



# **Le Multilinguisme au travail en France**

## **Pratiques et perspectives**

**(Etudes de cas)**

**Sylvie Contrepois**



## Introduction

La question des langues traverse les relations professionnelles de multiples façons, que ce soit dans les entreprises, les services publics et, plus largement, dans les différentes sphères liées au marché du travail. Les problématiques soulevées sont diverses. Les plus évidentes renvoient aux difficultés que peuvent éprouver certains personnels à travailler en Anglais dans des groupes multinationaux où cette langue a été choisie comme seule langue de travail ; au manque de fluidité des relations de travail au sein de collectifs dont les membres ne parlent pas tous les mêmes langues ; aux difficultés éprouvées par les salariés des services publics en charge d'accueillir des publics très divers ne maîtrisant pas tous la langue française ; à celles qu'éprouvent les salariés ne maîtrisant pas non plus la langue française pour défendre leurs intérêts; ou bien, enfin, à celles qu'éprouvent les délégués des comités d'entreprise européens de différentes filiales à communiquer entre eux.

D'autres problématiques, moins immédiatement saisissables, renvoient à des phénomènes de domination et de discrimination s'exerçant au travers des niveaux de maîtrise des langues identifiées comme dominantes. Ainsi, par exemple, il apparaît que les locuteurs de langues africaines ou d'Europe de l'Est sont davantage en situation de surqualification sur le marché du travail français que les locuteurs des langues officielles de l'ancienne Europe des 15 (REF). Ou encore, le plurilinguisme semble davantage valorisé lorsque les langues parlées sont identifiées comme prestigieuses que lorsqu'il s'agit de langues dites d'immigration (REF).

Le choix des études de cas se devait donc de refléter la diversité des problèmes posés. Les trois études de cas retenues couvrent deux secteurs d'activité, le nettoyage et la santé, ainsi que la permanence d'accueil des travailleurs sans papiers mise en place par une confédération de salariés. Le secteur du nettoyage draine une part non négligeable des actifs immigrés, au sein d'entreprises prestataires de services, pour effectuer des tâches principalement peu qualifiées<sup>1</sup>. Le secteur de la santé emploie également une main d'œuvre diverse quant à ses origines nationales pour effectuer des soins médicaux ou paramédicaux, nécessitant la détention de diplômes spécifiques, auprès d'un public également divers quant à ses origines nationales. Enfin, la permanence d'accueil confédérale des travailleurs sans papiers est tenue par des militants de diverses origines nationales et s'adresse à des travailleurs de toutes origines et de tous secteurs d'activité. Cette permanence prévoit des horaires spécifiques pour les travailleurs du nettoyage.

En complément de ces trois études de cas, deux entretiens ont été conduits avec des acteurs des représentants de directions de grands groupes multinationaux, l'un dans le secteur du travail temporaire et l'autre dans le secteur du bâtiment. Nous avons également assisté à deux journées d'études qui nous ont permis d'écouter une variété d'acteurs représentant le monde de l'entreprise.

Les modes d'accès au terrain ont varié, mobilisant tantôt nos propres réseaux de connaissance et ceux des membres du comité de pilotage de la recherche, tantôt l'opportunité des rencontres faites dans divers cadres, tantôt la méthode « boule de neige ». Les profils des enquêtés et informateurs sont les suivants : travailleurs de nationalité française, travailleurs immigrés sans papiers, permanents syndicaux, cadres supérieurs d'entreprises, experts.

Les entretiens ont consisté à retracer la biographie linguistique des interviewés en lien avec le parcours professionnel et le parcours migratoire lorsqu'il y avait lieu. Le rôle des langues dans les relations de travail, la politique de l'entreprise quand il y avait lieu ainsi que l'intervention des organisations syndicales en la matière étaient ensuite explorées.

---

<sup>1</sup> Insee, Les Immigrés en France, édition 2005, Paris, pp. 116-117

La question des langues au travail s'est avérée être difficile à saisir en tant que telle pour plusieurs raisons. La première de ces raisons tient au fait qu'elle est intimement liée à l'organisation du travail. La seconde raison est que certains aspects de cette question révèlent des réalités particulièrement douloureuses en matière de domination et de discrimination. Après avoir commencé à répondre à quelques questions, beaucoup d'interviewés ont ainsi déclaré qu'ils n'avaient pas de problèmes avec les langues et sont devenus peu loquaces.

## 1. Le secteur de la propreté

### 1.1. Les principales caractéristiques du secteur de la propreté<sup>2</sup>

#### *Un marché en forte expansion*

Le marché de la propreté s'est développé à partir des années 1970 et a depuis connu une croissance importante du fait notamment du recentrage progressif des grandes entreprises sur leur cœur de métier et de l'externalisation de plus en plus systématique de leurs activités périphériques. Il se décompose en trois segments principaux. Le nettoyage classique de tous types de locaux (bureaux, immeubles, commerces, usines, équipements collectifs, véhicules de transports collectifs) représente près de 70 % de l'activité. Le nettoyage spécialisé dans des secteurs sensibles (agro-alimentaire, hôpitaux, nucléaire) ne pèse lui que pour environ 15 % de l'activité, à égalité avec les services connexes (ramonage, nettoyage de vitres, hôtels...) qui représentent également environ 15 % du marché.

Le nombre d'entreprises de ce secteur d'activité a presque triplé entre 1993 et 2012, passant d'un peu plus de 10 000 en 1993 à plus de 20 000 en 2009, pour atteindre 29 333 en 2012<sup>3</sup>. Deux facteurs permettent d'expliquer que la création d'entreprise ait été particulièrement dynamique : il n'existe pas de barrière spécifique à l'entrée et le fort déclin de l'emploi en France incite à la création d'entreprises individuelles de ce type.

Ainsi, la grande majorité des entreprises, soit 66 %, sont de très petites entreprises de moins de 10 salariés. Mais elles n'emploient que 6 % de la main d'œuvre car le secteur est, malgré tout, fortement concentré. Seulement 0,9 % des entreprises ont plus de 500 salariés et emploient 53 % de la main d'œuvre en 2012 (Chiffres clés, édition 2013).

Au total, le secteur de la propreté employait 469 026 salariés en 2012 contre 430 464 en 2007. L'effectif salarié y a donc été en croissance d'environ 2 % par an (excepté en 2008-2009 où sa croissance n'a été que de +0,37 %), alors que l'emploi est plutôt en déclin dans l'ensemble de l'économie et que les entreprises peinent à attirer de la main d'œuvre. Les effectifs salariés sont plutôt concentrés dans les principales zones urbaines et une demi-douzaine de régions : Ile-de-France (34 % des salariés), Rhône-Alpes (10 %), PACA (8 %) ; Nord-Pas-de-Calais (5,4 %), Pays-de-la-Loire (4,7 %), Aquitaine (4 %).

#### *Une main d'œuvre faiblement qualifiée et extrêmement précaire*

Les emplois du secteur de la propreté sont en grande majorité faiblement qualifiés avec plus de

---

<sup>2</sup> Les données présentées dans cette section ont été extraites des Chiffres clés 2013, édités par le Fare, observatoire de la Fédération des entreprises de Propreté ([www.fare.asso.fr/documents/Chiffrescles2013\\_000.pdf](http://www.fare.asso.fr/documents/Chiffrescles2013_000.pdf)). Les tendances qu'elles soulignent sont observées dans toute l'Europe ainsi que le montre Fabienne Scandella, *Les dessous d'une industrie en pleine expansion*, Dossier spécial 3/26, HesaMag 2<sup>e</sup> trimestre 2010.

<sup>3</sup> Les auto-entrepreneurs sont inclus dans cet effectif depuis 2010. Ils représentent environ deux tiers des entreprises de la branche.

90 % de la main d'œuvre employée comme agents de service dont plus de 70 % sont AS1<sup>4</sup>. Les autres salariés sont chefs d'équipe (5,1 %), maîtrise d'exploitation (1,9 %), cadres (1,3 %), employés (1,1 %) et maîtrise administrative (0,5 %). Lorsque l'on s'intéresse au niveau de formation initiale des salariés, un certain nombre d'entre eux sont surqualifiés pour leur poste : si encore près de 59 % des salariés ne possèdent aucun diplôme de formation initiale (contre 69 % en 1994), 23 % détiennent un CAP ou un BEP, 11 % un bac, 5,5 % un BTS et 1,8 % un diplôme de niveau supérieur.

La main d'œuvre tendrait à se féminiser avec 67 % de femmes en 2012 contre 64 % en 1995. Les femmes sont principalement employées comme agents de service, employées et agent de maîtrise administrative. Elles sont présentes à égalité avec les hommes sur les postes de chefs d'équipe, tandis que les hommes sont majoritairement employés comme agents de maîtrise d'exploitation et comme cadres. Les responsables syndicaux avec lesquels nous nous sommes entretenus indiquaient que si les hommes bénéficient d'une très forte mobilité sociale au sein des entreprises du secteur, les femmes tendent au contraire à rester cantonnées aux postes les moins qualifiés. Ceci est confirmé par les données publiées par le Fare propreté<sup>5</sup> qui indiquent que les femmes constituent 81 % des effectifs des AS1, 82 % des AS2 et 68 % des AS3 tandis que lorsque qu'elles sont chefs d'équipe, elles représentent 48 % des MP1 et 44 % des MP2, mais seulement 28 % des MP3, 27 % des MP4 et 36 % des MP5.

Le secteur de la propreté emploie une part particulièrement importante de travailleurs immigrés de première et de seconde génération. La part des travailleurs de nationalité étrangère (29 %), beaucoup plus élevée que dans les autres secteurs de l'économie (6 %), ne permet de donner qu'une idée incomplète de cette réalité. La part des ressortissants de l'union Européenne s'établit à 6 %, tandis que celle des ressortissants étrangers hors UE est de 23 %.

