

## Sur les quais des précaires

Damien CARTRON, Manuella ROUPNEL-FUENTES

**Dans *Le quai de Ouistreham*, Florence Aubenas met à profit son talent littéraire pour nous embarquer avec elle sur le ferry et les bas-fonds du travail précaire et de la recherche d'emploi.**

Recensé : Florence Aubenas, *Le quai de Ouistreham*, Paris, Éditions de l'Olivier, février 2010, 270 p., 19 €.

Pendant 6 mois, Florence Aubenas a quitté Paris et son métier de grand reporter au *Nouvel Observateur* pour vivre l'expérience d'une travailleuse précaire. Elle part pour Caen en Basse-Normandie, ville où elle ne connaît personne, et s'installe dans une petite chambre meublée d'étudiant. Dès son arrivée, elle se met à la recherche d'un emploi en expliquant n'avoir pour tout bagage scolaire que son baccalauréat littéraire. Florence Aubenas est connue dans le monde du journalisme et célèbre pour avoir été otage en 2005 en Irak, ce qui lui a valu d'avoir son portrait affiché dans de très nombreux lieux publics. Pourtant elle décide de conserver ses noms et prénoms, colore simplement ses cheveux et chausse de larges lunettes. Elle ne sera jamais reconnue sauf dans une agence d'intérim. Pour les personnes qui doutent, elle « plaide l'homonymie ».

Sur un fond de crise économique, *Le quai de Ouistreham* se déroule presque comme un *road movie* dans Caen et ses faubourgs. Florence Aubenas nous emmène dans ces endroits

improbables, aux abords de la ville et dans ses zones industrielles nouvelles et anciennes qui gardent encore des traces des lourdes restructurations industrielles qui ont touché la capitale bas-normande : RVI (Ex-Saviem), la Société Métallurgique de Normandie, Valéo, Moulinex... Dans ses pérégrinations pour l'emploi, elle voit défiler des paysages de désolation où les champs de pommes de terre côtoient les anciens haut-fourneaux, vestiges d'une ère révolue.

Florence Aubenas s'était fixée comme règle de stopper son expérience dès qu'elle aurait décroché le fameux sésame : un CDI qu'elle ne voulait pas prendre à quelqu'un. Elle y parvient et reste stupéfaite du type de contrat trouvé : travailler de 5h30 à 8h au taux horaire de 8,94 euros brut. Elle aura mis 6 mois à décrocher cet « emploi ». Par sa stratégie d'infiltration, Florence Aubenas nous plonge dans les affres du travail précaire<sup>1</sup>, et de la recherche d'emploi en montrant comment ces deux situations fonctionnent de concert et s'entretiennent l'une l'autre. Les jours sont rythmés par ses visites à Pôle Emploi, quelques heures de ménages, les longs trajets en transport, les ateliers de recherche d'emploi... Elle décrit le tourbillon du travail précaire qui passe nécessairement par la case chômage. Et son histoire intègre une grande variété d'acteurs : les salariés précaires mais aussi leur conseiller à Pôle Emploi ou les prestataires des cabinets privés, les employeurs et toute la déclinaison de chefs et petits chefs. Dans cette histoire, personne ne semble protégé des méfaits de la crise : les licenciements parmi les employés des agences intérim, les suicides chez les conseillers de Pôle Emploi...

### **Pôle emploi vu depuis le client (chômeur)**

Au fil des rendez-vous à Pôle Emploi (fruit de la fusion des Assedic et de l'ANPE) et des entretiens d'embauche, elle ressasse la même histoire pour justifier l'immense blanc dans son CV : mariée à un garagiste qui l'a entretenue financièrement, elle n'a jamais travaillé. Désormais séparée, elle déclare accepter tout type d'emploi. Au départ et contre toute attente, les agences d'intérim lui refusent son CV car vraiment en ce moment il n'y a « rien ». Elle raconte alors

---

<sup>1</sup> François-Xavier Devetter, Florence Jany-Catrice, Thierry Ribault, *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, 2009.

comment à Pôle Emploi une conseillère, tout en respectant le temps imparti de 15 minutes par entretien, va l'orienter très rapidement vers les métiers du nettoyage, un secteur d'avenir qui recrute mais à quel prix...

