du côté des agentes polyvalentes, ces discours sont aussi rares que difficiles à obtenir. Et lorsque nous parvenons à les recueillir, ces derniers sont ambivalents ; le travail est source de douleur, mais les employeur·euses ne sont jamais mentionné·es. Ainsi, les agentes nous ont décrit la plonge comme difficile mais facilitée par la machine. L'agente souffrant d'une déchirure au dos se dit heureuse d'être de retour après son arrêt maladie, tout en déplorant l'état de son chariot et des salles de classe. Elle n'accuse néanmoins pas son matériel ou l'établissement mais ses « remplaçantes » qui n'ont pas su faire le travail correctement. *A contrario*, les agent·es de restauration n'hésitent pas à remettre en cause leurs conditions de travail, les plaintes se font principalement à l'égard du budget alloué et du matériel. Un·e agent·e se plaindra par exemple d'avoir « déjà dépassé le budget ». Un·e autre agent·e pestera contre la panne du bain-marie « C'est pas bien pour les enfants, normalement il faut respecter une température, là c'est pas le cas ! C'est pas normal ! », et évoquera également l'inégalité entre collègues en terme de matériel.

### ***Réflexions sur le statut d'« étudiant-chercheur-se »***

La relation d'enquête entre nous et le personnel de l'établissement, lors des observations comme dans les entretiens, est marquée par des négociations de statut, d'assignation de rôle et de présentation de soi. La position que nous occupons aux yeux des agent·es, et le rôle qu'ils et elles nous attribuent ont influencé notre accès à certaines informations. Par exemple, l'étiquette d'« étudiant », définie par les membres de l'équipe pédagogique du collège et en alignement avec notre manière de nous présenter à ces dernier·es, entraîne certaines attitudes à notre égard, telles que le vouvoiement ou le fait de nous serrer la main. Cette manière de nous identifier en tant qu'étudiant ou même « observateur » semble nous conférer un certain cachet ; justifiant ainsi notre présence et nous accordant une certaine autonomie dans nos mouvements.



Par contraste, le rôle de « stagiaire », imposé par les agent-es nous permet, autant qu'elle nous limite, l'accès à certaines informations. Dans nos échanges avec les agent-es rencontrés-es au collège, le tutoiement s'installe rapidement, accompagné de questions et sujets de discussion à la fois intimes et informels. Il est plus aisé, dans ce cadre, d'avoir accès à des données personnelles sur les agents, de recueillir leurs opinions sur certains domaines, et de former une relative confiance en la sincérité des échanges. Si différentes interactions ont ainsi été favorisées, elles se sont limitées à quelques espaces bien délimités. Cette étiquette a en effet permis l'accès initial aux locaux, et à l'observation de certains faits et gestes des agent-es, alors que ces dernier-es n'avaient pas été prévenu-es de notre arrivée.

Grâce à ce statut de « stagiaire », nous avons pu observer des interstices du travail et les moments de pause de certaines agentes. Ces réunions informelles – une en particulier, entre des agentes polyvalentes et l'agente d'accueil – sont révélatrices de l'univers quotidien de ces agentes. Entre autres, nous y apprenons quels soucis, quelles contraintes rythment leur quotidien. Comment les agentes sont-elles impactées par la hausse des prix des carburants, ou des produits alimentaires ? Qu'en pensent-elles ? Combien de temps mettent-elles, pour commuter entre leur lieu de résidence et leur lieu de travail ? Des rapports amicaux comme conflictuels sont également mis en lumière, plus ou moins explicitement.

Bien que notre position extérieure ne permette qu'une fenêtre d'interprétation limitée, il est intéressant de noter que certains éléments de l'enquête ont également participé à circonscrire le contenu et les éléments observables.

Principalement, deux variables ont contribué à cette perception : en premier lieu, la courte durée de nos échanges avec les membres du collège (surtout avec les agent-es de restauration, avec lesquelles nous n'avons parlé que dix minutes au total) ; d'autre part, l'accès relatif et partiel à certains espaces nous a empêché d'observer des situations de travail de l'équipe d'entretien.

Le caractère informel, associé à cette assignation au rôle de « stagiaire » auprès des agent-es, ainsi que le sentiment de s'imposer à des personnes n'ayant pas eu l'opportunité de consentir de manière réfléchie – car prévenues trop tard de notre arrivée – à notre présence, entraînent également des difficultés à aborder certaines questions plus personnelles. Par exemple, toutes les conversations soutenues avec les agentes polyvalentes ont été détendues et informelles mais, en même temps, n'ont jamais réussi à toucher certaines dimensions plus confidentielles ou introspectives. L'absence de détails dans les réponses concernant la vie personnelle et professionnelle, lors des entretiens individuels, soulignent des jeux de distances, ainsi que les répercussions de la dévalorisation et de l'invisibilisation de leur travail.



# Raphaël : Dévouement à la cantine scolaire et hiérarchies professionnelles dans la restauration

Yara Douidi

Tenue blanche, charlotte sur la tête et chaussures de sécurité, c'est la tenue que Raphaël portait lorsque je l'ai aperçu pour la première fois lors de sa pause. Il avait la tenue de cuisine typique d'un chef de cuisine, seule manquait la toque de cuisine. Âgé de 36 ans, il est second de cuisine depuis 2008 d'un établissement d'une ville favorisée de la Seine-Saint-Denis (93). Il est issu d'une famille qui fait partie des petites classes moyennes, une mère directrice d'une école primaire et un père ouvrier dans le btp.

*« Lors de notre première observation tu nous avais dit vouloir faire des études d'histoires ou en avoir fait ? »*

*« Non mais mon rêve c'était d'être professeur d'histoire, j'adorais l'histoire, j'avais un bon prof d'histoire qui te donnait envie d'apprendre et je pense que la filière littéraire m'aurait plu également.. Mais mon pote est parti (rire). C'est vrai quand tu as un binôme avec qui tu t'entends bien dans la classe, partout, je me voyais pas avec quelqu'un d'autre »*

Cette anecdote racontée par l'enquêté avec un sourire aux lèvres, fait état d'un parcours scolaire et d'une orientation dans l'enseignement professionnel plutôt atypiques. Alors que l'orientation en lycée professionnel tient souvent à des verdicts scolaires négatifs et est plus présente dans les milieux populaires (Palheta, 2012), Raphaël dit lui avoir toujours eu de « bonnes notes », et qu'il aurait aimé faire une terminale littéraire et aller à la fac en licence d'histoire. Cependant son meilleur ami ne possédait pas de bonnes notes et voulait faire une école de cuisine. Il s'est dirigé dans des études de cuisine afin de suivre son meilleur ami. Cette amitié à l'origine de la « vocation » de notre enquêté le conduit à obtenir un BTS en restauration et trouve un poste dans la restauration collective d'entreprise : « Je travaillais pour le groupe de France Télécom à l'époque et j'étais adjoint gérant. Ils m'ont payé une misère ». Ne trouvant pas le salaire à la mesure des heures et de l'investissement consacrés à ce travail, notamment car il y avait un débordement des heures de travail qui empiétait sur sa vie privé, il partira au bout de 2 mois. C'est son père qui l'embauche dans l'entreprise de BTP dans laquelle il travaille en attendant « [qu'il] trouve mieux ». C'est lors d'une intervention dans le collège pour réparer des alarmes incendie défectueuses que Raphaël discutera avec le chef de cuisine de l'époque et obtiendra une proposition d'embauche. Il est depuis 2008 en poste dans ce collège.

Lors de l'observation de la cuisine guidée par Raphaël puis mon entretien avec lui, ce qui m'a tout de suite marquée est la facilité avec laquelle il avait à parler de son parcours et de son

travail. C'est un homme blagueur et sympathique, qui aime communiquer sa joie de vivre et qui semble attaché à son métier ainsi qu'aux élèves. Par rapport aux autres agent-es qui, même lorsqu'ils et elles répondaient à nos questions, semblaient douter de l'intérêt que l'on pouvait leur porter et nous demandaient à plusieurs reprises si ce qu'ils disaient était pertinent ou si cela avait un réel intérêt de connaître leur parcours biographique, Raphaël semblait au contraire sûr de lui. Une fois passée l'appréhension du début d'un entretien, l'entretien a montré que Raphaël possédait des ressources langagières, orales et sociales qui lui permettaient de s'exprimer aisément et d'expliquer son parcours professionnel et biographique, et ainsi de développer une réflexivité sur son métier et son parcours professionnel. Il s'exprimait de façon soutenue en comparaison des autres agent-es.

### ***Un métier de vocation et de dévouement***

Tout au long de l'entretien, Raphaël insiste sur la passion pour son métier et valorise de différentes manières le travail de restauration au collège. Ce rapport de don de soi et de dévouement au travail et l'insistance sur les rétributions symboliques du travail (plus que matérielles) est un sentiment partagé par de nombreux agent-es de restauration collective. En effet dans le métier de la restauration et de la cuisine, les postes les plus prisés et avec le plus de rétribution symbolique et matériels sont les postes dans les restaurants traditionnels, gastronomiques ou grands palaces. Le modèle de la cuisine et des formations en France est de plus en plus basé sur celui de l'élite gastronomique (Pégourdie, 2022). Bien que minoritaire dans ce corps de métier, il constitue un modèle de référence et d'excellence pour les élèves de lycée hôtelier. C'est le service auprès des classes supérieures et aisés qui posséderait « le goût » légitime auquel les milieux populaires devraient tendre. Comme l'explique Adrien Pégourdie (2022), à l'issue de leur formation, les cuisiniers sont chargés d'une mission, celle de transmettre le « bon goût » de l'excellence de la gastronomie française auprès de leurs clients. Ce discours semble avoir été intériorisé par Raphaël qui juge ainsi le « goût » des enfants au regard de l'éducation donnée par les parents.

*« Nous, on cuisine pour les enfants, mais si tu les voyais, ils ne mangent rien ! Ce sont les parents qui éduquent pas le palais de leurs enfants, moi mes gosses ils mangent de tout, ici ils ne goûtent même pas ! Ou alors tu fais des frites et de la friture et ils mangent tout » « On essaie vraiment de cuisiner quoi, on se donne du mal pour leurs faire de bon plats »*

Les hiérarchies symboliques dans l'univers de la restauration semblent à la fois s'appuyer sur des hiérarchies professionnelles (cantine vs restauration traditionnelle) et sur des hiérarchies de « goût » et de clientèles. En effet si les postes les plus prisés sont dans les cuisines gastronomiques et au service d'une clientèle aisée, détenant le « bon goût », à l'opposé, les postes les moins bien rémunérés et les moins prestigieux semblent les postes dans la restauration collective des collèges et des lycées. Les aliments n'y sont pas aussi nobles et onéreux, la confection des plats est considérée comme simple. L'impératif des grandes quantités devant la qualité et l'esthétique des plats, en témoigne également. De plus « les

adolescents » sont vus comme un groupe difficile qui n'apprécie pas la qualité et préfère le fast food aux plats faits maison. Tout cela participe au statut négatif et dévalorisé des cuisiniers de restauration collective.

Raphaël œuvre à inverser cette hiérarchie dans son discours. Il insiste sur les côtés positifs de la restauration collective (celle de la cantine) face à la restauration commerciale, la restauration commerciale ou « traditionnelle » (celle des « restaurants ») ; les horaires de travail et l'articulation avec la vie familiale, la gestion des stocks et le rapport au marché ( offre/ demande, relations de clientèle).

*« L'avantage par rapport à un « traditionnel », c'est que nous savons ce qu'on doit faire, on a pas le stress de se dire 'purée on va pas avoir de clients'. Quoi qu'il arrive, on a nos élèves. Quelque part pour gérer les stocks, c'est plus simple. [...] Je parle avec des chefs [de restauration traditionnelle] et c'est tout pour leurs restaurants, tu vois pas ta famille ni ta femme. T'as plus de vie privée, au moins ici on a des horaires qui sont avantageux. ».*

Raphaël mobilise ainsi un discours de protection comme une « idéologie défensive de métier » (De jours, 1980) face à la domination forte du secteur privé et de la cuisine gastronomique vis-à-vis de la cuisine de cantine et face au déclassement professionnel qui peut y être associé pour les cuisiniers de métier.

Raphaël réinvestit le discours vocationnel de la cuisine propre à la formation professionnelle des cuisiniers, au service de la cantine scolaire. Les formations de cuisine insistent sur le caractère de vocation que représente la cuisine et la gastronomie française afin de normaliser les conditions de travail et l'engagement corporel demandé dans ces postes. Lors de la formation en CAP cuisine, l'inculcation d'un amour du métier permet de normaliser et faire accepter les conditions dégradées et la faible rétribution du métier (Pégourdie, 2022). Raphaël fait référence à multiples reprises aux avantages symboliques de son métier « nous on est là pour les gosses, ont le fait pas pour la paye ». Il revient sur sa relation positive avec les élèves. Il parle également de son rêve partagé avec son chef de cuisine qui serait de réaliser des lasagnes maison mais qui faute de temps n'a pas encore été réalisé.