Si les données disponibles tendent à suggérer un profil de main d'œuvre relativement stable - 80 % des salariés en CDI ; 46 % ont plus de 6 années d'expérience dans le secteur ; 45 % sont âgés de plus de 45 ans et seulement 10 % de moins de 26 ans contre respectivement 36 % et presque 14 % tous secteurs confondus – il convient de souligner que la relation d'emploi qui caractérise le secteur de la propreté place paradoxalement les salariés dans des situations d'extrême précarité et de pauvreté (Denis, 2009 ; Scandella, 2010)

Celle-ci est fondamentalement marquée par les relations triangulaires qui s'établissent entre les donneurs d'ordre, les entreprises prestataires et leurs salariés. Ces derniers sont, de fait, soumis à une double subordination, c'est à dire confrontés à une pluralité d'employeurs dont les exigences peuvent se révéler contradictoires (Martinez, 2010). De surcroît, dans le contexte particulièrement concurrentiel où opère le secteur du nettoyage, le rapport de sous-traitance s'avère extrêmement préjudiciable à la qualité de l'emploi.

Les entreprises donneur d'ordre sont, en effet, en mesure d'imposer à leurs sous-traitants une flexibilité qu'elles n'auraient pu obtenir qu'à un coût élevé en interne. C'est ainsi que les horaires décalés et scindés sont devenus la norme pour les travailleurs de la propreté dont plus de la moitié travaillent selon ce type d'horaire, tandis que le travail de nuit concerne occasionnellement ou habituellement respectivement 15 % et 20 % des salariés. De même, la nécessité imposée par les donneurs d'ordre de mobiliser des effectifs importants sur des plages horaires restreintes aboutit le plus souvent à ce que les sous-traitants privilégient les contrats à temps partiel. Ainsi, la grande majorité des salariés (75 %) travaille à temps partiel dont 45 % pour moins d'un mi-temps hebdomadaire. Cela les oblige souvent à trouver d'autres employeurs en parallèle. 50 % des salariés du secteur de la propreté sont donc « multi-employeurs » et parmi eux seuls la moitié ont leur poste

---

<sup>4</sup> La catégorie agents de services compte trois grades : AS1 (le plus bas), AS2 et AS3 (le plus élevé).

<sup>5</sup> <http://www.fare.asso.fr/presentation.htm>

principal dans le secteur tandis que 30 % ont leur poste principal hors du secteur et 15 % cumulent des petits boulots y compris dans le secteur de la propreté.

L'une des conséquences de cette organisation est que les salaires de la profession sont relativement peu élevés. Bien qu'en 2013, le minimum conventionnel pour les AS1 s'établissait à 1,9 % au-dessus du Smic, 60,4 % des hommes et 80,5 % des femmes gagnaient moins de 900 euros par mois, tandis que seulement 21,4 % des hommes et 6,3 % des femmes gagnaient 1500 euros et plus.

Enfin, le caractère temporaire des contrats de sous-traitance favorise la renégociation continuellement à la baisse des conditions de travail des salariés, le critère financier seul guidant l'attribution des marchés. Les tentatives permanentes de compresser la masse salariale et les dépenses afférentes, qui représentent environ 70 % du prix de revient des prestations, conduisent à l'augmentation des cadences, à la mésestimation des aspects ergonomiques et toxiques des matériels et produits choisis, à des pratiques fréquentes de brimades et de harcèlement contribuant à accroître la pénibilité et à la dangerosité de l'activité.

### *Dominance de la CGT et fédération patronale unique*

Le secteur de la propreté s'est constitué en branche professionnelle au début des années 1980. Du côté patronal, il n'existe qu'une seule organisation représentative, la Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP) qui rassemble près de 2000 entreprises réalisant 60 % du chiffre d'affaires du secteur. La FEP a développé un certain nombre des structures spécialisées : OPCALIA Propreté, le Fare, l'INHNI (organisme de formation), le CTIP (Centre Technique International de la Propreté) et QUALIPROPRE (office de qualification).

Du côté des salariés, la CGT est le premier syndicat du secteur avec 47 % des suffrages exprimés en 2003 et 8 000 adhérents. D'après nos interlocuteurs, le taux de syndicalisation à la CGT serait de 42 % en région parisienne, ce qui autorise cette organisation à bénéficier du détachement de plusieurs permanents syndicaux. Une permanence quotidienne a ainsi pu être ouverte à la bourse du travail de Paris par le syndicat de la propreté d'Ile-de-France. La CFDT et FO sont également des organisations représentatives du secteur, tandis que la CFTC et la CGC y sont marginales. Enfin, selon Jean-Michel Denis (2009), SUD nettoyage et la CNT sont également des organisations actives dans le secteur. La première comptait un millier d'adhérents, était présente dans huit groupes de propreté et multiservices, seize entreprises du nettoyage et comptait des adhérents sans être représentative dans quatre-vingts autres. La seconde avait un demi millier d'adhérents en région parisienne et disposait de sections syndicales dans plus d'une vingtaine d'entreprises.

### *Dispositions conventionnelles*

La signature de la première convention collective nationale de la propreté et services associés est intervenue en 1981. Depuis 1990, l'un des points importants de cette convention est son annexe 7 portant sur les modalités du transfert de personnel d'une entreprise à l'autre en cas de perte de marché. Les salariés remplissant les conditions du transfert - CDI, au moins 30 % du temps de travail effectués sur le site concerné, présence sur le chantier depuis au moins 6 mois à la date du transfert, pas d'absence supérieure à 4 mois (sauf congé maternité, congés de longue maladie ou parental), situation régulière – se voient généralement proposer cette modalité. En cas de refus, l'employeur a pour obligation de les reclasser, ce refus ne pouvant pas être une cause valable de licenciement.

En cas de transfert, la convention collective oblige le nouvel employeur à conserver les avantages individuels acquis et les horaires de travail du salarié. Toutefois, les heures de prise ou de fin de

service peuvent être décalées à la marge sans que le salarié puisse s'y opposer si l'organisation du travail au sein de la nouvelle entreprise le requiert.

Pour ce qui concerne les salariés ayant des mandats représentatifs ou syndicaux, leur transfert est soumis à autorisation de l'inspection du travail. Toutefois, même en cas d'accord obtenu, le représentant du personnel peut refuser ce changement d'employeur, qui lui fera perdre son mandat.

La convention collective comprend, par ailleurs, quelques rares dispositions visant à inciter les employeurs à prendre en compte la diversité linguistique au sein des entreprises de propreté. Elle prévoit notamment que l'ensemble des dispositifs de formation et d'information, qu'ils soient mis en place par l'employeur ou par l'entreprise utilisatrice, doivent « *prendre en compte la présence de travailleurs immigrés* ».

Ces dispositifs sont définis par l'article 4.4.1 qui prévoit que les salariés doivent recevoir une formation en matière de sécurité et que cette formation doit porter sur la circulation des personnes, la sécurité dans l'exécution du travail, la mise en place des équipements de protection individuelle, les dispositions en cas d'accident.

L'article 3.3.2 indique, quant à lui, que l'entreprise utilisatrice a une responsabilité en matière d'information des salariés de l'entreprise de nettoyage. Sur ce point, la convention collective stipule : « *Avant le début des travaux dans une entreprise utilisatrice, les salariés de l'entreprise de propreté (extérieure) seront informés, pendant le temps de travail, des mesures de sécurité à prendre, des risques à éviter et des moyens mis en oeuvre pour assurer leur sécurité. Cette information sera adaptée à la présence des travailleurs immigrés.* » Tandis que l'article 9 relatif à la « *Nécessaire coordination entre l'entreprise de propreté et l'entreprise cliente en matière de santé et de sécurité au travail* » précise que « *Le chef de l'entreprise de propreté doit notamment préciser les zones dangereuses ainsi que les moyens retenus pour les matérialiser. Il doit expliquer l'emploi des dispositifs collectifs et individuels de protection. Ces informations seront adaptées à la présence de travailleurs immigrés.* »

Enfin, la convention collective établit dans ses dispositions relatives à l'hygiène et à la sécurité (article 3.3) que « *les travailleurs ne pouvant pas comprendre les consignes écrites ne seront pas affectés aux postes isolés* ».

## **1.2. Les interviewés, profils et brève biographie linguistique**

Nous avons, pour le moment, rencontré cinq salariés et permanents syndicaux dans le cadre de cette étude de cas.

Deux salariées, agents de service, travaillaient dans l'un des sites francilien d'un groupe aéronautique français (entreprise U) employant environ 4 000 salariés, principalement des ingénieurs. Les personnels de propreté affectés sur ce site – environ cent – y sont présents depuis de nombreuses années pour certains d'entre eux, changeant d'employeur au gré des marchés passés avec les entreprises du secteur. Au moment de l'enquête, le prestataire qui les employait (entreprise A) était un groupe international, leader Européen du multiservice, employant 90 000 salariés dans le monde, dont 35 000 dans la branche de la propreté. La syndicalisation de ces personnels de propreté semble être relativement faible sur le site de l'entreprise U. Seule la CFDT était présente aux dernières élections professionnelles et il nous a été indiqué que la CGT n'avait plus de représentants. Les salariés de l'entreprise U ont, en revanche, une forte tradition de syndicalisation et bénéficient d'institutions représentatives du personnel très actives. Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) de cette entreprise se montre attentif à l'égard des salariés des entreprises sous-traitantes intervenant sur le site.

Les deux agents de service rencontrées nous ont justement été présentées par l'un des coordinateurs de ce CHSCT de l'entreprise U.