Totalement novice dans la recherche d'emploi, elle porte ainsi un regard neuf et naïf sur le fonctionnement de Pôle Emploi et de ses prestataires (cabinets privés). Elle décrit avec une dose d'humour bien maîtrisée l'apprentissage de la conduite du monobrosse ou les ateliers de recherche d'emploi qui doivent permettre aux chômeurs de mieux se distinguer les uns des autres. En définitive, tous munis des mêmes documents et armés des mêmes conseils, les demandeurs d'emploi convoitent les mêmes offres de travail proposées par une même poignée d'employeurs locaux.

Pour détecter « le bon client », celui qui possède « un petit diplôme, une petite expérience, une petite voiture », les conseillers emploi ont recours à la technique du « profilage » (p. 32). Florence Aubenas explique les réticences des agents de Pôle Emploi à accompagner les personnes trop « éloignées de l'emploi » (p. 161), à « Haut Risque Statistique » (p. 33), celles qui, comme elle, représentent « le fond de la casserole » (p. 24) et qui viennent alourdir les chiffres du chômage et grossir les rangs des demandeurs d'emploi de longue durée. Pour trouver un emploi non qualifié, il faut être motorisé, en bonne santé, ponctuel et sans enfant (seul point positif du CV d'Aubenas). Par couches successives, on voit se dessiner le portrait de ce travailleur précaire : un électron libre, une sorte de *hobo*<sup>2</sup> c'est-à-dire un travailleur nomade détaché de toute attache sociale ou familiale.

Elle montre aussi comment les conseillers de Pôle Emploi sont soumis à un impératif de rendement. Le champ de l'aide à l'emploi s'est fondamentalement transformé : il est désormais rationalisé. Le travail des conseillers ne s'apparente plus à celui d'un travailleur social mais à celui d'un commercial ou d'un marqueteur qui doit répondre à des objectifs chiffrés de placement de chômeurs.

---

<sup>2</sup> Nels Anderson, *Le Hobo. Sociologie du sans-abri*, Paris, Nathan, 1993.

## **Conditions de travail et conditions d'emploi**

En tant qu'observatrice participante, Florence Aubenas appréhende de l'intérieur le sale boulot du monde de la propreté. En vivant dans son corps la fatigue, l'épuisement et les souffrances physiques, elle livre des sentiments vrais, sans pour autant mener une description précise de ce qui lui est demandée et de la difficulté qu'elle a eue à le faire. Florence Aubenas craint plusieurs fois d'être découverte et pressent que sa maladresse, sa mauvaise organisation et sa totale inexpérience comme femme de ménage finiront par la trahir. Pour compenser son incompetence, elle se lance à corps perdu dans le travail en tentant de suivre ces cadences infernales. Pourtant elle est appréciée par ses collègues qui ferment les yeux sur sa gaucherie. On retrouve la difficulté déjà relevée dans d'autres observations participantes masquées où l'observateur se retrouve en difficulté pour tenir un poste prétendument sans compétence face à d'autres salariés peu ou pas diplômés qui y parviennent. Il doit tenir le poste à la fois pour avoir du matériau à analyser, mais également pour son estime personnelle.

Florence Aubenas décrit une armée de réserve, un large vivier de bras dans lequel les employeurs peuvent puiser à volonté. Elle parle de ces vies qui attendent, suspendues au prochain appel téléphonique d'un potentiel employeur. Les demandeurs d'emploi sont mis en concurrence les uns contre les autres. C'est au mieux offrant, à celui ou celle qui garantira les meilleurs gages de flexibilité que l'emploi reviendra. Il paraît alors abusif de parler d'emploi, le terme de besoin serait plus approprié. La maladie d'une employée fait le bonheur d'une chômeuse qui pourra momentanément prendre sa place et espérer la garder si elle se révèle plus flexible ou plus disponible. Même si les menaces sont feutrées, Aubenas sent que lorsqu'une entreprise lui propose au pied levé un remplacement à faire dans une heure, ou le lendemain matin, elle n'a pas vraiment le choix. Dire non, c'est dire non à une prochaine proposition de remplacement, et peut-être même à une prochaine proposition de poste dans cette entreprise. Il y a un véritable chantage à l'heure complémentaire que l'on retrouve dans tous les secteurs où le temps partiel est la norme. Dans cet univers, il faut se faire aimer et se tailler une réputation. L'employé modèle doit être irréprochable, surtout sur les horaires et surtout sur la rapidité d'exécution des tâches, et