### ***La cuisine collective, travail physique et engagement corporel***

Raphaël valorise les dimensions physiques de la restauration collective, le gigantisme du matériel ou encore la gestion des quantités. Il raconte par exemple cette anecdote :

*« Une fois, j'ai des potes qui me disent j'aime la langue de bœuf. Je dis Ok ! Achète quatre langues, je te fais ça. Ils étaient 10, un truc comme ça. Donc quatre langues bien tranchées, je m'en occupe. J'ai demandé au chef de l'époque si je pouvais prendre une casserole d'ici. Il dit 'oui pas de soucis !' J'ai ramené la casserole et elle a pris les quatre plaques. J'ai dû allumer les quatre ». ( rires)*

La cuisine collective semble aussi demander un travail physique spécifique qui la différencie de la restauration traditionnelle, et qui engendre un rapport de dévouement au travail corps et âme prononcé, qu'on peut retrouver dans d'autres secteurs chez les professionnels qui font un travail physique. La cuisine collective est un travail physique peu soupçonné. Les cuisiniers ont ri lorsque les mes camarades et moi avons tenté de soulever une louche lors de la deuxième journée d'observation. La louche pesait au minimum 3 kilos : « elle est vide dis-toi » m'avait dit l'apprenti cuisinier. Outre le poids des louches, des casseroles et des autres ustensiles dont ils se servent au quotidien, il faut ajouter à cela le rythme de travail élevé, le fait d'être debout toute la journée ainsi que la répétition des gestes à une cadence contraignante qui crée chez certain-es des douleurs musculaires.

Cet engagement corporel, la pénibilité, et le souci de préservation du corps rapprochent les cuisinier-es de cantine du monde de la restauration traditionnelle et plus largement des professions où le travail demande des efforts physiques répétés et soutenus.

*« D'ailleurs physiquement vous diriez que ce métier est physique ?*

*« Ça dépend des menus (rires) je te jure ! Ma femme le sait. Si je suis au chaud notamment avec les pâtes, elle sait que je serai cassé avec la louche »*

Lors de notre entretien, Raphaël a souvent évoqué deux hiérarchies, celle que nous venons de voir entre les secteurs traditionnel et collectif de la restauration mais aussi la hiérarchie interne à l'intérieur de la cuisine. Raphaël insiste sur l'égalité au sein de l'équipe « on est tous au même niveau, on est soudé c'est comme une famille », mais il ne souhaite pas être chef de cuisine, rôle qu'il a endossé pendant trois ans en l'absence d'agent à ce poste « c'est selon lui un poste où il est beaucoup trop questions de protocoles, mine de papiers à remplir et puis c'est un rôle de manager où il faut faire la police et réguler les conflits dans l'équipe ».

### ***Face aux hiérarchies des métiers culinaires, la valorisation des conditions de travail et d'emploi de la cuisine collective***

La restauration collective tient une grande place dans le corps de métier qu'est la cuisine – les travailleur-euses y sont très nombreux-euses, cependant elle y est dévalorisée. Et l'engagement corporel demandé dans ces postes est important. Les conditions de travail dans les établissements scolaires sont une dimension centrale de la satisfaction au travail. Pour Raphaël, la restauration collective reste plus « tranquille », « l'avantage, c'est les horaires » et plus stable (en tant que fonctionnaire, par opposition aux emplois précaires de la restauration traditionnelle). Celui-ci a également conscience de l'usure professionnelle qui intervient plus tard dans la carrière. Il compte et espère ainsi à partir d'un certain âge, passer en cuisine centrale, pour se prévenir de l'usure professionnelle et se préserver afin d'éviter les maladies professionnelles.

*« Je pense qu'à 50 ou 60 ans, quand tu prends une claque physiquement... Je me tournerais vers la cuisine de réchauffage. Mais bon pour l'instant à 36 ans, je suis actif. »*

# Sandrine : Une cheffe de cuisine professionnelle

Beatrice Tozzi

Lors de la première observation effectuée au collège, j'ai demandé à Sandrine, cheffe de cuisine, si elle était d'accord pour que je réalise un entretien individuel avec elle. À la fin d'une petite réunion qui réunissait tou-tes les agent-es, je suis allée la voir. En écoutant ma proposition, Sandrine semblait avoir quelques doutes : elle a plissé les sourcils et m'a regardé étrangement. J'ai commencé à lui expliquer ce en quoi consistait la réalisation de l'entretien en termes clairs et compréhensibles, en essayant de paraître sûre de ma proposition. Sandrine a finalement accepté, souriante : ses préoccupations semblaient avoir disparu après notre bref échange.

Le jour de l'entretien, avant de commencer, j'ai préféré prendre quelques minutes pour expliquer à Sandrine en détail le déroulement de notre échange. Le fait d'avoir présenté l'entretien en mentionnant surtout des questions liées au travail a orienté son déroulement : il a été plus difficile de lui poser des questions sur sa vie familiale par exemple.

L'entretien a duré 47 minutes, alors que l'enquêtée m'avait indiqué avoir trente minutes devant elle. Cela semble indiquer deux choses. La première est qu'au départ, l'enquêtée voyait peu d'intérêt à l'entretien (elle a souligné plusieurs fois qu'elle avait peu de temps pour l'interview). La deuxième est que progressivement Sandrine s'est sentie plus à l'aise, m'accordant plus de temps que prévu. Le rythme de la conversation en témoigne, car si au début le dialogue avait un rythme assez lent, les réponses de Sandrine sont ensuite devenues plus longues et développées.

## ***Les menus, un travail d'écriture qui révèle l'organisation du travail et les conditions matérielles des cantines***

Quand je suis arrivée dans la salle de pause des agent-es de restauration du collège, où a eu lieu l'entretien, Sandrine était en train de rédiger des menus, tâche de son travail que j'ai trouvé particulièrement intéressante à observer et comprendre (quand on pense au travail des agent-es de restauration, on réfléchit surtout au rythme soutenu et à l'intensité du service).

Rédiger les menus est une tâche qui se répète pour Sandrine environ une fois par mois. En tant que cheffe de cuisine, elle est chargée d'élaborer et d'écrire les menus qui seront préparés dans les semaines suivantes. L'agente m'explique, lors de l'entretien, qu'avant il y avait une « commission menu » dans le collège qui s'occupait de la rédaction et de la révision des menus pour les élèves (composée de Sandrine, la gestionnaire, l'infirmière, le conseiller

principal d'éducation et deux élèves), mais cette organisation n'existe plus aujourd'hui. Après plusieurs changements au niveau administratif, Sandrine s'est retrouvée à les organiser toute seule, une tâche importante dans la mesure où elle définit le travail à effectuer en cuisine et aussi les commandes de nourriture et produits à réaliser. Les menus dépendent de nombreuses variables et notamment de conditions extérieures et/ou matérielles, par exemple, une machine qui ne fonctionne pas ou la proximité de la date d'expiration de certains produits. Sandrine rédige les menus en silence, même si les deux autres agents l'aident de temps en temps.

### **« J'ai toujours travaillé »**

Sandrine est née à La Réunion en 1976, comme ses parents. Elle a donc 46 ans. Sa mère a déménagé en France métropolitaine quand Sandrine était petite, pour travailler dans une usine. Elle a pris sa retraite il y a un an et demi.

Sandrine a grandi dans le département de la Seine-Saint-Denis, elle s'est installée à Bagnolet, où ses trois plus jeunes enfants ont grandi (l'aîné des quatre enfants a grandi à Aubervilliers), avant d'acheter très récemment un appartement dans le Val-d'Oise, où ses enfants vivent maintenant et où elle retourne le week-end. La semaine, pour arriver plus tôt au travail au collège, elle vit avec sa mère à Aubervilliers, ce qui lui permet d'arriver en 10/15 minutes à l'école.

Sandrine a commencé à travailler à 19 ans à la cuisine de la Mairie de Sainte-Lucie, où elle est restée 6 ans, après avoir suivi différents types de formation : un CAP cuisine collectivité, un CAP cuisine traditionnelle et un BP cuisine. Ensuite, elle a passé un concours de l'Éducation nationale pour devenir cheffe de cuisine. Puis, Sandrine a travaillé dans la cuisine d'un lycée pendant 3 ans et demi. Comme elle le précise d'elle-même dès le début de l'entretien, elle n'a jamais connu de période de chômage et a « toujours travaillé ».

En septembre 2005, elle a commencé à travailler dans ce collège en tant que seconde de cuisine. Elle est devenue cheffe de cuisine après quelques années lorsque l'ancien chef de cuisine est parti.

### **« Moi, je suis professionnelle »**

Le terme « professionnelle » a pris plusieurs sens pendant la conversation avec Sandrine : pour exprimer le rapport à sa position de cheffe de cuisine (le poste le plus qualifié dans cet espace, parmi les agent-es), l'autorité qui y est associée, et la manière de présenter son rôle. Sandrine a utilisé cette expression la première fois, en expliquant ce que cela signifie pour elle, en relation à une question sur ses liens personnels avec les agentes polyvalentes du collège. C'était aussi plus généralement une impression qu'elle a voulu transmettre : par exemple, en expliquant en détail toutes les formations qu'elle a suivies (comme l'HACCP, etc.).



*« Moi, je suis professionnelle. Même si ... On ne peut pas être sympa [avec] tout le monde. Mais moi, j'essaie de garder [une attitude] professionnelle avec tout le monde. De toute façon, c'est moi qui [suis] censée au moment du service leur dire ce qu'ils doivent faire ».*

Être « professionnelle » renvoie alors autant à sa responsabilité en tant que cheffe de cuisine (envers « tout le monde »), qu'à la distance qu'elle tâche de maintenir avec les agent-es (ne pas être nécessairement « sympa ») et à l'autorité décisionnelle qui découle du poste (dire « ce qu'ils doivent faire »). Mais cette imbrication de ces différentes dimensions souligne aussi la difficulté de cette position dans les équipes d'ATTEE. Les propos de Sandrine suggèrent par ailleurs une certaine distance au rôle et le fait qu'elle n'est peut-être pas tout à fait à l'aise avec le poste.

En plus des hiérarchies liées aux postes et aux diplômes, l'ancienneté joue un rôle primordial dans les hiérarchies professionnelles, y compris entre agent-es et personnels administratifs et de direction. En effet, si Sandrine est cheffe de cuisine depuis septembre 2005, plusieurs postes au niveau administratif (comme celui du principal) sont couverts depuis moins longtemps.

*« [On a eu] Au moins 5 ou 6 principaux, parce qu'après, les profs, ils s'amusaient à les faire partir [l'enquêtée rit]. [...] Il y en avait une, elle est restée un an, il y en a un qui est resté 2 ans, et puis [l'ancien principal] qui est resté 5 ans. [...] Ils se mettent en grève et... Pour avoir un autre principal ».*

Sandrine a utilisé l'ironie pour expliquer cette situation de tension qui se crée souvent entre professeur-es et principaux du collège. Ces décisions se reflètent par ailleurs dans le travail des agent-es : eux et elles sont affectées par cette pratique qui contribue à créer une discontinuité dans l'organisation scolaire et qui semble agir au détriment de leur travail. C'est pour cette raison que Sandrine a dû réorganiser son travail de rédaction des menus plusieurs fois.

### **« Je préfère que les choses soient réglées entre agents »**

Selon Sandrine, il est rare que les agent-es soient syndiqué-es, et qu'ils recourent aux syndicats pour intercéder sur leurs besoins. Les agent-es préfèrent résoudre leurs questions entre eux et elles, pour chercher des compromis ensemble (tout en bénéficiant parfois de l'aide de quelques professeur-es).

*« L'année dernière, on a eu un problème avec la personne de la loge et on a fait, ceux qui font partie, qui nous ont aidés, c'est... Le prof de, de SVT. Il est syndiqué. Il nous a fait une lettre au département et tout ça. [...] Moi, je préfère que les choses soient réglées entre agents, entre nous, on fait une réunion, on voit ce qui va pas et puis voilà, c'est réglé. Sinon comment vous voulez faire marcher une école, ou donner à manger aux élèves, si on est*

*toujours dans des trucs qui vont pas ? [...] Même si quand on se prend la tête entre agents, après on arrive toujours à trouver une solution. »*

Sandrine souligne à plusieurs reprises la priorité qui devrait revenir aux agent·es sur les résolutions de conflits internes, plutôt qu'à la direction ou à la gestion des établissements, qu'elle décrit également comme des postes moins pérennes. Ce faisant, elle semble mettre en évidence que ceux et celles qui « font marcher une école », ce sont aussi les agent·es, et promouvoir l'autonomie du groupe professionnel au sein de l'établissement.