La première, que nous nommerons Adelina a obtenu son baccalauréat au Portugal puis a travaillé dans ce pays comme assistante comptable jusqu'au moment où elle rencontre son mari, un français. Elle émigre en France pour le suivre en 1985. A ce moment là, il lui est impossible d'obtenir une équivalence de diplôme. Sa maîtrise du français est alors faible : elle comprend cette langue qu'elle a apprise à l'école mais ne la parle que de manière rudimentaire. Sans papiers à son arrivée, elle demande la naturalisation qu'elle obtient au bout d'un peu plus d'une année. En attendant, elle travaille comme femme de ménage non déclarée chez des particuliers, puis une fois la nationalité française obtenue, elle entre comme agent de service au sein de l'entreprise U en 1987. Elle y passe son habilitation « défense-sécurité » afin de pouvoir être affectée dans les bureaux classés en « zone rouge ». Pendant tout ce temps, elle apprend le français sur le tas avec ses collègues : « *Aujourd'hui, les nouveaux venus ont des cours de langue dans leur mairie ou dans des associations. A l'époque on se débrouillait par nos propres moyens, personne ne nous aidait* », indique-t-elle.

La seconde, que nous nommerons Fausta, est née en France mais n'a pu apprendre le Français qu'au cours de sa scolarité, aucun de ses parents ne parlant cette langue : « *Je suis née en France, six mois après que mes parents y aient émigré pour travailler. Ma mère travaillait dans les ménages et mon père dans les travaux publics. Mes parents m'ont appris le Portugais car ils ne savaient pas parler français. J'ai appris le Français par la suite à l'école. J'ai eu quelques problèmes pour m'intégrer à l'école la première année* ». Elle passe un CAP couture puis se marie avec un français. Elle entre dans l'entreprise U en 1989 où elle est habilitée à travailler en zone rouge. Mais, suite à une maladie professionnelle l'invalidant pour monter les escaliers, elle est affectée dans les ateliers.

Ces deux agents de service apparaissent particulièrement bien intégrées dans la société française par comparaison avec un certain nombre de leurs collègues de la même entreprise.

Trois autres entretiens ont été conduits au sein de la permanence accueillant les travailleurs sans papiers tenue par une confédération syndicale de salariés. L'un des interviewés, que nous nommerons Moussa, originaire de Côte d'Ivoire où il était carrossier, est arrivé en France en 2011. Au moment où nous l'avons rencontré, il travaillait sans papiers depuis 2012 dans une société de nettoyage. Il parle le Bambara, le Dioula et quelques mots de français. Il prend des cours dans cette langue.

Les deux autres entretiens ont été conduits avec des militants syndicaux de Paris. Le premier, que nous prénommons Maurice, est arrivé de la Réunion sans qualification au début des années 1980. Il est bilingue créole et français. Il commence à travailler dans le secteur de la propreté, au sein d'un groupe international employant 530 000 salariés dans le monde dont 25 000 en France. Il se syndique en 1986. Au moment de l'entretien il est délégué syndical central au sein de son entreprise et est membre du Bureau exécutif de son syndicat.

Le second, que nous prénommons Samir, est comorien et est arrivé en France au cours des années 1980 également, pour faire des études de droit. Au-delà de sa langue nationale, il maîtrise le français. Il commence à travailler dans le secteur de la propreté à raison de quelques heures par semaines pour financer son logement étudiant. Au moment où nous l'avons rencontré, il est membre du comité exécutif de son syndicat et conseiller juridique du salarié, mandat au titre duquel il est détaché à plein temps au service du syndicat. C'est à ce titre qu'il intervient dans la permanence dédiée aux travailleurs sans papiers de la confédération.

### **1.3. Langues, organisation et relations de travail**

En règle générale, la langue de travail des entreprises du secteur de la propreté opérant sur le territoire français est le français. Cette langue est notamment requise pour travailler sur certains sites sensibles. Mais selon les salariés et les représentants syndicaux avec lesquels nous nous sommes entretenus, de nombreuses langues sont parlées au sein de ces entreprises que ce soit pendant les pauses ou les heures de travail, reflétant la diversité des origines des personnels.

Ainsi que l'indique Maurice : *« Dans les réunions, la langue officielle est le français. Mais sur le terrain, les salariés parlent leur langue entre eux. Chaque communauté parle sa langue, il n'y a pas de sanction là dessus. C'est un sujet dont on ne parle pas, c'est naturel en fait. »*

Le choix de la langue utilisée dans les relations quotidiennes de travail est à géométrie variable et dépend très largement des interlocuteurs et des situations de communication dans lesquelles ils se trouvent impliqués.

Ainsi, par exemple, Adelina déclare ne parler qu'en français aussi bien au domicile qu'au travail, au point d'avoir subi une véritable acculturation lui ayant fait oublier sa langue maternelle. Elle explique sa pratique par le fait qu'elle travaille seule à l'étage du bâtiment où elle est affectée. Ses interlocuteurs sont principalement les salariés de l'entreprise U, majoritairement français : *« Je ne travaille qu'avec des français. Le travail avec les collègues de mon entreprise est très rare. Il peut arriver qu'on aille prendre un café ensemble quand on s'entend bien »*. Pendant ces moments de convivialité, l'usage de la langue d'origine n'est pas non plus systématique et va dépendre de l'univers linguistique des personnes présentes, ainsi que l'indique Fausta : *« Les langues parlées, cela dépend. Si nous sommes entre portugaises, nous allons parler portugais. Mais s'il y a des collègues qui ne comprennent pas notre langue, nous allons parler français par correction vis à vis d'eux. »*

A la différence d'Adelina, Fausta travaille dans un atelier aux côtés de seize autres de ses collègues. Sa compétence linguistique est donc davantage sollicitée : *« On peut parler portugais entre collègues, il n'y a pas de problème. Il y a une dame qui est arrivée du Portugal il y a un an. Elle ne comprend pas le Français. Je lui dis les choses en Portugais. »*

Au cours de ces vingt dernières années, le recrutement des agents de propreté au sein de l'entreprise U s'est considérablement diversifié et a notamment été élargi aux Africains. La communication interpersonnelle tend alors à s'organiser en fonction des différentes communautés, ainsi que l'explique Adelina : *« Des fois, on a de nouvelles arrivées qui ne parlent pas du tout français. On essaie d'aider, mais on ne les comprend pas. En général, elles sont arrivées là par quelqu'un de leur famille. C'est cette personne qui leur traduit les choses »*.

La langue n'est donc pas perçue comme un obstacle dans les relations de travail. La plupart du temps, les salariés s'arrangent, en effet, spontanément entre eux pour expliquer les consignes de travail à ceux qui maîtrisent le moins bien la langue française. *« Il y a toujours quelqu'un qui va comprendre et pouvoir expliquer »*, résumera Fausta.

Du côté des employeurs, l'on observe une forte tolérance à l'égard de cet usage diversifié des langues pendant les heures de travail. Cela semble être une manière de s'assurer que les consignes sont comprises de tous dans ces entreprises qui emploient beaucoup de primo arrivants. Toutefois, la maîtrise des langues de l'immigration n'est jamais valorisée par les employeurs et n'ouvre donc droit à aucune forme de reconnaissance.

Au-delà de cette politique du « laisser faire », les employeurs ont développé une communication



professionnelle basée sur l'utilisation de pictogrammes et de codes couleurs pour identifier les différents produits de nettoyage.

Le manque de maîtrise de la langue française devient, malgré tout, un problème dans le cas des travailleurs isolés. Maurice explique ainsi que, dans son entreprise, les salariés ne maîtrisant pas la langue française ne sont jamais affectés aux petits chantiers de moins de 5000 euros où il risquerait de se retrouver seuls. Cela peut donc nuire à la pérennisation de leur contrat. Adelina indique de son côté que seuls les salariés maîtrisant le français peuvent être affectés aux zones rouges de l'entreprise U, où les agents de service travaillent souvent de manière isolée et doivent être en capacité de communiquer avec les salariés et l'encadrement de l'entreprise utilisatrice.

#### **1.4. L'accès à la formation**

Selon le FARE, l'offre de formation a été multipliée par deux en dix ans. Depuis 2007, la branche a créé huit Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) : Agent machiniste classique ; Agent d'entretien et de rénovation en propreté ; Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur ; Chef d'équipe propreté ; Agent de maintenance multi-techniques immobilières ; Chef d'équipe propreté et maintenance multi-techniques immobilières ; Chef de site(s) ; Responsable de secteur. Ces CQP sont proposés dans plus de 70 organismes de formation agréés en France et représentent 2 000 certifications délivrées annuellement. Les métiers de la propreté tendraient donc à se professionnaliser.

Par ailleurs, la formation spécifique « maîtrise des écrits professionnels » qui avait été développée en 1999 a été revisitée pour être davantage adaptée aux métiers de la propreté et comprends quatre savoirs généraux et six savoirs appliqués spécifiquement aux métiers de la propreté. Les quatre savoirs généraux sont : compréhension et expression orale ; compréhension de l'écrit (lire les consignes du cahier de liaison, les étiquettes) ; calculer (dosage, temps d'intervention) ; maîtrise du temps (chronologie des tâches...). Les six savoirs appliqués concernent le numérique (utilisation alarme, digicode) ; la dimension technologique (comprendre le vocabulaire professionnel) ; les attitudes et les comportements (comportements de service) ; les gestes et postures ; l'univers réglementaire (prévention des risques) et l'ouverture culturelle (comprendre les différences, arriver à travailler ensemble).

Cette formation a concerné 3700 personnes entre 2006 et 2012, dont 86 % d'ouvriers, 60 % de femmes et 41 % de salariés de 45 ans et plus. Deux tiers des bénéficiaires avaient moins de 4 ans d'ancienneté dans la profession.

Au total, le taux d'accès des salariés de la propreté à la formation oscille entre 15 et 20 % selon les années. Les principaux bénéficiaires de la formation sont les ouvriers (73 %), suivis des agents de maîtrise et techniciens (13 %), des employés (7 %), des ingénieurs et des cadres (7 %).