posséder une qualité très recherchée : la discrétion. Le bon agent de propreté sait se faire oublier. Il faut se rendre invisible, savoir se fondre dans le mobilier des bureaux que l'on nettoie jusqu'à devenir l'extension de l'aspirateur. Le monde que décrit l'auteure est une zone de non-droit, déserté par les syndicats et où l'absence de respect des conventions collectives (pourtant très peu contraignantes) fait loi. Certains salariés vont jusqu'à dire aux conseillers de Pôle Emploi qu'ils acceptent les emplois payés en-dessous du SMIC. Assez rapidement, elle comprendra qu'elle n'a d'autre choix que d'accepter de travailler dans les entreprises considérées comme des repoussoirs sur le marché local de l'emploi et notamment dans le nettoyage des Ferries.

### **Une omni-présence du temps**

Dans sa « quête du travail », Florence Aubenas décrit aussi une circulation incessante entre les boulots de quelques heures et les rendez-vous de recherche d'emploi. Le rapport au temps est une dimension qui traverse et scande l'ensemble de son ouvrage. Elle court littéralement de « salon pour l'emploi » en « train pour l'emploi » et d'ateliers pour rédiger son CV en stages pour réussir un appel téléphonique. Les embauches et même le rendez-vous à la médecine préventive sont expéditifs. Le travail est une course contre la montre qui se termine souvent dans la précipitation car les temps dévolus à chaque mission sont négociés au plus juste. Les salariés, et surtout leur salaire, constituent la variable d'ajustement des responsables des sociétés de nettoyage. Pour obtenir les contrats tout en respectant le salaire minimum, ceux-ci rédigent des propositions commerciales où en beaucoup moins de temps qu'il n'en faudrait pour réaliser le travail, ils prétendent remplir le cahier des charges du client. Le salarié est donc en fin de compte payé à un salaire horaire inférieur au SMIC et porte sur lui la responsabilité (voire l'humiliation) de ne pas avoir été capable de réaliser le travail dans le temps imparti.

Cette forte contrainte temporelle permet également un contrôle assez strict par les pairs. En effet, les salariés ne peuvent partir pour un autre emploi ou pour aller chercher leurs enfants à l'école que lorsque tout le travail est terminé, c'est-à-dire celui de toute l'équipe de nettoyage sur place. Autrement dit, si un membre de l'équipe défaille ou ralentit le rythme, tout le monde en

pâtit. Le contrôle par les pairs combiné au paiement des seules heures prévues (et non pas travaillées) rend peu nécessaire le contrôle hiérarchique.

Le lien de travail est devenu un territoire et les amplitudes horaires s'étalent sur 24 heures. Il ne s'agit plus du travail parcellisé mais de l'emploi émietté. Les horaires de travail sont imposés par les clients des agences de nettoyage : on nettoie les bureaux en l'absence des salariés, les ferries entre deux rotations, les mobiles-homes le samedi entre deux locations... Et dans cet espace-temps, Florence Aubenas décrit l'attente : l'attente du bus qui l'emmènera jusqu'au ferry et l'attente dans les files de demandeurs d'emploi qui espèrent pourvoir déposer un CV chez un employeur ou au moins décrocher un entretien avec celui-ci. Elle dépeint aussi la froideur des lieux conçus pour que les demandeurs d'emploi n'y soient que de passage (absence de chaise, etc.). L'attente est bel et bien devenue un instrument de gestion de cette main-d'œuvre indésirable et bon marché<sup>3</sup>.