### **« Je suis la seule..., j'ai deux hommes avec moi »**

Sandrine est la seule femme parmi les agent·es de restauration. C'est en référence à la pénibilité qu'elle mentionne cette division (sexuelle) du travail. Mais elle mentionne également que les agentes polyvalentes sont toutes des femmes, ce qu'elle déplore.

*« Il n'y a que des femmes et c'est vrai qu'il faudrait quand-même un homme parce que à la plonge, les poubelles à porter, il y a des trucs physiques que les filles ne peuvent pas tout faire.*

*Et le rythme de travail est lourd à la fin de la journée ?*

*- Un peu, un peu, surtout quand il manque du monde. Quand il ne manque pas du monde ça va, mais sinon, quand il manque un agent ou 2 agents, ça c'est lourd, surtout que pour une femme en cuisine, ça c'est lourd quand-même. Moi, je suis la seule..., j'ai 2 hommes avec moi. »*

Selon Sandrine, il y a des tâches qui sont difficiles pour les agentes femmes, comme par exemple le déchargement / chargement de marchandises. En plus, le travail s'intensifie lorsque certain·es agent·es sont absent·es et non remplacé·es, situation qui est décrite comme fréquente dans l'établissement.

À travers le récit de sa professionnalité, Sandrine montre comment elle et les agent·es contribuent au fonctionnement du collège, un espace révélateur de différents types d'approches au travail qui comprennent et mélangent décisions pragmatiques et implications personnelles.

# Vincent : Un agent de catégorie C en quête de meilleures conditions dans la fonction publique territoriale

Coco Luamba

*« Oui, j'ai fait de la polyvalence avant de devenir agent de maintenance. On va dire je suis un peu monté... »*

J'ai rencontré Vincent pour la première fois le 22 octobre 2022 vers 7h au collège qui était notre terrain d'enquête. Ce jour-là, aux côtés de mes trois collègues de classe, nous sommes convié-es à réaliser des premières observations à partir de 7h et à prendre contact avec des agent-es pour d'éventuels entretiens. J'étais arrivé plus tôt que prévu et j'attendais mes collègues dans le hall. Hormis deux agentes que j'avais rencontré à mon arrivée, je n'avais vu personne. Alors que je me décide à réaliser des observations pour ne pas chômer, j'aperçois Vincent qui vient vers moi en me regardant, puis il me demande la raison de ma présence en ce lieu. Lorsque je lui dis que j'attends la gestionnaire, celui-ci adopte une attitude très déconcertante et me répond d'une manière très insistante que je dois retourner dans le hall et que je ne dois en aucun cas me retrouver sous le préau. À ce moment, j'ai cru que sa réaction m'était personnellement adressée. Ce n'est que plus tard que j'ai compris que cette attitude était due à sa relation conflictuelle avec la gestionnaire. Le fait d'avoir tout simplement évoqué cette dernière avait suscité à mon égard un sentiment de méfiance. Plus tard, dans la cour, j'aperçois encore Vincent. Celui-ci s'est approché, m'a demandé si je cherchais mes collègues et m'a proposé de m'accompagner. Cette fois-ci, il affichait une attitude plus joviale. En chemin j'ai essayé de faire la conversation, je lui ai demandé s'il aimait bien son travail. Tout partira de là, lorsqu'il me répond avec un sourire un peu désemparé : « Pfff, je me fais chier, alors tous les jours. Heureusement, je compte plus traîner ici, je vais bientôt partir d'ailleurs ».

J'ai souri sans faire de commentaires et je lui ai proposé de passer un entretien. Celui-ci s'est déroulé le 17 novembre dans l'atelier où travaille Vincent. Celui-ci est spacieux et contient beaucoup d'outils. Au milieu se trouve un grand bureau et en face une télévision posée sur le mur. L'entretien a duré 1h24 et a été interrompu par l'arrivée d'un homme en tenue de travail qui semblait bien connaître le lieu. Celui-ci était à l'aise, a directement pris place au bureau où on était assis et commençait d'ailleurs à intervenir aux questions que je posais à Vincent. Quant à la relation avec mon enquêté, l'aisance et la confiance se sont vite installées de sa part. Il m'a tutoyé dès qu'il m'a revu ce jour-là au collège mais aussi tout le long du temps passé avec lui. Il développait beaucoup ses propos quand je lui posais des questions et abordait aussi d'autres sujets. Il n'hésitait pas à me poser également des questions. Par ailleurs,

au fil de l'entretien les réponses apportées par Vincent et la façon dont il les développait prètent à croire qu'il tenait à dénoncer les tensions opposant les agent-es à la hiérarchie dans lesquelles selon lui les agent-es au bas de l'échelle n'ont presque jamais gain de cause.

*« Généralement, j'évite les problèmes, comme ça, je n'ai pas d'ennuis parce qu'ici on a toujours tort, ce qui est bien dommage. L'agent a tort (...), on a tort, tout le temps ».*

Vincent évoque ensuite un conflit qui l'oppose à la gestionnaire. Cette situation m'a mis dans l'inconfort. Je craignais qu'il ne parle que de ce conflit et qu'il n'apporte que peu de précisions sur les questions directement liées à l'exercice de son travail. D'autre part je craignais que s'instaure un sentiment de méfiance à mon égard parce que je ne prenais pas parti par rapport au conflit. Si les propos développés par Vincent lors de l'entretien mettent au jour le sentiment d'arbitraire qu'il éprouve face à la gestion hiérarchique, ils apportent également des informations sur les conditions de travail.

### ***Une expérience scolaire difficile, regret de position sociale et report des aspirations sociales***

Originaire de Normandie, les parents de Vincent décident de venir en Île-de-France pour trouver du travail dans les années 1970 et vont s'y installer définitivement. Vincent a actuellement 34 ans, il habite la commune où il travaille, avec sa femme et ses deux enfants. Il est également l'aîné d'une fratrie de trois enfants, dont un frère chauffeur de taxi et une sœur cadette étudiante en master. Il a passé toute sa scolarité en France. Son parcours scolaire est marqué par l'instabilité. Après avoir fréquenté plusieurs écoles, il va poursuivre sa 6<sup>ème</sup> dans un collège très proche du collège de celui où il travaille aujourd'hui, car ses parents emménagent dans la commune en 2001. Il va rester jusqu'en 4<sup>ème</sup> pour entrer au lycée professionnel Alfort à Drancy pour un BEP en chaudronnerie qu'il n'obtiendra pas finalement.

*« L'école, j'étais mauvais à l'école, alors très mauvais, ça me saoulait l'école. On va dire à la 4ème, ouf je n'ai rien foutu, j'ai fait 0 partout. Mais je ne faisais pas chier le monde, je ne faisais pas le bazar. J'avais été exclu je crois un jour, je crois que c'était pour un truc de merde. »*

Aujourd'hui, il exprime encore ce rapport distant à l'école quand il s'agit de se former dans le cadre de son travail. Il n'envisage par exemple pas de se former à l'écriture parce qu'il considère que la réalisation de ses tâches ne requiert pas d'écrire. Bien qu'il n'ait pu obtenir son BEP en Chaudronnerie, au lycée professionnel, Vincent avait retrouvé plus de « motivation » qu'au collège. Il se projette alors de plus en plus dans le monde professionnel et entre dans l'emploi à 17 ans. Mais ce qui est intéressant au sujet de son parcours, ce sont les regrets face à sa scolarité inachevée, qu'il n'hésite pas d'ailleurs à rapporter à sa situation actuelle de fonctionnaire de catégorie C. Il pense qu'il aurait une meilleure situation s'il avait poussé ses études jusqu'en licence pour obtenir un diplôme d'ingénieur. Il projette ses ambitions à poursuivre des études universitaires à travers ses enfants et sa sœur, qui est la seule de la

fratrie à avoir un diplôme de licence. La situation illustre ainsi la thèse de Tristan Poullaouec sur l'espoir de la poursuite des études supérieures, reportées des parents, chez leurs enfants, mise en lumière dans ses travaux sur le rapport à l'école dans les classes populaires contemporaines. Ceux-ci montrent que pour exprimer leur regret sur les attentes concernant l'école, les parents de milieu populaire évoquent spontanément leur propre parcours scolaire, leur situation professionnelle ainsi qu'un principe d'autodétermination des enfants à l'égard de leur futur scolaire (Poullaouec 2019). Lorsque je demande s'il éprouve encore des regrets, Vincent me répond :

*« Par rapport aux études, ouais ! Par rapport à ce lycée, c'est nickel, mais continuer dans cette voie mais jusqu'à aller loin dans les études. Oui, des regrets par rapport à ça. Mes gosses, j'essaierai de le pousser loin. Déjà ma petite sœur ce qu'on lui dit [c'est] « va loin », nous on voulait déjà travailler, on voulait de l'argent. Aujourd'hui j'ai 30 ans, mais je dois je dois refaire mes trucs (allusion à la formation). Mais ma petite sœur on essaie de la pousser le plus loin, on lui dit « vas-y profite », même si l'école coûte cher, les parents, ils peuvent suivre maintenant. »*

### ***Opter pour la mobilité pour améliorer ses conditions de travail au sein de la fonction publique***

Titulaire au poste d'agent de maintenance depuis 11 mois, le parcours professionnel de Vincent est surtout marqué par des changements récurrents de poste au sein du Département. Cette mobilité s'inscrit dans la recherche d'une certaine stabilité, c'est-à-dire qu'il cherche continuellement à améliorer ses conditions de travail, par exemple en cherchant de meilleurs horaires ou à obtenir un meilleur salaire. En 2011, il est retenu comme agent polyvalent en équipe mobile et intervient en renfort au sein des collèges en sous-effectif. Ses tâches consistent alors à entretenir les salles de classe et à faire de la plongée en cantine. Il envisage par ailleurs déjà de devenir agent de maintenance parce qu'il n'est pas satisfait du poste qu'il occupe. Cette projection s'explique également par le fait qu'il désire devenir titulaire. Il va donc alors parler à sa cheffe de ses désirs de changer de poste. Celle-ci juge qu'il n'a pas les compétences nécessaires pour prétendre à ce poste et va l'aider à se former progressivement en lui envoyant de temps en temps des missions de maintenance. En 2020, il quitte le Département pour une mairie au poste de gardien dans une école maternelle. Ce changement est dû au fait que ce poste de gardien est logé et représente donc un grand avantage financier pour lui. Finalement, en 2022, il revient au Département mais en tant qu'agent de maintenance cette fois-ci, il juge que les conditions de travail au sein de la mairie sont trop précaires. Il raconte qu'il restait souvent seul pendant la période des vacances à la loge du gardien dans l'établissement, situation qu'il ne supportait pas.

*« Ça ne m'a pas plu. La mairie, c'est un autre monde et les gens ils sont cons, stupides et... je n'ai pas réussi ! (Rire) Tant pis pour l'appartement ce n'est pas grave, on est maintenant ici »*

Son retour au département en tant qu'agent de maintenance constitue pour lui une sorte de promotion.

La trajectoire de Vincent montre combien ces mutations internes au sein du département représentent une revalorisation sociale et professionnelle, matérialisée par l'amélioration du salaire et des conditions de travail. Cette quête d'amélioration du salaire peut d'ailleurs dans certains cas conduire à un départ du Département. Aujourd'hui Vincent songe en effet à partir du Département et à se former au métier de cordiste, qu'il a connu par l'entremise de son cousin.

*« Mais mon départ ce que j'ai envie de changer, j'ai envie d'argent... C'est un métier qui a beaucoup évolué et c'est en manque de personnel et ça paie très bien. Lui sa société il en cherche un, même débutant et tu débute tu as 2500€. 2500 moi comme fonctionnaire je ne le ferai jamais, même les 2000 mais juste en fin de carrière. Tu vois la possibilité d'avoir déjà 5, 6, 700€, 800€ de plus qu'aujourd'hui. »*

### **Agent de maintenance, une autonomie heurtée par l'autorité de la hiérarchie**

*« Du coup si on a du monde, on a de la chance, on n'a personne on se démerde »*

Les ATTEE se considèrent comme des professionnel·les doté·es d'une vraie autonomie au travail et d'une manière singulière d'effectuer leur travail. Mais cette autonomie, qui peut passer par des pratiques d'évitement de la hiérarchie par les agent-es, peut aussi être remise en question. Lors de notre entretien, Vincent estime que l'efficacité des agent-es est d'abord liée à leur savoir-faire (« on sait ce qu'on a à faire »). Il met également à distance la hiérarchie administrative au sein des établissements et le rôle des gestionnaires dans l'organisation du travail (« on sait pourquoi on est là »).