Toutefois, les hommes y accèdent proportionnellement beaucoup plus que les femmes, même si ce déséquilibre tend à s'estomper. En 2012, ils représentent ainsi 33 % des effectifs des entreprises cotisantes mais sont 52 % à bénéficier d'une formation contre seulement 48 % de femmes qui représentent pourtant 67 % des effectifs des entreprises cotisantes.

Sur cet ensemble, seuls 5 % des stagiaires suivent un enseignement de langue. Sinon l'essentiel des effectifs suit des formations en matière de techniques professionnelles de la propreté (54 %) et en matière d'organisation échange et gestion (24 %)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Les données de ces 3 paragraphes ont été extraites des Chiffres clés 2013, édités par le Fare, observatoire de la Fédération des entreprises de Propreté ([www.fare.asso.fr/documents/Chiffrescles2013\\_000.pdf](http://www.fare.asso.fr/documents/Chiffrescles2013_000.pdf))

Ces chiffres masquent des expériences très hétérogènes. Maurice explique ainsi que son entreprise emploie en permanence trois formateurs qui dispensent aussi bien des enseignements sur les techniques du nettoyage qu'en matière d'alphabétisation. *« Le niveau de français est évalué au recrutement des agents. S'il y a des problèmes, la personne sera envoyée en formation. La formation se fait d'abord au siège puis c'est ensuite le formateur qui se déplace. Il va former la personne aux méthodes de travail et à l'alphabétisation. La direction demande aux syndicats d'identifier les personnes qui ont des difficultés en Français. Les gens adhèrent : ils en profitent, car c'est une formation gratuite, sur le temps de travail. Au lieu d'aller au cours du soir. Les salariés ont également la possibilité d'accéder à d'autres formations via le Fongecif ».*

La réalité apparaît quelque peu différente lorsque l'on interroge les agents de service affectés sur le site de l'entreprise U qui indiquent ne pas bénéficier de formation en langue dans leur entreprise. Par ailleurs, si des opportunités de formation sont offertes à certains, il ne leur apparaît pas toujours possible de s'en saisir. Ainsi Adelina explique : *« Dans l'entreprise, on a le droit de demander des stages de formation. Moi, on m'a proposé, il y a 5 ans, de partir pendant 2 ans à Lille pour repasser mes diplômes. On m'aurait proposé cela à l'époque où je suis arrivée... mais là j'ai préféré rester avec ma fille. Mais horaires actuels me permettent de m'occuper de ma fille. Ce n'est pas à mon âge que je vais changer ».*

Le comité d'entreprise ou d'établissement et le CHSCT ou, à défaut, les délégués du personnel, sont consultés sur l'organisation de la formation, sur les programmes et sur les modalités d'organisation de la formation et veillent à leur mise en œuvre effective.

### ***1.5. Maîtrise de la langue, maîtrise des droits***

La mauvaise maîtrise de la langue française constitue un handicap important pour se renseigner sur ses droits et comprendre les finesses des cadres juridiques. Cela est particulièrement sensible dans le cas des travailleurs sans papiers dont l'apprentissage du français est retardé par les contraintes de leur situation irrégulière.

Toutefois, une bonne maîtrise de la langue française est loin de suffire. L'isolement de nombreux salariés dans les chantiers constitue un handicap important dans leur bonne connaissance et compréhension de leurs droits, qui ne parvient pas à être totalement compensé par l'existence de représentants du personnel. En effet, bien que ces derniers bénéficient en théorie d'une libre circulation sur les lieux de travail pour l'exercice de leur mandat, les donneurs d'ordre ne leur permettent pas toujours d'accéder au site et entravent de ce fait leur activité de représentants du personnel (Denis, 2009).

Il convient d'ajouter que les employeurs exercent des pressions importantes pour dissuader les salariés d'entrer en contact avec les organisations syndicales lorsqu'elles sont présentes sur les sites. Enfin, les salariés ont eux-mêmes leurs propres préventions, que ce soit vis-à-vis des organisations syndicales ou même de leurs collègues. Ainsi que l'explique Moussa : *« Je ne parle pas trop au boulot, à part éventuellement avec des compatriotes, mais pas les autres ethnies. C'est le meilleur moyen d'éviter les ennuis car une fois qu'ils savent des trucs sur toi, ils vont le dire au patron et tu te retrouves avec un tas de problèmes dont tu ne sais même pas d'où ils viennent. »* (Travailleur sans papiers).

Dans ces conditions, les membres de la communauté ou les collègues de confiance apparaissent souvent comme les seuls recours aux yeux des salariés en situation de vulnérabilité. Fausta qui, ainsi que nous l'avons vu plus haut bénéficie d'une bonne intégration sociale, explique ainsi qu'il lui arrive fréquemment de jouer un rôle de conseil bien qu'elle ne soit pas syndiquée.

*« Je n'ai pas de problèmes particuliers pour comprendre mon contrat de travail et mes droits. Il m'arrive de renseigner une collègue portugaise nouvellement arrivée qui ne parle pas encore français, quand la déléguée – qui est également portugaise - ne passe pas. Il y a aussi un collègue africain qui vient me demander des explications parce que cela fait longtemps qu'on se connaît. Il ne parle pas très bien le français. J'explique plus lentement, sans utiliser les grands mots ». (Agent de service, entreprise U)*

Les deux dirigeants syndicaux rencontrés confirment cette information, notant que les mauvais renseignements donnés par les pairs « qui croient savoir » créent des situations dramatiques et difficiles à redresser. Aman cite ainsi le cas d'un salarié licencié pour abandon de poste qui n'a pas pu être efficacement défendu. Celui-ci avait déposé une demande de congés en bonne et due forme, n'avait pas reçu de réponse de la part de sa hiérarchie et avait néanmoins réservé son séjour. Au dernier moment, la hiérarchie lui avait indiqué refuser son congé, arguant d'un surcroît d'activité. Le salarié, pensant être dans son bon droit, est parti quand même et a donc été licencié. Un autre cas rapporté par Maurice est celui d'un salarié arrivant à l'âge de la retraite et dont la situation a été soldée avant qu'il ait terminé ses trimestres. Il avait écrit à la direction de l'entreprise sur les conseils de son cousin, qui l'avait induit en erreur. *« L'employeur a bien vu que le salarié était mal renseigné. Mais il a profité de la situation et nous n'avons rien pu faire. Ceux qui ne comprennent pas le sens des mots peuvent se faire avoir ».*

Trois situations ont été pointées comme particulièrement problématiques. La première est celle des plaintes des salariés des entreprises clientes, qui sont systématiquement traitées au détriment des agents de service. Ici le déséquilibre des relations de pouvoir entre le salarié qualifié, natif maîtrisant parfaitement la langue, et en contrat stable dans l'entreprise cliente et le salarié faiblement qualifié issu de l'immigration, ne maîtrisant pas toujours la langue, et en situation précaire est renforcé par la nature des relations commerciales entre les deux entreprises. Ainsi que le résume prosaïquement Maurice, *« le patron préfère changer la personne que de perdre un contrat. Certains clients, quand ils signent des contrats, demandent clairement à n'avoir que des européens sur certains chantiers ».*

Une autre situation problématique est celle créée par le changement d'employeur car elle donne lieu à une renégociation à la baisse des contrats de travail. L'intervention des organisations syndicales est cruciale dans ce processus mais elle n'est pas toujours possible.

Une troisième situation pointée comme problématique est celle des travailleurs sans papiers dont la régularisation passe par des démarches complexes, que ni les salariés ni leurs représentants ne maîtrisent pleinement. Ici la barrière linguistique constitue un obstacle majeur que les organisations syndicales s'efforcent de contourner avec les faibles moyens à dispositions. Maurice explique ainsi : *« Nous tenons une permanence tous les jours à la bourse du travail de Paris depuis Février 2015. Dans notre permanence, nous avons toutes les diversités de langues. Plusieurs langues africaines couvertes. Souvent, j'ai recours à des collègues. Le côté communication pourrait se gérer mieux, mais dans l'ensemble c'est bien couvert. Certains viennent à la permanence avec leurs enfants ».*

### ***1.6. Langues, représentation et engagement syndical***

A la question de savoir si la maîtrise de la langue française fait obstacle à l'adhésion et au militantisme dans un syndicat de salariés, nos interviewés ont répondu par la négative sans hésiter. Maurice insiste sur l'idée que les immigrés et leurs descendants jouent un rôle très important dans les syndicats, souvent minimisé dans les statistiques du fait que ces dernières portent sur la nationalité et non sur l'origine ethnique. Il rappelle toutefois, non sans amertume, qu'aucune

fédération ne voulait accueillir le syndicat de la propreté à sa création. « *C'était un travail pas reconnu. On disait que les gens ne faisaient pas d'études donc personne ne voulait de nous. La fédération ports et docks est la seule qui nous a accepté* », explique-t-il. De son côté, Adelina indique que toutes les dirigeantes de son syndicat sont des portugaises nées en France car représenter les salariés nécessite d'être en mesure de pouvoir discuter avec la direction de l'entreprise et, éventuellement, de l'entreprise cliente.

La maîtrise de la langue française et de l'écrit apparaît donc bien ici, finalement, comme l'un des critères discriminants de l'intégration des adhérents au sein d'un syndicat de salariés, notamment lorsqu'il s'agit d'accéder à des responsabilités syndicales. Ce critère peut toutefois difficilement être explicité et revendiqué du fait justement de sa nature discriminante mais aussi du fait que les équipes syndicales se trouvent particulièrement démunies en la matière pour renverser l'ordre des choses. En effet, la représentation des salariés est une activité devenant de plus en plus technique et nécessitant des compétences importantes en matière d'analyse de documents - notamment juridiques et économiques -, de synthèse et de communication (Contrepois, 2003). Il semble que ces documents ne soient jamais traduits et que les réunions sociales se tiennent exclusivement en français. En matière de traduction, la convention collective prévoit seulement cette possibilité pour l'explication des modalités des élections professionnelles. L'article 2.2 stipule ainsi que : « *Il peut être prévu dans le protocole préélectoral que les modalités de l'élection seront traduites en une ou deux langues étrangères* ».