Florence Aubenas présente un univers où l'humain est parcellisé et écartelé entre quelques heures de ménage grappillées de ci, de là. « Comme seul le temps passé à bord (du ferry) est payé, on perd deux heures pour en gagner une » (p. 95) puisqu'il faut attendre sur le quai que le ferry accoste et utiliser l'obligatoire navette du port pour faire les quelques mètres entre le quai et le ferry. Dormir devient alors une obsession. Les heures de travail se comptent comme les heures de repos, à la demi-heure voire au quart d'heure près.

### **Une description en creux de la vie des travailleurs pauvres**

L'immersion de Florence Aubenas sur son terrain est totale puisqu'elle partage la vie de travail et de loisir que mènent ses semblables d'un jour. Elle approche l'entièreté de la vie du travailleur pauvre qui est aussi un consommateur pauvre échangeant des bons plans sur les

---

<sup>3</sup> Sébastien Chauvin, *Les agences de la précarité journaliers à Chicago*, Paris, Liber, 2003 ; Gretchen Purser, Etienne Ollion, Sébastien Chauvin, « « Que du sale boulot » : Risques et accidents corporels chez les travailleurs journaliers aux États-Unis », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 165, 2006.

distributions de lait par les agriculteurs en colère, les promotions des hypermarchés, la collecte de fruits de mer, les pique-niques avec les anciennes de Moulinex... Ses observations sont dépourvues de jugement de valeur, alors qu'elle décrit la vie d'une classe populaire à laquelle elle est étrangère. Par son regard de parisienne sur la province, d'intellectuelle sur les travailleurs pauvres et vulnérables, elle semble parfois étonnée de leurs loisirs (par exemple les sorties dans les supermarchés le week-end pour se divertir). Florence Aubenas croise le chemin d'une multitude de personnages, souvent les mêmes, souvent dans ces mêmes lieux de besoin qui sont aussi des lieux de sociabilités même si les amitiés les plus fortes qu'elle lie sont hors du cadre professionnel, sans doute en raison de la concurrence permanente entre les salariés. Entre deux tâches, les informations et les blagues s'échangent furtivement. L'auteure a d'ailleurs été touchée par cet esprit de camaraderie, d'entraide et de tolérance entre ces employés de seconde zone. Les bas-fonds du travail constituent aussi un monde organisé et régi par des codes, des règles et des rites. Florence Aubenas montre aussi la dignité de ces travailleurs qui, malgré le mépris et les humiliations, gardent la tête haute et pour qui le travail, même le plus ingrat, demeure une valeur forte : « Je ne sais rien faire d'autre que travailler » (p. 244). Elle décrit un monde où la santé est un luxe et où se faire soigner les dents relève du parcours du combattant quand on ne possède que la CMU. Cette humanité comprimée, souffrante n'est pourtant pas une humanité désespérée mais c'est une humanité atomisée, où la politique, les idéaux et les acquis sociaux ont déserté les esprits. Dans cette masse de travailleurs pauvres, point de révolte et pour plusieurs d'entre eux, malgré tout, l'espoir un jour de s'en sortir ; c'est-à-dire avoir un CDI même à temps partiel.

### **Les apports méthodologiques**

La sociologie s'oppose souvent, dans ses méthodes notamment, au journalisme. Mais le travail de Florence Aubenas s'éloigne des reproches qui sont fréquemment adressés à la profession. Le Quai de Ouistreham n'est pas un livre de sociologie tout simplement car il n'a pas la prétention de l'être. C'est un travail journalistique qui prend la forme d'une histoire racontée. Les personnages qu'elle croise sont bien réels, les faits sont vrais et les expériences sont vécues ; seuls les noms ont été changés. Elle dit se placer « à hauteur d'homme » c'est-à-dire sans prendre

de position surplombante. Cette posture consistant à ne pas « regarder le travail des autres de trop haut »<sup>4</sup> est un courant très vivant de la sociologie du travail actuelle.