*« On est professionnel, on sait ce qu'on a à faire, on sait pourquoi on est là. On est là pour les élèves, pour les gosses et les profs éventuellement. Enfin pour le bon fonctionnement de l'établissement, moi je suis là pour un but, les filles sont là pour un but, la cuisine ils sont là pour un but. On sait ce qu'on a à faire, c'est quoi notre boulot... Un gestionnaire moi je trouve on n'en a pas besoin quand tu connais ton taff, quand tu es professionnel c'est bon. »*

Il convient de rappeler ici que les tâches réalisées par les agent-es, en cuisine, dans les salles de classe ou encore en maintenance se réalisent sous une forte intensité dans un temps contraint. À cela s'ajoutent les fréquents sous-effectifs dans les équipes. Dans ce contexte, la capacité d'adaptation et d'autonomie sont des qualités impératives que doivent adopter ces agentes pour pallier ces nombreux déficits. Mais parfois ces tentatives d'initiative d'autonomie peuvent être vues comme un écart à l'autorité par la hiérarchie administrative. C'est le cas de Vincent qui depuis le mois de juin a vu considérablement se dégrader sa relation avec la gestionnaire du collège. Dans ce conflit, Vincent considère que son autonomie dans le

travail est remise en cause et ne pas avoir assez de moyens matériels et d'outillage pour réaliser son travail, situation qu'il attribue également à la gestion interne dans l'établissement.





## Partie 5.

# S'investir dans son travail

Cette dernière partie donne à voir comment les agent·es, même quand leur qualification n'est pas pleinement reconnue, et en dépit de la pénibilité des postes, peuvent investir positivement leurs postes de travail et leur rôle d'agent·es des collèges.

Ces formes d'investissement au travail sont centrales au sein du salariat subalterne, et constituent également une ressource importante pour tenir au travail dans des postes répétitifs et peu valorisés. Elles s'accompagnent de la valorisation du fait de bien faire son travail, et souvent d'un goût pour la formation professionnelle.

Le portrait du collègue Jean Jaurès montre que cet investissement du travail peut se matérialiser à travers l'investissement et l'appropriation des lieux de travail. Les portraits de Faïza, Ibrahim et Joseph montrent que se sentir utile aux élèves, et donner un sens concret à la notion de service public, sont autant de manières pour les agent·es des collèges de donner du sens à leur travail.



# Portrait de collège. Jean Jaurès : une équipe expérimentée et investie

Feroz Ahmed Amiri, Nawel Rabi, Marion Rénier, Hugo Roquere

Au collège Jean Jaurès à Rochery-sous-bois, nous avons pu constater que les équipes étaient très investies dans leur travail et cherchaient par divers moyens à le valoriser. Situé dans une ville moyenne majoritairement populaire qui compte plus de 45% de logements sociaux, la municipalité mène actuellement une politique de transformation urbaine qui a pour objectif la « réintroduction de la mixité sociale » et aussi « la préservation des zones pavillonnaires ». La ville souhaite « attirer une population de propriétaires qui sera en mesure de rééquilibrer l'habitat et de faire cohabiter la population avec une nouvelle population de propriétaires »<sup>9</sup>.

Bien qu'étant situé dans un quartier pavillonnaire, le collège Jean Jaurès est catégorisé en REP (Réseau d'Education Prioritaire) et selon le nouvel « indice de positionnement social » de l'Education nationale (qui « permet d'appréhender le statut social des élèves à partir des professions et catégories sociales (PCS) de leurs parents »), sa population est moins favorisée que la moyenne nationale et que celle du département (indice de 73 contre 92 en Seine-Saint-Denis et 106 en France)<sup>10</sup>. Le collège a eu un taux de réussite au brevet de 88% en 2020.

Le collège Jean Jaurès est un établissement entouré d'un vaste espace et datant des années 1970. Sa période de construction coïncide avec un contexte d'étalement urbain très important. Vus de l'extérieur, les trois bâtiments sont en bon état : le bâtiment administratif dispose de plusieurs logements de fonction ; un bâtiment accueille la cuisine et le réfectoire ; le dernier bâtiment accueille les salles de classes, le CDI et la vie scolaire. Un espace vert avec quelques arbres est présent à l'arrière de l'établissement, ainsi qu'un terrain bétonné qui sert de terrain de foot et de basket en attendant la construction d'un nouveau préau qui servira de terrain de sport. L'intérieur du collège est un peu défraîchi. Le lambris, les murs peints en rose, orange et gris, et salis par les passages des sacs à dos contribuent à cette impression. La direction souhaite repeindre les murs en blanc, ce qui faciliterait également le travail des agent·es de maintenance et d'entretien.

## ***Une enquête facilitée par un très bon accueil***

Nous avons été mis·es en contact avec la gestionnaire du collège par l'intermédiaire de notre enseignante. Nous ne savions pas comment allait se dérouler la matinée, néanmoins, nous nous sommes réparti·es certaines tâches : un·e des enquêteur·ice était chargé de la prise de

---

<sup>9</sup> Informations trouvées sur le site internet de la ville.

<sup>10</sup> <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/indices-de-position-sociale-dans-les-ecoles-de-france-metropolitaine-et-drom/>

photos et vidéos tandis qu'un·e autre présentait l'enquête et ses objectifs à nos différents interlocuteur·ices. La prise de notes serait assurée par les deux autres enquêteur·ices.

### ***Visite du collège le 19 octobre 2022 de 7h30 à 11h30***

A notre arrivée au collège, nous avons été accueilli·es par la gestionnaire de l'établissement qui nous a remis des cartes de visiteur·euses. Nous avons fait la visite tous ensemble avec la gestionnaire qui nous présentait systématiquement aux agent·es. Tout le monde était au courant de notre venue puisqu'elle avait été annoncée dans le journal hebdomadaire du collège, réalisé par le principal. Nous nous sommes présenté·es comme des étudiant·es de sociologie de l'université de Paris 8 qui menaient une enquête dans le but d'étudier les parcours et le travail d'agent·es d'accueil, d'entretien et de restauration dans les collèges.

La visite a commencé à 7h30 par une discussion avec la gestionnaire dans son bureau avant de partir à la rencontre des agent·es. Nous avons rencontré une première agente polyvalente dans la cour, puis nous sommes allés au réfectoire pour y rencontrer deux autres agentes polyvalentes et la responsable d'office de réchauffage. Celle-ci étant occupée avec l'arrivée d'une livraison, nous nous sommes dirigé·es vers le bâtiment de salles de classe. Au deuxième puis au troisième étage, nous avons rencontré deux agents polyvalents qui s'occupent d'un étage chacun et des extérieurs. Ensuite, nous avons fait un tour dans la cour pour voir le nouveau préau en construction puis nous sommes remonté·es en cuisine. Ensuite, nous sommes descendu·es dans le garage au sous-sol pour y rencontrer l'agent de maintenance. Enfin, nous nous sommes divisé·es en deux groupes pour observer de façon autonome, les bâtiments de restauration et de cours, avant de se retrouver dans la loge pour faire connaissance avec l'agente d'accueil. Avant de partir, nous sommes resté·es quelques instants tous les quatre avec deux agents d'entretien, pour discuter.

Nous sommes ressorti·es avec un sentiment positif et motivé·es pour réaliser les entretiens. Il a été convenu avec la gestionnaire qu'elle se chargerait de faire le tour des agent·es plus tard pour recueillir les noms des volontaires pour les entretiens et organiser ce temps dans le planning des agent·es. Ainsi, le lundi 7 novembre, nous avons reçu un mail de la gestionnaire avec le planning des 6 volontaires pour le 9 novembre.

### ***Division formelle et informelle du travail***

Dans ce collège, l'équipe des ATTEE comporte 9 permanent·es : 6 agent·es d'entretien polyvalent·es, 1 agent de maintenance, 1 agente d'accueil et 1 responsable d'office de réchauffage. En cas de congés ou d'absences, des agent·es remplaçant·es mobiles titulaires ou contractuel·les viennent parfois en renfort. C'est le cas lors de notre visite où une agente contractuelle est présente.

L'enquête a montré par la suite qu'il s'agit un groupe relativement homogène composé de 9 agent·es venant des catégories populaires. L'équipe se compose de 3 hommes et de 6 femmes

dont la moyenne d'âge est de 54 ans. La majorité d'entre elles et eux sont issus de l'immigration d'Afrique du Nord ou des Antilles. Trois agent·es ont évoqué être syndiqué·es auprès de la CGT.

L'équipe du matin commence à 6h 45 et termine à 15h, tandis que l'équipe de l'après-midi commence à 10h et finit à 18h 45 (excepté le vendredi où c'est à 18h35). Le mercredi, tous les agent·es ont les mêmes horaires : 7h - 14h. Le collège comprend 6 secteurs répartis entre les agent·es : le bâtiment administratif, le premier étage du bâtiment des cours, le troisième étage du même bâtiment, les extérieurs, le réfectoire et les toilettes au rez-de-chaussée. Chaque agent·e a son chariot de ménage personnel. Tous les agent.es polyvalent.es aident également en cuisine, à la plonge, au self, à la table de tri ou à l'accueil pour remplacer l'agente d'accueil. Des réunions d'équipe ont souvent lieu le mercredi après-midi à la fin de leur service.

### ***Les relations entre agent·es et division des tâches***

Les relations interpersonnelles que nous avons pu observer entre les ATTEE mettent en lumière la formation de plusieurs binômes de travail basée sur des affinités électives. Nous avons notamment rencontré un binôme de deux hommes travaillant au 2ème et au 3ème étage du bâtiment des salles de cours, et un binôme de deux femmes du côté du bâtiment administratif et du réfectoire. Les agent·es qui composent ces binômes semblent partager la même vision du travail mais aussi les mêmes critères d'appréciation de la propreté qui, on le sait, diffèrent selon les personnes et le genre (Stephan, 1991 ; Bretin, 2011). La gestionnaire a mis en place un planning pour diviser équitablement les tâches pénibles entre les agent·es polyvalent·es en prenant en compte leurs aptitudes et leurs problèmes de santé. Malgré tout, des tensions subsistent à l'intérieur du collectif quant à la division des tâches jugée inégale. Le binôme féminin est par exemple mis à l'écart par les autres qui estiment qu'elles en font moins. Ces tensions prennent la forme de luttes pour l'appropriation de secteurs de nettoyage jugés moins pénibles et moins « sales » que les autres<sup>11</sup>.

### ***Caractéristiques de l'office de réchauffage***

L'office de réchauffage accueille tous les jours 220 demi-pensionnaires, excepté le mercredi où les élèves finissent à 12h. Il n'y a pas beaucoup de demi-pensionnaires ici car beaucoup d'élèves rentrent manger chez elles et eux. Ancienne cuisine de production, la cuisine est très bien équipée. Elle est équipée d'une autolaveuse et d'un monte-charge pour les livraisons de nourriture. C'est le Département qui a pris la décision, après le départ en retraite du chef, de transformer la cuisine de production en office réchauffage. Produire pour un peu plus de 200 élèves n'était pas assez rentable. Le Département est également intervenu pour installer des briques noires qui diffusent des ultrasons dans les cuisines pour éviter les insectes nuisibles.

---

<sup>11</sup> Voir sur ce point le Portrait de Zohra.

La cuisine est très bien tenue par la responsable d'office de réchauffage qui anticipe et suit les protocoles à la lettre. Elle dit d'ailleurs ne pas avoir le droit d'utiliser la radio ou des enceintes en cuisine et devoir jeter systématiquement la nourriture. Néanmoins, depuis peu le collègue est investi dans le développement durable et des agent.es s'occupent de faire le tri des déchets avec les élèves à la table de tri du réfectoire. La responsable d'office de réchauffage étant souvent seule ou avec une seule agente polyvalente pour l'aider, la gestionnaire fait parfois appel à une agente mobile en renfort.

### **La hiérarchie fonctionnelle des ATTEE**

Les agent.es racontent avoir subi durant plusieurs années un contexte de travail très difficile et évoquent des pratiques de harcèlement moral de la part de l'ancienne principale et d'une de leurs collègues qui insultaient régulièrement les agent-es jusqu'à les faire pleurer.

*« C'est vrai qu'on a son boulot sur le dos mais euh... On est bien, on est bien. Déjà, il y a pas de pression, y a pas d'engueulades. Parce que ça criait fort... donc les élèves, les professeurs... ils ont tout entendu, ils entendaient tout. C'était vraiment insupportable. »*

Depuis l'arrivée du principal et de la gestionnaire, les choses s'améliorent. Ils tentent ensemble de faire au mieux pour créer un contexte de travail agréable pour les agent-es. Compréhensifs et arrangeants, ils laissent leur bureau ouvert et viennent aider les agent-es dès qu'ils le peuvent pour déplacer des tables, monter des meubles et remplacer l'agente d'accueil. Ils tentent au maximum de les valoriser en leur accordant des congés supplémentaires quand cela est possible ou en réalisant un article sur eux dans le journal hebdomadaire.