De la même manière, le niveau scolaire apparaît également comme un critère de plus en plus discriminant dans le choix des représentants. Ici, toutefois, les formations syndicales de plus en plus nombreuses s'offrent comme autant d'occasions d'acquisition de connaissances indispensables. De plus, une sorte de parrainage entre les aînés du syndicat et les plus jeunes militants facilite traditionnellement la socialisation de ces derniers et peut venir, dans certains cas, compenser quelques lacunes qui auraient sinon été rédhibitoires. Ainsi, ce parrainage régit la transmission dans le temps des principaux savoirs, savoirs faire et savoir être propres à l'organisation syndicale.

Cet édifice est toutefois très fragilisé dans le cas du secteur de la propreté du fait que les salariés sont disséminés sur les chantiers des entreprises donneuses d'ordre et travaillent en horaires décalés, ce qui rend non seulement difficile la communication avec les salariés (Denis, 2009), mais aussi au sein des équipes syndicales. De manière symptomatique, la convention collective précise qu'en cas d'élections professionnelles : « *Compte tenu de la dispersion du personnel, le vote par correspondance est admis. Les conditions matérielles de ce vote sont réglées par le protocole d'accord et laissées à la charge de l'employeur, notamment fourniture d'enveloppes affranchies.* »<sup>7</sup> Seuls les chantiers importants peuvent offrir une concentration de main d'œuvre propice à l'engagement et à l'activité syndicale. Mais si le mécanisme de transfert des salariés d'une entreprise vers une autre peut permettre la stabilisation de la plupart des salariés sur un même chantier, il convient de souligner que les représentants du personnel ne sont pas transférables au même titre que les autres salariés, ainsi que l'explique Maurice.

« *Un élu n'est pas transférable. Il peut émettre un choix, mais c'est l'inspecteur du travail qui tranche. De plus, le choix est cornélien, soit le salarié mandaté peut rester sur le site, mais dans ce cas il perd son mandat et n'est pas considéré comme « salarié protégé » face au nouvel employeur ; soit il part avec son entreprise et garde son mandat mais il s'expose à être envoyé travailler sur un chantier très loin de son domicile. Cette situation crée une vulnérabilité particulière pour les élus qui, dans les deux cas, peuvent être soumis à des formes de répression patronale* ».

---

<sup>7</sup> Article 2.2 de la convention collective.

Les moments de changement de marché sont donc des moments particulièrement délicats pour les bases syndicales, qui peuvent se trouver fragilisées voire totalement privées de dirigeants. C'est ainsi que deux années après un changement d'employeur, Adelina explique : « *Beaucoup d'entre nous étions à la CGT mais là il n'y a plus personne* ».

Pour contrer ces effets, le législateur a introduit la notion de « communauté de travail » dans les textes régissant les relations entre sous-traitant et donneur d'ordres. Un salarié d'une entreprise de propriété peut donc voter et se présenter lors des élections professionnelles au sein de l'entreprise cliente s'il répond aux conditions énoncées par la loi du 20 août 2008 à savoir : être présent dans l'entreprise utilisatrice depuis 12 mois sans discontinuer pour être électeur et depuis 24 mois pour être éligible. Le salarié de l'entreprise sous-traitante ne pourra toutefois pas se présenter aux élections au Comité d'Entreprise, même si des accords au cas par cas peuvent permettre aux employés du prestataire de profiter de certains avantages du Comité d'Entreprise au même titre que les salariés du client (restaurant d'entreprise, prestations culturelles ou sportives...). C'est en principe son employeur, l'entreprise prestataire, qui doit assumer la charge des heures de délégation.

Toutefois, la mise en place d'une telle solution ne convient pas particulièrement aux équipes syndicales, qui y voient la menace de perdre la possibilité de représenter efficacement les salariés de leur profession :

*« Dans les entreprises clientes, on nous demande si l'on veut voter pour les élections professionnelles chez eux parce qu'ils n'ont pas assez de militants. Mais cela veut dire que l'on ne sera pas représentés correctement. A chaque fois que la question se pose, on dit non. La propriété doit rester la propriété ».* Maurice.

## **2. Le secteur de la santé**

### ***2.1. Les principales caractéristiques du secteur de la santé***

### ***2.2. Les interviewés, profils et brève biographie linguistique***

Cinq entretiens ont été réalisés pour le moment. Deux l'ont été dans un hôpital régional situé en banlieue parisienne, dans une zone marquée par une forte activité économique impliquant l'utilisation d'un volant de main d'œuvre étrangère postée. Par ailleurs, près de 20 % des habitants de la zone concernée sont immigrés ou issus de l'immigration. Dans cet hôpital, nous avons rencontré respectivement une infirmière et une secrétaire. La première est d'origine espagnole et parle cette langue, tandis que la seconde est française et a une faible maîtrise des langues étrangères. Toutes deux sont en contact direct avec les patients.

Un troisième entretien a été réalisé auprès d'un médecin du travail d'un important centre de recherches. Celle-ci est chargée de réaliser les pré-examens de visite médicale d'embauche des doctorants et post-doctorants accueillis dans le centre de recherche. Son rôle est de détecter les pathologies afin de préparer le travail de consultation du médecin. Il s'agit d'une population majoritairement étrangère, ne parlant pas le français. L'infirmière rencontrée est française et ne maîtrise pas les langues étrangères. Elle s'est toutefois formée en Anglais pour les besoins de son poste.

Un quatrième entretien a été réalisé auprès d'un médecin psychiatre intervenant dans un centre de santé mutualiste. Le centre de santé a un accord avec l'association « France terre d'asile » et accueille donc de nombreux réfugiés. Le médecin rencontré est français et a appris la langue russe par goût personnel. Il est le seul du centre de santé à pouvoir offrir des consultations en Russe.

Un cinquième pré-entretien, enfin, a été réalisé auprès d'un médecin urgentiste. Celui-ci est Afghan.

### ***2.3. Langues, organisation et relations de travail***

Jusqu'à une période récente, les institutions publiques de santé n'employaient que des citoyens français. Le recrutement a depuis plusieurs années été ouvert aux ressortissants de la communauté européenne. Dans tous les cas, la langue officielle des institutions où travaillent nos interviewés est le Français. Ainsi l'ensemble des protocoles de soins et des procédures de travail sont rédigés dans cette langue.

D'après nos interviewés, il apparaît mal venu que des salariés de même origine parle leur langue maternelle lorsqu'ils sont ensemble. Ces derniers se font rappeler à l'ordre par leurs collègues de travail.

La patientèle est extrêmement diverse et comprends de nombreux individus ne parlant pas français. Cette situation est perçue comme un réel obstacle à l'administration des soins.

Plusieurs stratégies ont été mises en place par les institutions de santé :

- l'emploi d'un personnel plurilingue. Cette qualification n'est toutefois pas reconnue en tant que telle ;
- La tenue d'une liste des langues parlées par le personnel en place afin de pouvoir bénéficier de traductions improvisées au chevet du malade ;
- Le recours à des ouvrages spécialisés : dictionnaire d'anglais médical ; développement d'un dictionnaire plurilingue spécifique à la réanimation.
- Le recours à des services d'interprétariat spécialisé.

### ***2.4. L'accès à la formation***

Les institutions auxquelles appartiennent les interviewés ont toutes des plans de formation. L'accès à la formation s'avère toutefois plus ou moins facile selon les institutions. A l'hôpital, l'organisation du travail est sous tension et l'accès à des formations s'avère donc difficile. Des cours de langue sont toutefois proposés, ainsi que des cours de découverte des cultures étrangères.

Dans le cas du centre de recherches, l'accès à la formation apparaît beaucoup plus facile et l'interviewée a pu accéder à des cours d'Anglais sur son temps de travail à raison d'une demi-journée par semaine pendant une année.

Au centre de santé, le médecin psychiatre a fait état de difficultés à obtenir des formations complémentaires pour soutenir sa pratique de la langue Russe.

### ***2.5. Maîtrise de la langue, maîtrise des droits***

## 2.6. Langues, représentation et engagement syndical

# 3. La permanence d'accueil des travailleurs « sans papiers »

## 3.1 Contexte

Malgré l'interdiction stricte, depuis 1974, d'employer des travailleurs sans autorisation de travail, il est avéré qu'un grand nombre de ces travailleurs « sans papiers » contribuent à l'économie française (Déchaux, 1991)<sup>8</sup>. Leur effectif s'établirait entre 200 000 et 400 000 selon le Gouvernement, tandis que certaines associations avancent le chiffre de 500 000<sup>9</sup>.

Le recrutement a lieu au travers d'une sous-traitance en cascade permettant tout à la fois d'imposer des conditions de travail plus difficiles tout en réduisant considérablement les coûts de main d'oeuvre (Moulier Boutang et al.1986). Le travail clandestin est particulièrement utilisé dans les secteurs où l'activité est discontinue comme le tourisme, l'hôtellerie et la restauration, la confection et l'agriculture. Il est le plus souvent mis en œuvre par des entreprises sous-traitantes dites « ethniques », via des réseaux familiaux et communautaires (Ozturk, 1988, Morokvasic, 1988). Notant la persistance de cette situation, Dechauffour (2014) en conclue que le cadre législatif français tend à criminaliser les travailleurs immigrés, à les placer dans des situations illégales qui limitent toute revendication de leur part.