Florence Aubenas, évolue *incognito* dans les circuits de la recherche d'emploi et du monde du travail ultra précaire. Pour ne pas fausser l'observation, elle se présente comme n'importe quelle demandeuse d'emploi de 48 ans, sans qualification ni véhicule. Si l'observation *incognito* peut poser des problèmes éthiques, elle a néanmoins pour avantage de ne pas perturber l'observation par la simple présence de l'observateur. Elle oblige également Aubenas à travailler dans les mêmes conditions que les observés et donc à vivre réellement leurs conditions d'emploi et de travail. Sa méthodologie qui s'appuie sur un journalisme d'investigation<sup>5</sup> offre à la sociologie un éclairage spécifique sur les conditions d'emploi. En effet, autant la sociologie du travail offre de très fines descriptions des conditions de travail, car dans sa méthodologie la sociologie incite les sociologues à rester de très longues périodes sur leur terrain d'observation, autant les conditions d'emploi sont souvent moins bien décrites, ou en tous les cas moins décrites de l'intérieur. En effet, parce qu'elle n'a pas cherché à décrire très précisément ses conditions de travail, elle a pu passer d'un emploi à l'autre, avoir plusieurs employeurs, cumuler plusieurs emplois en même temps, et donc décrire très précisément les difficiles conditions d'emploi.

Aubenas n'a pas ressenti la nécessité d'objectiver le rapport à son objet d'étude. On aurait aussi aimé en savoir plus sur sa méthode qui l'a contrainte à mentir à ses proches camarades de travail sur sa réelle identité. Dans sa réception, ce travail a reçu plusieurs critiques visant notamment la journaliste découvrant subitement les dures conditions de travail et d'emploi des femmes de ménages. C'est peut être l'appréhension de cette critique qui explique qu'Aubenas ne nous décrive pas plus précisément ses souffrances physiques à exécuter de pénibles tâches et l'humiliation à mal tenir certains postes.

---

<sup>4</sup> Damien Cartron, « Le sociologue pris en sandwich. Retour sur une observation participante au Mc Donald's », *Travail et emploi*, 94, avril 2003.

<sup>5</sup> Günter Wallraff, *Tête de turc*, Paris, La Découverte, 1986.



## Conclusion

Le succès de librairie et surtout la vague médiatique qui y est liée peuvent s'expliquer bien sûr par la personne même de Florence Aubenas, journaliste et ex-otage en Irak. Mais ce serait faire peu de cas de ce que révèle son ouvrage. En effet, la description fine de ce sous-marché du travail n'est pas courante. Si le livre de Florence Aubenas n'a pas la prétention d'être politique, c'est bien une forme d'aliénation et d'exploitation qu'elle décrit. Le salarié, comme souvent dans les nouvelles formes d'organisation, est celui qui doit assumer les choix et les risques entrepreneuriaux comme ceux de ne pouvoir atteindre les objectifs contractuellement fixés, d'être payé que pour le travail réellement effectué ou de prendre à sa charge les temps et les frais de transports pour aller d'un site de ménage à l'autre. Pour ne pas être éjecté des circuits de l'emploi, l'individu n'a d'autres choix que d'accepter le travail tel qu'il se présente. Tout cela prive l'individu de sa liberté. C'est en outre un système qui repose sur la peur : celle d'être radié des listes de demandeurs d'emploi, de refuser quelques heures de ménage, d'accepter un tract distribué par une association de chômeurs, d'aller à un pot de départ d'une collègue licenciée ou d'être en retard quand son véhicule peine à démarrer... Cette description des conditions d'emploi des femmes de ménage semble généralisable à une part grandissante des emplois de services.

L'écriture de Florence Aubenas est une écriture juste, parsemée de phrases marquantes et qui entraîne le lecteur. On peut regretter toutefois que cette histoire poignante n'invite pas plus le lecteur à la réflexion. Aubenas a fait le choix de décrire sans tirer de conclusion de son travail, sans mettre en exergue ce qui est particulièrement scandaleux ou aliénant. Elle a fait le choix de laisser au lecteur la tâche de tirer les conclusions de son observation. Mais on peut reconnaître un grand mérite à ce travail : celui d'exister et de mettre au jour une réalité trop mal connue.

Publié dans [laviedesidees.fr](http://laviedesidees.fr), le 21 octobre 2010

© [laviedesidees.fr](http://laviedesidees.fr)