#### **Portrait d'une jeune gestionnaire investie et déterminée**

Fraîchement sortie de l'IRA, La gestionnaire est arrivée il y a six mois au collège. Fonctionnaire-stagiaire depuis le 1er novembre, elle sera titularisée en mars. Elle est, néanmoins, opérationnelle sur toutes les fonctions de son poste depuis le début grâce à l'aide de l'adjointe et du principal. Méthodique, elle note tous les protocoles et conseils de ses supérieurs dans un carnet. « Je voulais pas un poste plan-plan ou je suis H24 devant mon ordinateur. Bah touché-coulé ! (rires) Je l'ai choisi, je le voulais... ».

Au quotidien, c'est elle qui s'occupe des agent.es. Son statut de supérieure fonctionnelle et non hiérarchique, qu'elle qualifie de « transit », crée souvent des situations de gestion administrative complexe. Elle-même ne dépend pas du Département puisqu'elle est fonctionnaire d'État. Ainsi, elle échange par mail avec l'assistante RH du SARDEC pour traiter les absences, les accidents de travail et les remplacements.

Elle essaye petit à petit de créer une atmosphère de confiance et d'entraide horizontale et collective. Son objectif serait que les agent-es se sentent libres de monter dans son

bureau pour lui faire remonter les éventuels problèmes, mais ils ne le font pas par « peur de me déranger ».

Elle essaye d'aider au maximum les agent·es : à la cantine, pour monter des meubles ou déplacer des tables : « C'est pas dans mon caractère dans tous les cas, de rester dans mon bureau ». Par ailleurs, elle cherche à faire connaître son travail et celui des agent·es auprès des élèves. Jour après jour, elle sème les graines de la reconnaissance future des métiers invisibilisés : « Moi j'estime qu'on travaille tous pour un groupe, c'est les élèves. Si on est tous là, c'est pour les élèves ».

Commençant ses journées à 7h15 et les terminant vers 19h ou 20h, avec parfois des pauses repas de 15 minutes, la gestionnaire dépasse toujours son quota de 42h/semaine et passe ainsi ses journées entières à travailler : « La semaine, je sors pas du collège, littéralement ». Même lorsqu'elle termine plus tôt (ce qui est rare), elle rapporte toujours du travail chez elle, bien qu'elle habite juste au-dessus de son bureau dans un logement dit « NAS » (Nécessité Absolue de Service).

### ***Un lieu de travail investi. Habiter son local d'entretien***

Au cours de la visite, nous avons pu observer une pratique intéressante consistant à aménager son local d'entretien pour en faire un petit espace personnel. En principe, chaque ATTEE dispose d'un local où est rangé le matériel d'entretien de son secteur. Au collège Jean Jaurès, les locaux des agent·es que nous avons pu voir ne semblaient pas uniquement destinés au stockage des produits et du chariot de nettoyage, ils étaient habités, au sens où les agent·es s'étaient approprié cet espace pour le rendre plus confortable et en faire un endroit où ils peuvent venir souffler, prendre leur petit déjeuner à l'abri des regards et du tumulte du passage des élèves. Car ces locaux sont souvent situés dans des lieux de passage, dans les couloirs au milieu des salles de classe. De plus, dans ce collège, les agent·es ne semblent pas disposer d'une salle de pause où se retrouver. Durant la visite, nous avons par exemple interrompu une agente en train de prendre son petit déjeuner dans son local. Ces locaux sont donc investis par les agent·es de dimensions personnelles et affectives dont on peut faire l'hypothèse qu'elles participent à la réhabilitation de l'estime de soi dans un emploi dévalorisé.

### ***Une cheffe de cuisine très impliquée***

Notre visite de la cuisine a été marquée par la rencontre de la responsable d'office de réchauffage, une femme de 54 ans qui semble très investie dans son métier. Elle a pris beaucoup de temps pour nous expliquer en détail son rôle de responsable et le fonctionnement de la cuisine.

La cuisine est située au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment et un monte-charge permet d'y acheminer les livraisons. Équipé·es de « kits visiteurs », nous avons d'abord visité les vestiaires des femmes qui font aussi office de lingerie. C'est la responsable qui lave les tenues de cuisine portées par les agent·es. Le vestiaire des hommes se trouve juste à côté de l'entrepôt des produits

d'entretien et de l'« épicerie sèche » où sont stockées les denrées non périssables. Entre ces deux petites pièces de stockage se trouve le bureau de la cheffe. Des papiers sont accrochés au mur, au milieu desquels on peut voir une photo de ses petits-enfants.

Au mur de chaque pièce sont affichées les procédures de nettoyage et de désinfection des locaux. La question de l'hygiène a une place centrale dans le travail de la cheffe qui doit faire face à de nombreuses contraintes sanitaires. Elle est seule en cuisine de 6h45 à 9h30, heure à laquelle une agente la rejoint pour l'aider à préparer les repas du midi. L'organisation en « flux tendu » ne rend pas systématique le remplacement des agent-es et il arrive que la cheffe soit seule toute la matinée malgré l'existence d'une équipe mobile.

La cuisine est composée d'une « légumerie » qui sert à nettoyer les fruits et légumes et d'une salle de préparation froide où sont préparées les entrées et desserts. Le « cœur » de la cuisine, c'est-à-dire la pièce où l'on réchauffe et prépare les plats, est spacieux avec au centre tout le matériel de production (les fours, les friteuses, etc.). La cuisine est en « office de réchauffage » depuis 4 ans. A l'époque, la cheffe était seconde de cuisine sous l'autorité d'un chef, maintenant parti. C'est à cette époque qu'elle a acquis les compétences de cuisinière et les savoir-faire de la restauration collective. Aujourd'hui, elle regrette ce passage en « office de réchauffage » qui réduit son métier à l'assemblage et à la remise en température des plats : « on cuisine plus, c'est pas pareil ».

Le passage au self est organisé de manière classique - entrée, plat, dessert. La cheffe a établi des règles à l'égard des élèves : il ne faut rien oublier lors de son passage et il faut être poli pour être servi. Elle met un point d'honneur à faire respecter les règles de politesse. Elle attend toujours qu'il y ait un-e surveillant-e dans le réfectoire pour commencer à servir. Elle est directive avec les enfants et refuse à certain-es de revenir au self s'ils et elles ont oublié leur dessert. Mais elle est aussi maternante et fait attention à eux « je sais ce qui leur fait plaisir », « s'il n'y a pas de babybel pour tout le monde, il va y avoir une émeute ». Parfois elle donne du « rab » mais de manière très encadrée pour que ce ne soit pas la cohue. Officiellement, la cheffe est tenue de jeter tout ce qui n'est pas consommé après le service. Cependant, une certaine tolérance vis-à-vis de la loi est parfois pratiquée en accord avec la gestionnaire et il arrive que la cheffe redistribue une partie des restes aux agent-es comme cela a été le cas la veille de notre visite où, suite à un mouvement de grève, l'ensemble des denrées allaient être détruites.

La plonge est une partie importante de la cuisine et comporte trois postes de travail : deux agent-es réceptionnent les plateaux déposés par les élèves et un-e autre s'occupe de la « grosse plonge » (laver tout ce qui provient de la cuisine). Une agente trie ce qui se trouve sur les plateaux avant d'envoyer le sale dans une machine de nettoyage. Une autre réceptionne la vaisselle propre en bout de chaîne. Le sale et le propre ne doivent surtout pas se croiser afin de respecter le principe de la « marche en avant ». Pour la cheffe, les élèves ne



sont « pas méchants » mais manquent un peu de politesse. Quoi qu'il en soit, elle aime beaucoup son travail et le fait avec sérieux et application.

#### **Portrait d'Estelle : une doyenne dynamique mais épuisée**

Née à la fin des années 1960, dans la région parisienne, Estelle a passé un CAP d'employé technique de collectivité avant d'être embauchée par l'Inspection Académique comme contractuelle, stagiaire puis, deux ans après, comme titulaire. Arrivée au Collège Jean Jaurès à 27 ans, elle est aujourd'hui responsable d'office de réchauffage depuis 5 ans. Souriante et dynamique, elle porte une attention particulière à ce que le travail soit fait avec rigueur et dans la bonne humeur. Ancienne agente d'entretien polyvalente, elle avoue qu'il est parfois difficile de se faire respecter comme responsable auprès de ses collègues mais elle refuse néanmoins qu'on l'appelle "cheffe" : "J'aime pas le rôle de chef [...] j'peux pas. Pour moi t'as les jambes qui gonflent (rires) donc non, moi, c'est pas mon truc. Je préfère qu'on reste comme on est".

Son métier demande avant tout de savoir gérer et endosser des responsabilités. Levée à 4h30, Estelle arrive au travail en avance, à 6h, pour accueillir les livreurs, tout préparer et faire face aux potentiels imprévus. Un frigo qui tombe en panne peut vite arriver et elle ne veut pas se retrouver dans l'obligation de devoir tout jeter et de ne pas pouvoir servir un repas de qualité aux élèves, comme c'est arrivé une fois.

Bien qu'elle se définisse comme une femme "très carrée" et "maniaque", l'investissement et la charge de travail sur son poste avec les contrôles réguliers, ont des répercussions sur sa santé et sa vie privée.

Elle avoue ne pas pouvoir "lever le pied" comme lui conseillent ses enfants. Le manque de personnel l'oblige à gérer souvent seule les préparations, le service et le nettoyage. Avec le temps, elle a développé une hernie discale et accumule parfois les nuits blanches à cause de douleurs ou d'insomnies, comme c'était le cas lors de notre entretien. Son état de santé l'a en partie contraint à refuser un poste au salaire plus élevé, en cuisine centrale.

Malgré toutes les formations qu'elle a faites, aucune ne concernait les gestes à adopter au travail pour éviter postures à risque. Les rendez-vous avec la médecine du travail, ne semblent pas non plus au goût du jour, puisque cela fait plusieurs années que Estelle n'a pas eu de rendez-vous. La réponse du département est toute autre, on leur en demande toujours plus avec de moins en moins de personnel : "Ils comprennent pas quand on leur dit non on peut pas [...] honnêtement oui c'est parce que j'aime bien mon métier".

#### **Conclusion - Un manque de reconnaissance (des professeurs et du Département)**

Le manque de reconnaissance est très souvent présent dans les métiers d'entretien, car les actions menées sont souvent comparées à des tâches ne nécessitant pas de « grandes compétences ». Dans « *Quand les cantines se mettent à tables...* », Louis Mathiot explique que les agent·es de restauration « expriment un manque de reconnaissance double, de la part des jeunes d'un côté et de l'institution scolaire de l'autre » (Mathiot, 2020). Dans le collège Jean

Jaurès, certain·es agent·es se plaignent des comportements des professeur·es particulièrement jeunes qui les toisent, leur laissent des salles particulièrement sales ou qui viennent se plaindre de leur travail « mal fait ». Plusieurs agent·es nous ont également avoué avoir le sentiment de ne pas être pris au sérieux par le Département. Selon eux, le Département ne prend pas le temps de les écouter et ne se soucie pas de leurs problèmes de santé. Cela fait des années qu'ils n'ont pas entendu parler de médaille du mérite ou de rendez-vous avec la médecine du travail.

**Un·e agent·e :** « *On a aucune reconnaissance, plus on en fait et moins on en a. Et ils en demandent de plus en plus et ils comprennent pas quand on leur dit non on peut pas.* »

**Un·e autre agent·e :** « *Quand j'ai affaire au gestionnaire de carrière et que je leur parle d'un problème... "Obéissez". Fin oh! Y a possibilité de discuter ou ... ?* »

# **Faïza : « Tout c'que j'fais, c'est pour les enfants ». Entre vie familiale et vie professionnelle, faire des enfants sa priorité**

William Pigeau

Durant la visite d'un établissement, accompagné de mes camarades, nous avons rencontré l'essentiel du personnel en charge de l'entretien, la distribution et la préparation des repas, la maintenance et l'accueil. La première des agentes chargées de l'entretien rencontrée fut Faïza, dont le dynamisme, la pédagogie, et l'enthousiasme à nous présenter son travail et son établissement, ont favorisé notre insertion sur le terrain.

Fille de parents algériens immigrés en France avant sa naissance, issue d'une famille nombreuse de 8 enfants, Faïza est une femme de 58 ans. Son père était cantonnier dans une commune de banlieue parisienne et sa mère n'avait pas d'emploi salarié. Forcée d'interrompre ses études avant le bac, elle se marie à 21 ans et s'installe à Bondy avec l'homme avec lequel elle vit toujours actuellement : un électricien de deux ans son aîné, salarié chez Eiffage depuis 34 ans. Elle a deux fils de 34 et 30 ans et une fille de 26 ans. L'aîné, adulte handicapé, est sans activité, le cadet est contrôleur dans les grandes lignes à la SNCF, et la dernière travaille à l'aéroport de Roissy. ATTEE dans des collèges depuis 2006, elle travaille dans son collège actuel depuis 2011. Celui-ci est situé à 10 minutes en vélo de son domicile, à Sevran. Faïza et son mari sont tous deux à 4 ans de leur retraite et ont l'intention de la prendre ensemble.