Dès la fin des années 1970, la CGT et la CFDT ont dénoncé l'approche répressive adoptée à l'encontre des travailleurs clandestins (Contrepois, 2016). Ils ont revendiqué le démantèlement des réseaux de passeurs, une politique répressive à l'encontre des employeurs utilisant de la main d'œuvre clandestine ; la régularisation des immigrants sans papiers et leur accès aux droits ; ainsi que le respect du droit d'asile<sup>10</sup>.

A la fin des années 2000, des mouvements de grèves massifs pour la régularisation des travailleurs sans papiers ont débuté lorsqu'un groupe de travailleurs sans papiers d'une petite entreprise de la banlieue parisienne se sont présentés à l'union locale afin de défendre leurs droits face à des menaces de licenciement. Bien que le syndicat n'était pas initialement organisé dans cette entreprise et parmi ces travailleurs, il a détaché plusieurs de ses représentants pour les assister. Leur demande de régularisation est apparue comme un point clé dans la lutte pour le respect de leurs droits. Après une première grève victorieuse, le syndicat a organisé plusieurs autres grèves dans différentes entreprises avec le même succès. Entre Octobre 2009 et Juin 2010, près de 7 000 travailleurs sans papiers se sont mis en grève (Jounin, 2014) et environ 5000 travailleurs sans papiers ont été régularisés pendant la période<sup>11</sup>. Au moins 1500 d'entre eux ont adhéré au syndicat (Meardi, 2013) et certains en sont devenus des leaders<sup>12</sup>.

---

8 Jusque dans les années 1970, l'immigration clandestine était tolérée et même encouragée par les gouvernements qui y voyaient un moyen de corriger les « rigidités » du marché du travail (Marie, 1988). Depuis 1974, l'emploi de travailleurs clandestins a été plus en plus fortement réprimandé.

9 L'express, 11/03/2009, « Les travailleurs sans-papiers participent à l'économie française ».

10 <http://www.cgt.fr/Immigration-un-projet-de-loi.html>; [https://nord-pas-de-calais.cfdt.fr/portail/nord/la-cfdt-prend-position/immigration/projet-de-loi-immigration-integration-nationalite-des-dispositions-inquietantes-recette\\_16786](https://nord-pas-de-calais.cfdt.fr/portail/nord/la-cfdt-prend-position/immigration/projet-de-loi-immigration-integration-nationalite-des-dispositions-inquietantes-recette_16786); [http://foadp.free.fr/documents/200707\\_immigration.pdf](http://foadp.free.fr/documents/200707_immigration.pdf)

11 Entretien conduit par l'auteur avec l'un des leader syndicaux de ces grèves, 5 octobre 2015.

12 Voir « On vient pour la visite / coming for a visit », documentary by Lucie Tourette, 2013.

Ces mouvements de grève ont notamment débouché sur l'obtention de circulaires facilitant la régularisation des travailleurs sans papiers. Ces circulaires permettent notamment d'établir une correspondance entre l'identité réelle du travailleur et son identité d'emprunt afin de réattribuer les droits au premier. Egalement, elles fixent un nombre de bulletin de paie à réunir, en fonction de la durée de présence dans le pays. Afin d'en garantir l'application, la confédération a commencé à accueillir ces travailleurs de manière informelle puis a ouvert une permanence hebdomadaire en Septembre 2014. Au-delà de leur apporter une aide dans leur démarche de régularisation, l'objectif est de lutter contre les pratiques de dumping social des employeurs. Des mouvements de grève continuent en parallèle de cette activité juridique<sup>13</sup>.

### ***3.2. La réalisation de l'enquête de terrain***

Un premier entretien a été réalisé auprès des deux responsables syndicaux locaux d'une union locale. Je me suis ensuite présentée à la permanence organisée par la confédération où j'ai réalisé une douzaine d'entretiens avec la permanente confédérale, deux représentants syndicaux du secteur du nettoyage, deux travailleurs sans papiers et une travailleuse immigrée aidant à la tenue de la permanence et au traitement des dossiers, sept travailleurs sans papiers de différentes nationalités. Plusieurs séances d'observation ont été réalisées afin de couvrir les différents aspects du travail de la permanence : discussions dans la cours et à l'accueil du bâtiment confédéral ; permanence d'accueil dans le hall ; entretiens individuels ; entretien collectif avec un groupe de travailleurs intérimaires travaillant dans le routage.

### ***3.3 Profil des interviewés et biographie linguistique***

Les permanents de l'union locale et la permanente confédérale sont français. La permanente confédérale vient d'une entreprise multinationale au sein de laquelle elle a eu des responsabilités dans le comité d'entreprise européen, ce qui l'a beaucoup sensibilisée à la question linguistique. Les deux représentants syndicaux du secteur de la propreté, que nous avons prénommés Maurice et Samir, ont été présentés ci-dessus dans l'étude de cas sur le secteur de la propreté.

Les profils des travailleurs aidant à la permanence sont relativement divers. Tao est chinoise et est arrivée en France en 2002 à l'âge de 16 ans. Elle a été régularisée immédiatement et a commencé à travailler comme traductrice dans un cabinet médical puis dans un cabinet d'avocat. Elle est entrée en contact avec le syndicat en 2014, alors qu'elle accompagnait un membre de sa famille sans papiers. Elle parle le Mandarin et plusieurs autres langues de Chine. Abdel est ivoirien et est arrivé en France en 2007 à l'âge de 37 ans, après avoir fait un DEUG d'histoire géographique et travaillé dans l'entreprise familiale pendant plusieurs années. Il a émigré dans le cadre d'un regroupement familial et avec l'espoir de poursuivre des études supérieures et d'acquérir une nouvelle expérience professionnelle. Suite à une séparation, il n'a finalement pas pu être régularisé. Il a participé à plusieurs mouvements de grève avant d'apporter son aide à la permanence. Il parle le Bambara, le Français, l'Anglais et un peu d'Espagnol. Babacar, enfin, est sénégalais. Il n'a pas fait d'études et a travaillé comme maçon avant d'arriver en France en 2009. Il parle le Peul, le Wolof et le Français qu'il a appris à son arrivée en France. Il n'a pas encore été régularisé, mais a pu travailler grâce à des identités d'emprunt dans les secteurs du bâtiment et du nettoyage.

---

<sup>13</sup> <http://www.humanite.fr/la-greve-des-manucures-efface-la-honte-des-sans-papiers-chinois-569038>;  
<http://www.humanite.fr/les-sans-papiers-de-la-mamma-levent-le-poing-588240>;  
<http://www.humanite.fr/les-sans-papiers-exploites-se-rebiffent-597362>;  
<http://www.humanite.fr/travailleurs-sans-papiers-cest-parti-pour-lete-578680>;  
<http://www.humanite.fr/sans-papiers-delivrance-pour-les-guerrieres-du-57-570441>



Les profils des autres travailleurs sans papiers interviewés dans le cadre de la permanence, enfin, varient notablement en fonction de leurs origines. Ainsi, trois des interviewés venaient du Bangladesh. Ils avaient tous au moins terminé des études secondaires, voire supérieures. L'un était encore étudiant au moment de sa migration vers la France en 2010, tandis que les deux autres étaient respectivement enseignant du secondaire et technicien son et lumière avant d'arriver en France en 2011 et 2012. Aucun ne parle, ni n'écrit le français. Ils parlent et écrivent, en revanche, en anglais et c'est essentiellement dans cette langue qu'ils tentent de communiquer en France - avec beaucoup de difficultés du fait que peu de Français maîtrisent réellement l'Anglais. Ils maîtrisent, par ailleurs, plusieurs autres langues : le Bengali qui est leur langue maternelle mais aussi l'Hindi et l'Ourdou. L'un d'eux parle également Chinois du fait de son parcours professionnel international.

Tous trois ont émigré pour des raisons politiques entre 2010 et 2012, mais se sont vus refuser le droit d'asile. Leurs explications évoquent une mauvaise prise en charge de leur dossier malgré le paiement de frais d'avocat élevés, environ 1500 euros dans chaque cas, auxquels se sont ajoutés les honoraires d'un traducteur. Ils n'ont, par conséquent, aucun document officiel valant permis de travail et déclarent rencontrer, de ce fait, d'importantes difficultés pour trouver un emploi fixe. Il ressort, en effet, des entretiens que les employeurs auxquels ils s'adressent refusent systématiquement de les embaucher du fait des sanctions qu'ils encourent. Tous trois évoquent, malgré tout, de courtes périodes d'embauche en situation irrégulière dans des restaurants « ethniques », en cuisine – de quelques semaines à une année complète pour l'un d'entre eux. Mais c'est sur les marchés, où les employeurs ne s'enquêtent pas de leur situation, qu'ils trouvent le plus facilement à s'embaucher pour le déballage, le remballage et, parfois la vente. L'un indique être payé 3 euros de l'heure pour un travail qui le prend presque quotidiennement de 6 h à 15 h. Un autre indique gagner environ 25 euros par jour.

Les quatre autres interviewés étaient respectivement Sénégalais et Ivoiriens. Ils n'ont jamais été scolarisés, sont illettrés mais malgré tout polyglottes. Leur langue maternelle est le Peul. Ils parlent également le Wolof, le Bambara, le Soninké et le Français qu'ils disent avoir appris dans la rue. Ils ont commencé à travailler dans leur pays, dans le secteur du bâtiment ou de la mécanique automobile, puis ont émigré en France respectivement en 2009 et 2010 dans l'espoir d'améliorer leur situation économique. Ils ont alors acheté le droit d'utiliser les cartes de séjour de compatriotes, ce qui leur a permis de trouver des emplois relativement stables. Ainsi, les uns comme les autres indiquent avoir travaillé plusieurs années sous de fausses identités pour le même employeur. Dans deux des cas, il s'agit d'un restaurant ; dans le troisième, il s'agit d'une entreprise multiservices ; dans le quatrième il s'agit d'une entreprise du BTP. La connaissance, même approximative, du français articulée à la connaissance de plusieurs langues africaines semble les avoir aidé à trouver ces emplois par l'intermédiaire de membres de leur communauté. Elle semble également les avoir aidé à s'y maintenir grâce à la possibilité de communiquer dans la langue de leur choix entre collègues afin de pouvoir s'assurer de la compréhension des consignes de travail.

Leur situation reste toutefois extrêmement précaire, les cartes de séjour ayant une durée limitée et le contrat de travail et les feuilles de paie établies par l'entreprise n'étant pas à leur nom. Toute contestation d'éventuelles infractions à la réglementation du travail de la part des employeurs est alors rendue pratiquement impossible. Au moment de l'entretien, trois de nos interlocuteurs déclarent avoir été licenciés sommairement et indiquent être en train de tenter d'obtenir une « correspondance » auprès de leur dernier employeur.

C'est par le bouche à oreille que l'ensemble de nos interviewés déclarent avoir été mis en contact avec le syndicat. Au moment où nous les rencontrons, les trois Bangladais viennent d'établir un premier contact avec cette confédération en se présentant à sa permanence hebdomadaire. Les quatre africains sont quant à eux en contact avec l'organisation depuis plusieurs mois.

### ***3.4 Le fonctionnement de la permanence***

La permanence hebdomadaire confédérale a été mise en place en Septembre 2014 afin d'aider les travailleurs sans papiers dans leurs démarches de régularisation, mais aussi de repérer les pratiques de contournement du droit du travail par les employeurs et de lutter contre le dumping social. Environ 70 à 80 travailleurs clandestins sont enregistrés chaque semaine.

Le traitement des cas s'organise en plusieurs étapes. Une première étape, très brève, est destinée à la prise de contact ; une seconde étape qui peut donner lieu à plusieurs rendez-vous est destinée à monter le dossier de régularisation ; une troisième étape, enfin, est celle du suivi de situation.

L'adhésion au syndicat est systématiquement proposée au cours de la première étape. Elle ouvre droit à l'accompagnement personnalisé mis en place au cours des seconde et troisième étape et est, de ce fait, majoritairement acceptée par les travailleurs. La cotisation demandée varie entre 3 et 10 euros en fonction des ressources de la personne. La confédération compte environ 6 000 adhérents parmi les travailleurs sans papiers, qu'elle invite régulièrement à ses initiatives par Sms. Au fil de ces invitations et des différentes étapes de traitement de leur cas, les travailleurs sans papiers deviennent plus familiers avec le syndicat et certains s'intègrent aux équipes militantes.

L'ensemble du processus a obligé les responsables syndicaux à trouver des solutions pragmatiques pour tenter de surmonter la barrière linguistique, très fréquente avec cette population de travailleurs particulièrement mal insérés dans la société française du fait de leur statut.

#### *La prise de contact*

Le premier accueil des travailleurs au sein de la permanence s'effectue dans une partie du hall de la Confédération, dans un espace semi clos. Des horaires de rendez-vous ont été envoyés par Sms aux travailleurs qui avaient préalablement remplis un formulaire de demande de RDV. Ils sont accueillis à raison d'une vingtaine d'individus par heure. Deux militants sont installés à une table pour les recevoir, dont l'un parle l'anglais et le Bambara en plus du français.

La prise de contact est extrêmement brève et relativement standardisée. Il s'agit essentiellement de renseigner une fiche signalétique, récapitulant l'identité, la date d'arrivée en France, le régime d'immigration (demande d'asile ou autre), la situation d'emploi, le(s) métier(s) exercé(s) et le nom des employeurs, l'existence de fiches de paie et de tout document pouvant s'avérer utile dans les démarches de régularisation. Un second rendez-vous est proposé dans le cadre de cette même permanence hebdomadaire pour la récupération de la carte syndicale et d'attestations indiquant que le dossier de régularisation est en cours de traitement par la confédération. Le travailleur pourra ainsi produire ces documents à la police en cas d'arrestation – qui le relâchera dans la plupart des cas - et à son employeur pour que celui-ci établisse une demande d'autorisation de travail auprès de la Préfecture (cerfa n°15186\*1)<sup>14</sup>.

Les entretiens ont mis en évidence que l'intercompréhension entre les travailleurs sans papiers et les militants qui les accueillent était relativement limitée du fait d'un ensemble de facteurs : temps d'accueil très court, méconnaissance du système français, mais surtout barrière linguistique qui peut s'avérer relativement importante suivant les personnes accueillies.

L'un des travailleurs Bangladais accueillis à la permanence explique ainsi : « *Ils m'ont demandé mon nom, ma nationalité et depuis combien de temps j'étais en France. Ils m'ont dit qu'ils me*

---

<sup>14</sup> <http://www.immigration.interieur.gouv.fr/Info-ressources/Demarches/Formulaires-Cerfa/Les-travailleurs-etrangers>

*rappelleraient s'il y avait une réunion. Je n'ai pas trop posé de questions, il y avait beaucoup de monde qui attendait ».*

L'un des responsables de l'accueil confirme : *« Beaucoup se débrouillent en français pour ce qui est de la communication générale, mais dès qu'arrivent certaines questions, ils ne comprennent pas trop. Les maliens parlent surtout Bambara, qui est une langue de commerçants que l'on retrouve dans une grande partie de l'Afrique. Certains parlent aussi le Soninké, mais ils peuvent comprendre le Bambara. Pour ce qui est des Bangladais, ceux qui viennent d'arriver ne comprennent pas du tout le français, il faut toujours leur parler en Anglais. Certains qui sont ici depuis longtemps et qui ont peut être fait quelques cours savent dire des petits trucs en Français. Mais sinon, ils n'arrivent pas à comprendre, notamment quand il y a des choses complexes dans leur dossier. Il faut leur parler en Anglais. Il arrive aussi qu'ils ne comprennent ni le français, ni l'anglais et là il faut prendre un interprète parmi eux qui puisse leur parler dans leur langue locale. »*

A ce premier niveau d'accueil, il arrive qu'un(e) juriste soit présent(e) sur les lieux, principalement pour rédiger les courriers en direction des employeurs en vue de l'obtention de certificats de travail lorsqu'il apparaît clairement que le temps de présence en France des travailleurs et le nombre de bulletin de paie collectés leur permet de remplir d'office les conditions de régularisation.

#### *Le montage des dossiers de régularisation*

A l'issue du premier accueil, les dossiers sont traités par les militants de la permanence. Les personnes qui apparaissent être sur le point de remplir ou remplissant potentiellement les conditions d'une régularisation sont repérées et convoquées pour une série d'entretiens individuels afin que leur dossier de régularisation puisse être préparé. A ce stade, il apparaît donc que l'essentiel de l'action de la permanence se concentre sur la fraction la plus « stable » des travailleurs sans papiers, ceux qui ont pu décrocher un emploi régulier leur permettant d'obtenir des feuilles de paie en nombre suffisant pour obtenir un certificat de travail.

Toutefois la sollicitation récente de la permanence par de nombreux bangladais travaillant sur les marchés depuis plusieurs années et n'étant pas en mesure de produire les fiches de paie requises a soulevé la question d'une action spécifique visant à défendre les droits des travailleurs du commerce ambulancier. Aucune décision précise n'avait encore été prise au moment de l'enquête.

Les entretiens individuels sont conduits en français la plupart du temps. Les situations exposées par les travailleurs soulèvent des problèmes extrêmement complexes sur le plan juridique, du fait même de la clandestinité de ces travailleurs : utilisation de prêtes noms pouvant changer au cours du temps, absence de bulletin de salaire ou faux bulletins de paie, liquidation des entreprises où les personnes ont travaillé, multiplicité des intermédiaires brouillant l'identité de l'employeur.

Le cas de ce jeune travailleur venu à la permanence illustre bien les difficultés : il déclare travailler pour une entreprise du bâtiment au montage d'échafaudages. Il ne connaît pas son employeur et explique être amené sur les chantiers par un compatriote. C'est à cet interlocuteur, dont il ne connaît presque rien, qu'il a demandé des bulletins de paie. Celui-ci lui en fournit donc, en continuant de le rémunérer en argent liquide. A l'examen de son dossier, lors de la permanence, il apparaît que ces bulletins de paie portent le nom d'une entreprise de propreté du secteur hôtelier n'intervenant en aucun cas dans le secteur du bâtiment. Les bulletins de paie sont donc des faux.

A l'observation, il apparaît que le démêlage de ce genre de situations est extrêmement long et complexe du fait du caractère morcelé du récit. Trois facteurs principaux contribuent à ce morcellement : la méconnaissance par les demandeurs des logiques juridiques au principe de la

constitution du dossier de régularisation, l'état de souffrance psychique dans lequel ils se trouvent le plus souvent et la barrière linguistique. La langue française est, en effet, rarement bien maîtrisée.

Face à ces obstacles, les militants qui, pour leur part, ne sont pas spécifiquement formés à la prise en charge de telles populations, mobilisent toutes leurs ressources personnelles afin de constituer des dossiers recevables par la Préfecture. Lorsque la barrière linguistique est trop importante, des interprètes de bonne volonté sont appelés à la rescousse.

Il n'a pas été possible d'évaluer dans le cadre de cette recherche les effets respectifs des trois obstacles mentionnés ci-dessus sur le succès du traitement des dossiers, ni a fortiori d'isoler le facteur « barrière linguistique ». Cela aurait nécessité la mise en place d'une enquête quantitative de grande envergure.

Il ressort toutefois de l'enquête que le travail de la permanence a abouti à la régularisation de plusieurs milliers de travailleurs sans papiers, leur permettant du même coup d'accéder à un meilleur respect de leurs droits sociaux.