Pendant l'observation, nous avons fixé les rendez-vous pour mener des entretiens. Je reviens donc au collège 4 jours après, et nous nous installons, Faïza et moi, dans une salle fermée, destinée aux rendez-vous parents/profs, en compagnie d'une camarade étudiante qui doit mener son entretien à la suite du mien.

## ***Des souhaits d'orientation et de formation contrariés...***

*« Moi je regrette [...] hein, qu'on m'ait sortie de l'école. Et ça, c'est un regret, vraiment, je, je pardonnerai pas. [...] Ça me fait mal, parce que, j'aurais pu [...] continuer mes études. Mais bon, c'est comme ça. On peut pas revenir malheureusement en arrière. »*

Le cœur teinté de regrets, Faïza décrit sa trajectoire scolaire. Alors que ses parents étaient tous deux « illettrés » et n'avaient jamais été scolarisés, plusieurs enfants de sa fratrie ont suivi des études courtes, et un de ses frères est même devenu magistrat. Elle-même, arrivée en première, espérait décrocher un bac de comptabilité après l'obtention d'un BEP et d'un CAP de la même discipline, mais elle a été déscolarisée par son grand frère, avec l'obligation de rester à la maison pour se marier. Faïza témoigne de ce qu'un sociologue nomme « des

regrets d'école » et des « souhaits d'orientation contrariés » (Poullaouec, 2019). Après avoir eu son dernier enfant, Faïza cherche une activité salariée. Elle fait des petits boulots : dans les mairies, l'accueil, avec des personnes âgées. Elle s'inscrit à l'ANPE, fait des formations, et tente des concours : ATSEM puis agent administratif.

*« Tout le monde passe les concours, même [ceux] qui ont bac plus j'sais pas combien, et donc nous on est un peu défavorisés... »*

Ainsi, malgré l'obtention de notes correctes<sup>12</sup> dont Faïza se souvient très bien puisqu'elle a conservé les résultats, elle n'obtient pas les postes visés. C'est seulement à l'occasion de son premier emploi d'ATTEE, à Sevran, où elle noue des bonnes relations avec la gestionnaire qui la pousse à entreprendre une validation des acquis avec l'ANPE, qu'elle obtient un diplôme valorisable dans son activité salariée : un CAP en hygiène des locaux.

Bien qu'elle se décrive comme volontaire pour entreprendre des formations, car elle est confiante dans ses « capacités », Faïza estime qu'être « envoyée à droite à gauche » pendant une année complète est une situation trop contraignante pour qu'elle accepte les propositions de formation qui lui sont fréquemment faites, notamment par sa gestionnaire. Avec l'âge, elle a « peur d'aller loin » : les formations, trop éloignées de son lieu de travail et de résidence, l'obligeraient à prendre à nouveau le RER, à « courir ».

*« Même euh, à 4 ans d'la retraite j'le ferais parce que j'ai des capacités pour le faire, [...] si j'le fais j'y arriverais, parce que j'ai passé des concours toute seule en candidat libre, et ça va j'me suis débrouillée hein. [...] ATSEM, bon, j'aurais pu mais bon. Après j'ai laissé tomber. On laisse tomber, on fatigue vous savez. »*

### **Être « une » ATTEE : un continuum entre travail domestique et travail professionnel**

La surreprésentation féminine des effectifs chez les ATTEE nécessite que l'on s'attarde sur cette spécificité. En effet, quand on est *une* ATTEE, après la journée au collège, « quand on arrive chez nous, y'a encore le travail qui nous attend à la maison » : faire à manger, faire à nouveau le ménage, et s'occuper des enfants, ce que Monique Haicault nomme la double journée de travail (Haicault, 1984). Sur la participation de son mari, elle explique : « Lui aussi il m'aide hein. On est tous les deux, vous savez, on n'a pas l'choix hein. Mais, c'est plus moi. Plus moi, j'cours tout l'temps, tout l'temps. »

Faïza se décrit comme quelqu'un de « maniaque », sa longue journée est réglée méthodiquement par les impératifs qui la ponctuent, elle se couche à 20h30 et se lève à 4h30.

*« Et c'est toute la semaine comme ça, donc euh [...] c'est pour ça on n'a pas envie [...] de voir dans l'avenir parce que... on est fatiguées. »*

---

<sup>12</sup> 14/20 pour le concours d'ATSEM et 11,5/20 pour le concours d'agent administratif.

L'entretien des collègues est une tâche pénible, épuisante pour le corps de par sa nature répétitive et contraignante. Faïza doit ainsi subir une opération du canal carpien quelques mois seulement avant notre entretien. Bien qu'elle dise ne pas ressentir de douleurs particulièrement incapacitantes, c'est pourtant à douze reprises qu'elle se décrit comme « fatiguée ».

*« Il faut être forte hein, travailler dans les collègues il faut être super forte hein » m'annonce-t-elle dès le début de notre entretien.*

Beaucoup d'ATTEE sont dans une situation similaire à celle de Faïza : proches de la retraite, ces femmes ont pourtant souvent encore des enfants à leur charge, ce qui les pousse à travailler plus longtemps pour obtenir une meilleure pension de retraite ou à recourir à des aménagements spécifiques à leur situation. Faïza est concernée par la seconde option : mère d'un adulte handicapé, elle a le droit de prendre sa retraite 5 ans avant l'âge légal, et compte exercer ce droit : « J'suis très contente de partir 5 ans avant. Au moins, [...] j'ai gagné quelque chose. [...] C'est vrai, parce que, rajouter jusqu'à 67, moi j'serais pas restée. »

### ***Une position spécifique d'intermédiaire au sein d'un collège « pilote »***

*« Alors la première fois, qu'j'suis venue ici [...] on l'sent tout de suite hein quand on rentre dans un collège [...] Dès qu'j'suis rentrée dans le hall, j'ai dit « ça, c'est pour moi ». »*

Faïza nous présente son lieu de travail comme un collège « pilote », un collège-modèle. Stéphane Troussel<sup>13</sup> a d'ailleurs rencontré le personnel de cet établissement pour les féliciter de leur travail, ayant donné lieu à un article dans le webjournal du collège, ce que Faïza raconte en montrant une certaine fierté.

Ce travail perçu de bonne qualité par les acteurs et les actrices institutionnel·les exige toutefois des compétences et des efforts plus importants que ce que la fiche de poste d'ATTEE n'indique. On a en effet généralement tendance à ne pas prendre en compte les qualifications des ATTEE, car celles-ci ne sont pas toujours sanctionnées par un diplôme, comme le montre Christelle Avril (Avril, 2019). Ainsi, la journée de Faïza commence théoriquement à 6h30, mais elle m'explique qu'elle et ses collègues sont contraintes d'arriver à 6h pour avoir terminé leur travail à 8h15, au moment de l'arrivée des élèves.

*« Mais si j'arrive à 6h30, je sais que, à 8h20, j'aurais jamais fini mon travail hein. On a une conscience euh, professionnelle, ça on l'a hein, vous savez, toutes les filles, nous on est comme ça. »*

Travailler avec des effectifs parfois réduits, dans un environnement bruyant où la cadence de travail est rythmée par de nombreux impératifs externes, peut s'avérer anxiogène et provoquer des conflits fréquents entre collègues dont la résolution requiert des savoir-faire

---

<sup>13</sup> Le président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis.

relationnels. La distribution des tâches peut être perçue comme en état de « déséquilibre » et occasionner des confrontations. La solidarité n'est pas toujours la norme entre les différentes ATTEE en fonction du secteur attribué, comme le raconte Faïza au sujet des relations parfois tendues entre le service de l'entretien et de la cuisine : « *On nous aide pas, même quand il nous manque du personnel euh... Crève hein et c'est tout* ».

Les relations entre collègues ne sont pas toutes à l'image de ces liens conflictuels. Faïza raconte la solidarité du personnel enseignant avec les ATTEE pendant leur mobilisation l'année dernière pour le remplacement d'un collègue parti en arrêt maladie prolongé. Cette mobilisation de l'intégralité des ATTEE, soutenue par 50 enseignant-es, et une partie de la direction, a permis l'obtention auprès du Conseil départemental d'une 6<sup>ème</sup> ATTEE contractuelle en remplacement de ce congé long.

*« Ils nous soutiennent les profs, vraiment hein. [...] Ils sont toujours là quand on a besoin de quelque chose, [...] tout l'temps, ils sont là. [...]. Ils pensent à nous, ils nous aident, [...] ils disent aux enfants qu'ils mettent les chaises sur les tables [...]. On a toujours un mot gentil euh, quand on finit les permanences<sup>14</sup>, à la rentrée, « merci de, d'avoir entretenu le collège », ils nous applaudissent et tout. »*

Les moments de sociabilité rythmant la vie professionnelle sont l'occasion de réaffirmer ces liens de solidarité. Repas de rentrée, soirées à thème, pots de départs en retraite ou en mutation et fêtes de fin d'année constituent ainsi des moments privilégiés où les distinctions professionnelles s'estompent temporairement. Le sentiment de faire « partie intégrante » de l'équipe pédagogique est prégnant pour Faïza.

Faire partie intégrante de l'équipe pédagogique signifie aussi suppléer les AED<sup>15</sup> quand la situation l'exige, ce qui vaut à Faïza des remerciements des surveillant-es. Elle n'hésite pas à intervenir si une bagarre éclate, protégeant ceux et celles qui « sont en difficulté », qui se font fréquemment embêter ou taper.

*« Moi j'interviens, j'les laisse pas quand y'a quelqu'un qui tape quelqu'un, qui, moi je crie tout l'temps et je sépare, moi j'aime pas, parce que ça peut être mon enfant. »*

Lever la voix lui suffit à faire revenir le calme, « ils savent nous respecter quand même hein », elle explique que les enfants sont facilement impressionnables. Mobiliser des savoir-faire liés à son expérience de mère est donc nécessaire, mais aussi déterminant dans la fierté qu'elle trouve dans son travail. Pour Faïza, son métier est avant tout motivé par les enfants : « Tout c'que j'fais c'est pour les enfants » me raconte-t-elle.

---

<sup>14</sup> Les « permanences » constituent des journées de travail pendant les vacances scolaires où le personnel d'entretien peut faire le ménage de façon beaucoup plus intensive, sans la présence des élèves pour perturber.

<sup>15</sup> Assistants d'éducation, plus fréquemment appelés « surveillants ».

Si la question du soin aux enfants plus en difficulté la préoccupe particulièrement, ce n'est pas sans lien avec son expérience de mère d'une personne handicapée. Son fils aîné fréquente la journée un foyer pour adultes handicapé-es, mais est actuellement en attente d'une place en foyer qui lui permettrait également de rester la nuit, car il veut quitter le domicile familial. Faïza doit alors aménager son emploi du temps en fonction des nécessités que ce handicap implique. En effet, elle décrit la relative autonomie dont son fils dispose dans ses déplacements, les transports en commun n'étant pas adaptés aux personnes invalides, elle est là pour l'aider à se rendre aux rendez-vous médicaux, au foyer, à des activités.

*« Des fois ils comprennent pas les collègues hein. [...] Vous savez, quand vous avez pas un enfant handicapé, vous savez pas c'que c'est un handicapé... »*

Cette disposition biographique au soin des autres et spécifiquement des personnes en situation de handicap la rend également sensible à la situation d'une de ses collègues. Malentendante, Thereza utilise un appareil auditif dans sa vie quotidienne, qui dysfonctionne parfois, et ne lui permet donc pas de travailler dans de bonnes conditions. Le Conseil départemental, avec la médecine du travail, a mis en place des aménagements spécifiques, pour lui éviter les postes les plus pénibles dans sa situation. Faïza m'explique, outrée, que toutes ses collègues ne sont pas aussi compréhensives qu'elle, que Thereza peut être perçue comme privilégiée et que cela occasionne des « clash ».

Les conflits au travail sont alors l'occasion de se reconforter dans une petite bulle à part, un foyer pour ce que Faïza compare à une « famille ». Pour Thereza, Stéphanie et Faïza, cet espace, c'est celui d'un local qui leur a été attribué pour prendre leurs pauses déjeuner au moment des restrictions liées au COVID-19, dont elles ont conservé l'usage. Cet entre-soi peut parfois s'étendre en dehors de l'enceinte du collège, Faïza m'explique ainsi qu'après chaque permanence, les 3 collègues ainsi que l'ancienne ATTEE chargée de l'accueil du collège ont un rituel : « on s'retrouve, on s'fait un restaurant ».





# Ibrahim : « Je me bats pour le public ! » Un agent attaché au sens de son travail et aux apprentissages

Nawel Rabi

J'ai rencontré Ibrahim lors de notre visite générale du collège, et plus particulièrement du bâtiment où se déroulent principalement des cours, mais aussi où se trouvent les bureaux des CPE, l'infirmier, la vie scolaire et le CDI. C'est au deuxième étage que nous avons découvert avec surprise son « bureau », un local d'entretien réaménagé de manière très personnelle. Respectant le caractère privé du lieu, la gestionnaire a toqué, il est alors sorti et s'est présenté à nous de façon très enthousiaste et très accueillante. Le 9 novembre 2022 à 7h 30, date fixée par la gestionnaire avec Ibrahim, je suis revenue pour notre entretien, au collège. La gestionnaire est venue m'ouvrir et m'accompagner. En premier lieu, elle m'a proposé de réaliser l'entretien dans son bureau, mais s'est ravisée et a pensé à un autre lieu potentiellement moins gênant pour l'agent : le bureau de la psychologue scolaire. C'est un bureau de taille moyenne assez peu meublé par un bureau avec un poste d'ordinateur et un meuble de rangement, une pièce un peu austère.

Ibrahim a accepté cet entretien à la demande de sa gestionnaire, mais aussi pour aider une étudiante qui veut en apprendre plus sur les conditions de travail des agents.e.s d'entretien et de restauration. Comme je le comprendrai plus tard, il est lui-même très attaché à valoriser ce travail, et valorise également le fait d'apprendre.

## ***Des trajectoires professionnelles contrastées***

Ibrahim est un homme de 39 ans. Il a vécu une bonne partie de sa jeunesse à Paris, dans le 11<sup>e</sup> arrondissement, dans un logement social. Ses parents ont immigré mais lui est né en France dans une fratrie de 4 enfants, 3 garçons et une fille. Son père était ouvrier et sa mère était « au foyer » car « à l'époque, c'était comme ça l'homme travaillait et la femme restait à la maison » ; aux yeux de celui-ci, son père « était très bien, bien payé et valorisé ». Ibrahim est désormais marié et père de deux enfants. Ils vivent dans un logement HLM dans une commune de Seine-Saint-Denis, à proximité du collège, et son épouse ne travaille pas.

Ibrahim a suivi un cursus scolaire qu'il décrit comme « normal » : il a été scolarisé en maternelle, primaire, et collège puis au lycée. Il a arrêté l'école à 18 ans, sans diplôme semble-t-il. Il a alors occupé un emploi dans la restauration en tant qu'aide en cuisine ; il faisait principalement la plonge et de temps à autre, il aidait le chef à éplucher et à cuisiner. Le restaurant où il travaillait était une brasserie et il lui arrivait aussi de déplacer les tables et chaises afin d'aménager une sorte de « discothèque ». C'était un temps partiel (18h-6h puis 9-15h). Il affirme n'avoir connu en tout, depuis son entrée dans le monde du travail, que 6 mois

de chômage. Après avoir occupé plusieurs emplois, il a suivi une formation en alternance afin d'obtenir un CAP Hygiène. Une fois diplômé il a été recruté comme agent polyvalent dans un collège, comme stagiaire puis titulaire en 2011. Une fois en poste (comme agent polyvalent), il a suivi des formations complémentaires sur l'hygiène, sur la manière de doser des produits, et a également suivi des cours de français, car « il en avait besoin. ».

Il a d'abord travaillé pendant quatre ans dans un premier collège. En 2015, il quitte celui-ci et intègre un collège neuf dans sa commune de résidence. Juste avant la pandémie de Covid, il est affecté au collège dans lequel il travaille actuellement et il se porte volontaire pour travailler et accueillir les enfants de soignantes pendant le confinement du printemps 2020. En tant qu'agent polyvalent, il est amené à faire le nettoyage des salles et couloirs, le service de cantine (plonge et rangement du réfectoire) mais aussi parfois assurer l'accueil à la loge. Il travaille de 10h à 18h45 sauf le mercredi où il travaille de 7h à 14h.

Deux thèmes sont particulièrement marquants lors de notre discussion. Tout d'abord, pour lui, il est important de travailler dans de bonnes conditions, et il est attaché à son travail d'agent polyvalent dans un collège, ainsi qu'à son statut de fonctionnaire et au service public. Ensuite, Ibrahim accorde beaucoup d'importance à la culture et a de nombreuses pratiques autodidactes : il aime beaucoup lire, sur des sujets politiques et économiques, et aime écouter la radio, ainsi que regarder des débats.

### ***Une vision positive du travail.***

Nous avons tendance à voir les métiers considérés comme « peu qualifiés » comme étant toujours choisis par contrainte et non par choix, car ils ne sont pas forcément bien rémunérés et les conditions de travail sont pénibles, ce qui a des conséquences sur la santé des salarié-es qui les occupent. Cependant, ce n'est pas ce qui ressort du récit de Ibrahim qui raconte avoir souhaité obtenir un emploi de fonctionnaire, et travailler pour le Département, même s'il ne savait pas exactement dans quel domaine.

*« Moi, j'ai toujours voulu être fonctionnaire, j'ai toujours voulu travailler pour l'État. »*

En outre il est plus tôt satisfait de son poste actuel en tant qu'agent polyvalent. Son expérience dans la restauration puis l'obtention de son CAP Hygiène ont, je pense, contribué à ce qu'il s'oriente dans ce domaine et à renforcer son choix.

Malgré l'aspect routinier que peut avoir le poste, cela lui convient car les tâches sont diverses et il ne considère pas cela comme un « sale boulot » (Hughes, 1996) , c'est-à-dire ce que l'on peut percevoir comme une tâche ingrate ou que personne ne veut faire.

*« Moi, j'apprécie, après faut tenir le coup parce que c'est une routine si on fait toujours pareil ; là au moins on change, j'apprécie ».*

Surtout, il essaie constamment de voir les côtés positifs que lui offre le poste d'agent polyvalent en y trouvant du sens. Il valorise son rôle ainsi que celui de ses collègues au nom du service public et de l'intérêt des élèves, ce qui se prolonge dans son engagement syndical.

### ***Un engagement syndical fort et un attachement au service public***

Dès le début de notre entrevue, quelque chose m'a marqué chez Ibrahim : c'est son engagement syndical et son intérêt pour l'actualité politique, plutôt rare ou peu exprimé chez la plupart des agents. D'emblée nous avons abordé des sujets d'actualité politique et syndicale, comme l'inflation actuelle que subit notre pays, mais également l'investissement budgétaire au sein des collèges. Pour lui, son statut de fonctionnaire est comme une contribution afin de pouvoir améliorer les conditions de travail des agents mais aussi d'assurer un service qui facilitera la vie scolaire des enfants.

*« En effet je me bats pour le public, je me dis, je suis fonctionnaire et j'apporte un geste à l'État, aux gens, parce que les parents veulent que leur enfant soit équipé dans de bonnes conditions, c'est normal ! Donc nous, moi j'agis, au niveau syndicaliste .... Il faut plus de personnel, il faut plus de ...voilà ... de meilleures conditions de travail ; que le travail soit fait correctement. Sinon bien sûr les parents vont pas être contents en disant mon enfant a pas bien mangé ou alors euh y'a un manque de personnel, la salle n'est pas très propre... »*

Il s'est engagé auprès de la CGT du Département de la Seine-Saint-Denis, et participe aux grèves comme celle du 18 octobre 2022. Il n'hésite pas à souligner que même si les grèves de transports ou encore les mobilisations que l'on observe actuellement dans le pays peuvent paraître gênantes pour certains, elles sont nécessaires afin de faire bouger les choses et faire entendre le mécontentement des citoyens. Il me rappelle que c'est comme ça que certains droits sociaux comme les congés payés ont été obtenus, en se mobilisant et en faisant entendre la voix du peuple.

*« Bah oui, et encore, rappelez-vous le Front populaire à l'époque, les congés payés, c'est grâce à qui ? c'est grâce à eux ! le week-end c'est aussi grâce à eux ! le Front populaire, ils se sont sacrifiés pour nous. Les gens ont souvent la mémoire courte ! »*

### ***Un faible investissement à l'école mais un goût pour les apprentissages***

On pourrait penser que la thématique de la scolarité peut être un sujet difficile à aborder dans un univers professionnel ou les agents ont peu de diplômes ou des diplômes issus d'une formation professionnelle courte, comme Ibrahim. Mais dans son cas, c'est un sujet qu'il aborde volontiers. En effet, il plutôt est décomplexé et n'hésite à dire qu'il a eu du mal lors de sa scolarité se qualifiant lui-même de « vilain petit canard ». Au début de sa scolarité de primaire, il disait ne pas se soucier d'être bon ou mauvais. Cependant, il m'a raconté que ce

qu'il l'a poussé à donner le meilleur de lui-même est un "professeur" en CM1 qui lui a enseigné la rigueur :

*« C'est à partir du CM1 que j'ai eu professeur qui m'a euh... Comment dire qui m'a vraiment... J'ai plus le terme on va dire, je peux pas oublier, car c'est quelqu'un qui m'a appris le travail, il travaillait à l'ancienne [...] c'est là que j'ai compris, c'était quoi l'importance de travailler, comment apprendre, comment être rigoureux, voilà ».*

Le système scolaire français ne lui convenait pas, il considère que les normes étaient étouffantes et que le système scolaire n'était pas juste pour tout le monde. Il critique les pratiques de sélection et d'orientation des élèves, et en particulier la propension à orienter vers la filière professionnelle les élèves issu-es de l'immigration en dépit de leurs capacités à suivre une filière générale.

*« Après, je suis surtout dans le fait, [de choisir] la voie que tu veux, et pas la voie que le prof te dit. Parce que faut être honnête, des fois les profs vont souvent orienter quelqu'un issu de l'immigration dans le professionnel [plutôt] que dans le général, soyons francs et moi, je suis contre ça. Il faut laisser l'enfant suivre sa voie et ça aussi le système français n'est pas trop correct par rapport à ça. »*

Pour lui, la formation professionnelle a été une opportunité pour satisfaire et développer son goût de l'apprentissage. Il s'est ainsi saisi des possibilités de formation comme celle pour obtenir son CAP en alternance, et celles que peut proposer le département. Il raconte avoir été « choisi » par sa gestionnaire pour assister à la journée de lancement de l'EPSF et a trouvé cela intéressant mais n'a pas vraiment pris connaissance de ce qui est proposé :

*« J'irai voir on sait jamais parce que j'ai juste compris il y a un groupe de travail sur partager ses savoir-faire. »*

Son intérêt pour les apprentissages est également nourri par sa pratique syndicale et les formations qu'il a suivies à la CGT. Ses centres d'intérêt sont très axés sur la politique, l'actualité ou même l'économie, et il s'informe à travers divers médias et formats :

*« Alors je lis, j'aime beaucoup ça. (...) alors je lis de tout politique, économie après des fois je suis sur mon portable YouTube, je regarde des débats... RMC, Sud radio, des choses intéressantes comme l'économie, l'influence, l'écologie et surtout sur la situation actuelle économique du pays qui se dégrade de jour en jour, et ça va être de pire en pire vu l'inflation... »*

# Joseph : « D’habitude, je ne viens pas le mercredi [...] parce que je me fais chier, moi, j’aime travailler »

Quentin Aydas

Joseph me répète à plusieurs reprises qu’il n’en a pas pour très longtemps. À mon arrivée aux alentours de 8h, il nettoyait le sol à l’aide d’une raclette, il a été surpris de me voir ; il ne m’espérait pas aussi tôt. Il est attentif à ce que je ne l’attende pas trop longtemps, il me ramène un café pour me faire patienter quelques minutes.

L’entretien a été réalisé un mercredi, jour sans service de restauration, c’est-à-dire le jour durant lequel les agent·e-s de restauration ont le moins de travail à effectuer. D’abord prévu le mercredi semaine précédente, nous avons finalement dû repousser l’entretien car Joseph ne s’était finalement pas présenté au collège ce jour-ci.

Dès le début de l’entretien, Joseph s’est montré assez à l’aise, quoique sur la défensive au départ, tentant d’éluder certaines de mes questions, mais au fil des minutes la confiance s’est installée. À la fin de notre entrevue, il m’a répété à plusieurs reprises qu’il avait apprécié répondre à mes questions, signe d’un entretien durant lequel l’enquêté s’est senti à l’aise.

## ***Socialisation familiale***

Joseph naît en Guadeloupe dans les années 60, sa mère a 37 ans au moment de sa naissance. Il cite à plusieurs reprises des figures maternelles et paternelles, notamment un homme né en 1910. Il cite ce dernier, qu’il appelle « Béton », comme son « *meilleur ami* », « *J’étais comme son fils* ». Béton était cultivateur en Guadeloupe. Il cite aussi très souvent la grande sœur de sa mère, Ma’ Léonne, née en 1904, chez qui il se rendait souvent et dont il appréciait particulièrement la cuisine. Joseph a également un frère, maçon en Guadeloupe, et une sœur vivant en France avec ses enfants.