C'est notamment à ce stade que l'intégration de travailleurs immigrés intervient au sein de l'organisation. L'un d'eux évoque ainsi son parcours :

*« J'ai participé à plusieurs mouvements de grèves avec le syndicat depuis 2009, je travaillais alors pour une société d'intérim. J'ai aidé le mouvement sur la base de ma connaissance du droit et défendu mes camarades au tribunal. C'est avec l'arrivée des Bangladais que la responsable de la permanence m'a demandé de faire partie du groupe d'accueil. Ils avaient du mal à comprendre cette population car ils ne comprennent pas le français, ils parlent anglais. Je me suis porté volontaire puisque je parle anglais. Aussi, je me suis dit que le fait d'avoir une expérience en tant que gréviste sans papiers pouvait intéresser les responsables de la permanence. J'essaie d'accueillir les Bangladais comme je peux pour leur expliquer les choses correctement. ».*

C'est donc essentiellement au titre de leur maîtrise des langues et de leur statut de relais vis-à-vis des communautés accueillies que ces travailleurs sont amenés à prendre des responsabilités croissantes au sein de l'organisation. Au moment de l'enquête, plusieurs militants sans papiers étaient ainsi mobilisés pour l'accueil, le traitement des dossiers et l'organisation des mouvements de grève.

### *Le suivi*

Une fois régularisés, les travailleurs pris en charge par la permanence doivent pouvoir s'insérer dans la société française. La CGT les accompagne notamment dans leurs démarches pour faire respecter leurs droits en tant que salariés et jusqu'à leur intégration au sein de syndicats d'entreprises.

A ce stade des recherches, nous n'avons toutefois aucune donnée sur l'effectivité de cette intégration. Notons simplement que les rares travaux existants soulignent la très faible propension des primo arrivants de nationalité étrangère à rester syndiqués. Deux raisons principales sont évoquées. La première est leur concentration dans des secteurs de faible syndicalisation, où ils occupent des emplois faiblement qualifiés et souvent très précaires. La seconde raison est la distance culturelle qui sépare ces travailleurs migrants des militants syndicaux et, notamment, la barrière linguistique (Denis, 2009; Belkacem and al., 2014). Une troisième raison, évoquée par les militants locaux au cours de notre enquête, tiendrait aux craintes qu'inspirent les leaders charismatiques des communautés étrangères, en particulier

musulmanes. Les syndicats apparaissent souvent réticents à leur donner des marges de pouvoir au sein de leurs structures (Mouriaux and Wihtol De Wenden, 1987; Dechaux, 1991).

### **3.5. Informations complémentaires**

Le traitement du cas des travailleurs sans papiers suscite de nombreux débats au sein de la confédération, relatifs notamment à la nature et à l'étendue de l'intervention syndicale mais aussi à l'intégration de ces travailleurs au sein des structures de l'organisation.

Pour ce qui concerne la nature et l'étendue de l'intervention syndicale, les débats opposent notamment les tenants d'un syndicalisme purement revendicatif à ceux d'un syndicalisme plus pragmatique, n'hésitant pas à s'engager sur le terrain du service aux adhérents lorsque cela peut permettre de rendre effective la mise en œuvre des droits obtenus. La responsable de la permanence explique ainsi :

*« Une fois que l'on a eu gagné les critères en 2010 et la circulaire le 28 Novembre 2012, il fallait bien sûr continuer de se battre pour gagner mieux. Mais, en même temps, il fallait faire appliquer les critères de la circulaire. On avait une pression importante de la part des salariés sans papiers pour savoir si les critères pouvaient être appliqués à leur cas. De fin 2012 à 2014, on recevait déjà des travailleurs, mais rien n'était organisé. Or il y avait beaucoup de monde, on recevait les personnes au fur et à mesure qu'elles se présentaient. Je sentais qu'il fallait organiser quelque chose, avec la difficulté que l'on ne veut pas se transformer en industrie de service. Nous sommes plus dans la conquête de nouveaux droits que dans l'application des droits. C'est un sujet politique important, c'est un débat. Je pense que l'un n'empêche pas l'autre. Ce que l'on fait correspond un peu au rôle que remplit le Délégué du Personnel, une réponse concrète à des besoins concrets. Je pense que l'on ne peut pas simplement dire aux gens « venez à la manif » ».*

Pour ce qui concerne la régularisation des travailleurs sans papiers, la confédération semble donc se diriger vers des formes d'articulation originales des dimensions servicielle et revendicative où la première est développée au service de la seconde. C'est dans cette optique qu'était envisagée, au moment de l'enquête, la mise en place de cours d'alphabétisation en direction des travailleurs sans papiers. L'idée est tout autant de soutenir et d'accompagner la démarche de régularisation qui comporte désormais un test de langue que de rendre ces travailleurs davantage capables de défendre leurs droits et de d'en revendiquer de nouveaux.

Pour ce qui concerne l'intégration de ces travailleurs au sein des structures de l'organisation, nous avons pu observer qu'elle concernait pour le moment une très faible proportion d'individualités, parmi les plus instruites et les plus à même de maîtriser la langue française semble-t-il. Par ailleurs, cette intégration s'effectue essentiellement au sein du syndicat « Travailleurs – Migrants » qui est directement affilié à la confédération et n'est pas doté de personnalité juridique autonome. Cet état de fait est actuellement questionné par les principaux animateurs de la structure à la lumière des nombreux débats qui ont pu avoir lieu au cours de l'histoire de la confédération sur l'opportunité d'organisations spécifiques et les dangers de ghettoïsation qu'elle présente et sur les moyens offerts à des populations spécifiques de se représenter elles-mêmes.

## **4. Données complémentaires**

### **4.1 Le secteur de la construction**

#### *4.1.1. Les sources d'information*

Au cours de l'enquête, trois sources nous ont apporté des informations sur le secteur du bâtiment. Tout d'abord, un entretien a été conduit avec un responsable de la diversité d'un groupe multinational français, récemment racheté par une entreprise suisse, et leader dans la fabrication de matériaux de construction. Des travailleurs de ce secteur ont été également rencontrés à l'occasion de l'enquête menée au sein de la permanence des sans papiers. Enfin, les rushes vidéo réalisés sur le terminal méthanier de Dunkerque dans le cadre de la préparation d'un web documentaire sur les langues au travail ont été visionnés<sup>15</sup>.

#### *4.1.2 La problématique des langues au sein d'une multinationale française*

Notre interlocuteur est responsable de la diversité au sein d'un groupe multinational français, récemment racheté par un groupe suisse. L'entreprise est organisée en petites unités se trouvant près des lieux d'extraction de la matière première afin de produire des matériaux de construction. Le métier a été extrêmement automatisé et les qualifications demandées aujourd'hui sont très spécifiques car il s'agit de conduire des installations complexes. Le personnel employé jusqu'à une période récente était principalement d'origine française ou Nord Africaine. Les anciennes générations de travailleurs tendent aujourd'hui à être remplacées par de jeunes ingénieurs de diverses origines nationales.

Les langues de travail de l'entreprise sont le français, l'anglais et la langue du pays où l'unité est implantée. Quand des salariés effectuent une mobilité vers un autre pays, il leur est demandé d'apprendre la langue locale. Ils bénéficient, pour ce faire, d'un accompagnement de la part de l'entreprise.

Pour ce qui est des implantations françaises, aucune traduction n'est fournie dans des langues étrangères. Les salariés sont tous supposés parler et lire le français.

En matière linguistique, la politique de l'entreprise est de financer des cours de langue pour les salariés et leur conjoint en cas de mobilité. Aujourd'hui, après le rachat de l'entreprise par un groupe suisse, un basculement est en train de s'opérer vers l'anglais. L'objectif de l'entreprise est d'améliorer le niveau d'anglais de l'ensemble de son personnel.

### ***4.2. Le secteur du travail temporaire***

#### *4.2.1. Les sources d'information*

Au cours de l'enquête, deux sources principales ont apporté des éléments d'information sur ce secteur. La première est un entretien avec un représentant de la direction d'un groupe leader français en matière de travail temporaire. La seconde source d'information est l'observation d'une réunion de travailleurs sans papiers recrutés par des agences de travail temporaires opérant dans le secteur du routage.

#### *4.2.2. Caractéristiques du secteur du travail temporaire*

#### *4.2.3 Enjeux linguistiques : politiques d'entreprise et réalités*

---

<sup>15</sup> <http://www.demain-nos-langues.fr/projets.html>

Au cours de l'entretien avec de dirigeant de l'entreprise de travail temporaire, un certain nombre de principes clés ont été énoncés. Tout d'abord, la langue de travail est le français et ne pas parler la langue nationale est un obstacle pour l'obtention de missions. De plus en plus de clients demandent à ce que les salariés parlent français.

Afin d'éviter les « effets de communauté », l'entreprise est attentive à ne pas envoyer des travailleurs d'une même nationalité dans la même entreprise.

La progression de carrière au sein de l'entreprise implique de maîtriser la langue anglaise. Notamment la communication entre les différentes entités de l'entreprise dans le monde s'effectue en Anglais. L'entreprise organise des cours de langues anglaise qui sont offerts aux salariés sur la base de leur « potentiel d'apprentissage » estimé.

## **5. Eléments de conclusion**

### **Références :**

- Denis Jean-Michel (2009), “Dans le nettoyage industriel, on ne fait pas du syndicalisme comme chez Renault!”, *Politix*, 2009/1, n°85, pp. 105 – 126.
- Martinez Esteban (2010), *Les salariés à l'épreuve de la flexibilité*, Bruxelles, Editions de l'Université libre de Bruxelles.
- Scandella Fabienne, *Les dessous d'une industrie en pleine expansion*, Dossier spécial 3/26, HesaMag 2<sup>e</sup> trimestre 2010.