Joseph mentionne à plusieurs reprises son amour de la cuisine et son désir d’apprentissage par les aînées. Il me parle des moments où, à la sortie de l’école, il rendait visite à ses tantes et autres connaissances pour goûter ce qu’elles avaient préparé pour le dîner. Il évoque aussi le goût pour le travail que lui auraient transmis ses ainé·e-s, et notamment Béton.

À la vue de cette trajectoire, on pourrait être tenté de d’y voir une trajectoire sociale cohérente avec une socialisation entraînant l’enquêté vers la restauration, en prenant pour outil le concept de carrière dont l’usage « permet de s’émanciper en partie de ce qu’il est convenu d’appeler, après Bourdieu « l’illusion biographique » (Darmon, 2008, citant Bourdieu,

1986). Il est néanmoins nécessaire de rester prudent vis-à-vis de cette hypothèse. En effet, compte tenu du manque d'informations, lié la réalisation d'un seul entretien avec un unique individu, je ne peux pas me permettre d'établir de conclusion.

### ***Formation professionnelle***

Joseph passe un CAP Cuisine en Guadeloupe, qu'il obtient à 18 ans. En arrivant en métropole, il est d'abord hébergé par les parents d'un ami militaire, qui sont eux-mêmes cultivateurs et l'encouragent à venir les aider dans les champs. Il a ensuite travaillé en tant que commis de cuisine pendant un an au restaurant d'un hôtel 5 étoiles situé au cœur de Paris, puis au restaurant d'un hôtel de luxe du nord de Paris. Durant ces périodes de travail, il est hébergé dans des chambres d'hôtel avec plusieurs collègues. Considérant qu'il ne pourra pas vivre de cette manière toute sa vie, deux amies cuisinières dans l'Éducation nationale lui soumettent l'idée d'y entrer également. Il postule ainsi en Seine-Saint-Denis et est engagé comme contractuel en 1992, statut qu'il gardera jusqu'en 1998. Il effectue d'abord trois ans dans trois établissements de Seine-Saint-Denis, puis est envoyé dans quatre établissements différents jusqu'en 1997. C'est à partir de cette année-là qu'il entre au collège où il est toujours aujourd'hui, d'abord en tant que contractuel, puis il est poussé par l'intendante à passer le concours, car un poste allait être ouvert pour lui dans ce même collège. Bien qu'habitant dans le nord de la Seine-Saint-Denis à ce moment-là, il décide de passer le concours en Seine-et-Marne en plus de celui de son département de résidence, « *pour voir si j'avais le niveau* ». Une fois le concours obtenu, il est titularisé et devient second de cuisine, poste qu'il occupe toujours aujourd'hui et compte occuper jusqu'à sa retraite, et après avoir refusé à plusieurs reprises de devenir chef de cuisine.

Tout au long de sa carrière, Joseph s'est vu proposé un certain nombre de formations. Bien souvent, il se dit déçu de la qualité, de l'intérêt et de la déconnexion de ces dernières avec la réalité de son quotidien de second de cuisine. Il cite en exemple une formation sur la réalisation des sauces, cette dernière ne lui a rien apporté du fait d'un formateur n'ayant fait que suivre une recette, Joseph estime que dans ce cas-là, il aurait pu apprendre de lui-même. Il évoque également un problème d'intérêt pour les formations proposées, alors que les formations qu'il aurait préféré suivre lui sont refusées. Mais de son point de vue le principal obstacle à sa venue en formation se situe au niveau du programme des formations. Avec des centres de formations parfois éloignés de Paris, et des horaires désavantageux pour les agent-es, Joseph juge que l'accès aux formations est fortement entravé par la volonté du Département de ne pas proposer les formations sur le temps de travail effectif.

*« Moi j'habite à Paris, on te propose une formation à Massy de 8h à 17h le mercredi. Alors que le mercredi à 12h j'ai fini, après je fais autre chose. »*

### ***Les contributions à la santé des élèves : seule qualité du travail***

Tout au long de l'entretien, ses collègues s'affairent dans les cuisines. Ils et elles nettoient, rangent les stocks, s'occupent des menus. Joseph ne s'en soucie plus du tout pendant notre échange. Particulièrement disposé à me répondre, il semble apprécier ma présence qui lui permet d'éviter de réaliser certaines tâches. À la fin de l'entretien, alors qu'il me raccompagne vers la sortie, nous sortons à l'arrivée d'une livraison. Il laisse alors son collègue s'en charger sous prétexte de m'accompagner quelques mètres sur le chemin du retour.

*« D'habitude, je viens pas le mercredi [...] parce que je me fais chier, moi j'aime travailler »*

En considérant que les tâches effectuées en dehors des jours de service, ce n'est pas du « travail », Joseph dévalorise les tâches d'entretien et délègue de fait une partie de ce travail à ses collègues. Cette attitude n'est pas sans rappeler les observations d'Anne-Marie Arborio sur la délégation du « sale boulot » (Arborio, 2009). Joseph s'ancre pleinement dans un discours discriminant les tâches en fonction de la relation à l'usager. Dans son discours, nous notons une nette séparation entre d'un côté ce qui devrait être le travail des agent-e-s de restauration, c'est-à-dire entretenir une relation avec les élèves et travailler indirectement sur le corps des élèves, avec la responsabilité de leur santé, et de l'autre côté, le sale boulot, plutôt réservé aux agentes polyvalentes qui ont moins de liens avec les élèves, le travail étant avant tout orienté sur l'entretien des matériels. Nous pouvons dire que les agent.e.s de restauration prennent soin des élèves, alors les agentes polyvalentes entretiennent les salles.

À plus de 55 ans, Joseph semble déterminé à terminer sa carrière dans le collège au sein duquel il a été titularisé. N'hésitant pas au cours de l'entretien à évoquer les dissensions entre les ATTEE et l'administration, alors que le proviseur et la gestionnaire ne sont qu'à quelques mètres, Joseph est conscient de sa position privilégiée au sein du collège, position qui lui permet de jouir d'autant de latitude dans son travail.





# Liste des auteur·ices

**Feroz Ahmed Amiri**, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Quentin Aydas**, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Caroline Bertron**, maîtresse de conférences en sociologie, Université Paris 8/Crespaa-CSU

**Alphonse Caire**, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Rita Chiúre**, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Marie-Paule Couto**, maîtresse de conférences en sociologie, Université Paris 8/Crespaa-CSU

**Yara Doudi**, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Laure Gagé**, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Coco Luamba**, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**William Pigeau**, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Nawel Rabi**, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Nathalie Rangla**, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Ellen Reese**, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Marion Rénier**, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Hugo Roquere**, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8

**Yasmine Siblot**, professeure de sociologie, Université Paris 8/Crespaa-CSU

**Beatrice Tozzi**, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8



# Bibliographie générale

Arborio Anne-Marie (2009), "Les aides-soignantes à l'hôpital. Délégation et professionnalisation autour du « sale boulot »", in Didier Demazière éd., *Sociologie des groupes professionnels: Acquis récents et nouveaux défis*, La Découverte, p. 51-61.

Avril Christelle, Cartier Marie et Serre Delphine, (2010), *Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits*, La découverte.

Avril Christelle (2012). « Ressources et lignes de clivage parmi les aides à domicile. Spécifier une position sociale : quelles opérations de recherche ? », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 191-192, p. 86-105.

Avril Christelle (2019). « Les emplois du bas de l'échelle ne sont pas qualifiés. », in Olivier Masclat, Séverine Misste et Tristan Poullaouec éd., *La France d'en bas ? Idées reçues sur les classes populaires*. Le Cavalier Bleu, 2019, p. 37-42.

Benelli Natalie (2011), "Divisions sexuelle et raciale du travail dans un sale boulot féminin. L'exemple du nettoyage en Suisse", *Raison présente*, n°178, p. xxx

Biland Emilie (2018), *La fonction publique territoriale*, Repères, La Découverte.

Bourdieu Pierre (1986), « L'illusion biographique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 62, n° 1, p. 69-72.

Bourdieu Pierre (2003), « L'objectivation participante », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 150, 43-58.

Bret Hugo (2020), « Se dépenser et se préserver. Éboueurs et balayeurs du secteur public », *Travail, genre et sociétés*, vol. 43, no. 1, p. 51-66.

Bretin Hélène (2011), « Nettoyer, c'est négocier », *Communications*, vol. 89, no. 2, p. 27-40.

Darmon Muriel (2008), « La notion de carrière : un instrument interactionniste d'objectivation », *Politix*, vol. 82, n° 2, p. 149-167.

Dejours Christophe (1980), *Travail, usure mentale. Essai de psychopathologie du travail* (édition revue et augmentée, 2008), Bayard Centurion.

Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP), *Repères et références statistiques*, 2022, Ministère de l'Education nationale et de la jeunesse (MENJ), 406 p.

Dubost Claire-Lise et Tranchant Lucas (2019), « Changer d'emploi, est-ce changer de position sociale ? La structure des classes populaires au prisme des mobilités professionnelles des ouvriers et des employés », *Sociétés contemporaines*, vol. 114, no 2, p. 59-88.

Dupaquier Jean-Michel (2003), "Le rapport au travail des personnels de cantine et d'entretien", Mémoire de maîtrise, Université de Nantes.

Gaboriau, Marion (2018), « Faire travailler sans contrat dans la fonction publique. Gestion quotidienne de l'incertitude et préoccupations morales », *Revue française de sociologie*, 2018, vol. 60, p. 43-69.

Grignon Claude et Passeron Jean-Claude (1989), *Le savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Gallimard-Le Seuil, 1989.

Hughes Everett C. (1962), "Good People and Dirty Work." *Social Problems*, vol. 10-1, p. 3-11.

Hughes Everett C. (1996), *Le regard sociologique: essais choisis*. Édité par Jean-Michel Chapoulie. Éd. De l'EHESS.

Kergoat Danièle (2001), « Le syllogisme de la constitution du sujet sexué féminin: Le cas des ouvrières spécialisées ». *Travailler*, 6, p. 105-114.

Haddad Marine (2022), « Antillais et Réunionnais dans l'emploi public : idéal d'égalité ou maintien de spécificités ? ». *Sociologie*, 13, p. 279-295.

INSEE, *Emploi, chômage, revenus du travail*, Insee Références, 2020

Lahire Bernard (1993), *La raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires*, Presses universitaires de Lille, 1993.

Lahire Bernard (2004), *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*, La Découverte.

Mathiot Louis (2020), « Perceptions professionnelles et parentales de la restauration scolaire : un service à la croisée de découpages institutionnels dans un contexte d'éducation à la santé », in Comoretto Géraldine, Lhuissier Anne, Maurice Amélie, *Quand les cantines se mettent à table... Commensalité et identité sociale*, Educagri Editions, 162 p.

Orange Sophie (2018). « Peut-être que dans dix ans je ne pourrai plus le faire ». L'usure prématurée et anticipée d'une jeune aide-soignante en ÉHPAD », *Savoir/Agir*, vol. 45, no. 3, pp. 77-84.

Palheta Ugo (2012), « Le collège divise. Appartenance de classe, trajectoires scolaires et enseignement professionnel ». *Sociologie*, 2, n° 4, pp 363-86.

Paugam Serge (2009), *La disqualification sociale : Essai sur la nouvelle pauvreté*. Presses Universitaires de France.

Pégourdie Adrien (2022), « À l'école des chefs. Formations professionnelles en lycée hôtelier et pénurie de main-d'œuvre dans l'hôtellerie-restauration ». *Actes de la recherche en sciences sociales* 242, n° 2, pp. 68-87.

Peyrin Aurélie (2019), *Sociologie de l'emploi public*. Armand Colin, 2019.

Poullaouec Tristan (2019), « Regrets d'école. Le report des aspirations scolaires dans les familles populaires », *Sociétés contemporaines*, 114, p. 123-150.

Schwartz Olivier (2011) « Peut-on parler des classes populaires ? », *La Vie des idées* (en ligne : <https://laviedesidees.fr/Peut-on-parler-des-classes.html> ; consulté le 3 janvier 2023).

Siblot Yasmine, Cartier Marie, Coutant Isabelle, Masclet Olivier et Renahy Nicolas., *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Armand Colin, 2015.

Siblot, Yasmine (2020), « En bas à gauche ? Les effets différenciés de la socialisation institutionnelle d'agentes subalternes du public », *Politix*, n°130, p. 47-75.

Stephan Gérard (1991), « Justice et propreté. Analyse de désaccords entre agents de service et supérieurs hiérarchiques dans les établissements scolaires », *Revue française de pédagogie*, vol. 95, p. 99-113.

Weber, Florence (1995), « L'ethnographie armée par les statistiques », *Enquête*, n°1, p. 153-165.