

Au Bourget, la sociologie pour raccrocher les décrocheurs

Issus d'un microlycée de Seine-Saint-Denis, des jeunes aux parcours cabossés ont arpenté les couloirs d'une clinique, afin d'étudier les conditions de travail du secteur du soin privé lucratif.

Par
ELSA MAUDET
Photos **CYRIL ZANNETTACCI. VU**

Lala Kabangu n'arrête pas. Chambre 204: l'aide-soignante effectue un change. «C'était un change exceptionnel, parce que ce n'était pas l'heure. Normalement, on a des heures fixes, mais c'était inconfortable de laisser la patiente avec les selles», explique-t-elle au trio qui la suit comme son ombre dans les couloirs de la clinique du Bourget (Seine-Saint-Denis). Sasha et Tomy prennent consciencieusement des notes, Amandine reste en retrait. «Là, je vais répondre aux sonnettes», poursuit l'aide-soignante. Chambre 209: la patiente souhaite être mise dans son lit. Il est 15 h 22. «Je ne peux pas vous mettre au lit, vous avez encore une séance. Vous attendez le brancardier, il va venir vous chercher.» Chambre 214: Lala Kabangu baisse le lit d'un patient, en remonte la barrière, sert un verre d'eau et repart. Une autre demande de mise au lit chambre 215,



Parmi la vingtaine d'élèves, Zeguella et Ange-Emmanuella observent les différents métiers d'une clinique spécialisée en soins de suite et de réadaptation, le 25 janvier.

un retour en 214. Lala Kabangu taquine le patient, hémiparétique à la suite d'un AVC: «*Quand vous serez à l'île Maurice, je ne serai pas là*» lance-t-elle pour l'encourager à enlever ses chaussures tout seul. «*J'aide le patient, je ne fais pas à sa place*», explique-t-elle enfin à son jeune auditoire.

Durant trois jours, fin janvier, une vingtaine d'élèves de première du microlycée du Bourget ont arpenté cette clinique spécialisée en soins de suite et de réadaptation. Des journées intenses à alterner entretiens avec les professionnels et temps d'observation pour in fine produire une enquête sociologique. Un défi ambitieux pour ces adolescents et jeunes adultes qui avaient arrêté l'école et ont décidé d'obtenir le bac grâce à ce lycée expérimental, dont la pédagogie est adaptée aux ex-décrocheurs.

À l'initiative du projet: Juliette Boutier, professeure de sciences économiques et sociales (SES) au microlycée, et Alizée Delpierre, sociologue et chercheuse au CNRS. «*Ça me tient à cœur de les mettre dans un contexte de production scientifique, avec l'idée de leur permettre de dire des choses à la société*», défend la première. *Ça participe à changer le regard sur ces jeunes qui ont arrêté l'école et qui ont beaucoup de trucs à dire.*» Un coup d'essai auprès des travailleurs de la gare du Nord, à Paris, l'an passé, a permis d'aboutir à la rédaction d'un article scientifique de 40 pages et de donner envie au binôme de renouveler l'expérience.

L'étincelle est née d'une rencontre entre l'enseignante et la sociologue, lorsque cette dernière est venue parler de son travail au microlycée. «*Je lui ai dit qu'il fallait emmener ces élèves sur le terrain,*

comme je le fais avec mes étudiants, raconte Alizée Delpierre. *Quand on les emmène, on est un peu des bourrins, on les fait bosser jusqu'à minuit. On ne peut pas faire ça avec ces élèves, ça les dégoûterait. Je m'en mets beaucoup à Juliette, c'est elle qui sait combien de temps ils peuvent tenir.*

La question est loin d'être secondaire. Le microlycée, qui dispose d'un espace dédié au sein du lycée Germaine-Tillion du Bourget, accueille des élèves cabossés, pour qui les enjeux de santé mentale sont centraux, et pratique l'accueil inconditionnel. «*Même pour dix minutes de cours, l'élève sera le bienvenu et il le sait*, explique Juliette Boutier. *Un élève n'arrive jamais trop tard. Il y a toujours des raisons à son absence et on veut bien les entendre, ça permet de travailler sur le fait de rattracher.*»

La philosophie est la même au sein de la clinique du Bourget. Le premier jour, à 9 heures, ils ne sont que 14 sur les 23 attendus. Certains arriveront en fin de matinée ou en début d'après-midi. D'autres le deuxième ou le troisième jour. D'autres jamais. «*Ceux qui ne peuvent pas être là, ils me l'ont dit: "Je suis trop fatigué, je me repose, j'essaie de venir cet après-midi..." Je sais qu'ils font ce qui est possible pour eux*», assure Juliette Boutier. Les professeurs du microlycée sont habitués à composer avec les crises d'angoisse et les idées suicidaires. «*Le microlycée, c'est beaucoup mieux [que le lycée traditionnel, ndr]. C'est triste à dire, mais on est tous des traumatisés, on a tous des problèmes. Le fait qu'on ait vécu des choses difficiles fait que personne ne se juge*», balance Maya, drôle et énergique jeune femme de 18 ans qui se remet d'une phobie scolaire due à du harcèlement et des problèmes familiaux. Elle qui cachait sa passion pour le cosplay, les mangas et les animes dans son ancien lycée, «*le crie sur les toits*» dans cette bulle de tolérance.

«JE N'AI PAS ENVIE DE RETOURNER EN COURS»

À la clinique, les entretiens s'enchaînent pour tenter d'analyser le travail dans une structure de soin à visée lucrative. Par groupes de deux ou trois, une liste de questions en main, les lycéens découvrent les métiers d'ergothérapeute, kiné, médecin ou responsable qualité. Face à Lauryn et Maya, une médecin mentionne la «*misère sociale*» de certains de ses patients, leur difficulté à obtenir un logement adapté à leur nouveau handicap ou évoque ce marchand de sommeil qui sous-louait la chambre de son fils hospitalisé. Alizée Delpierre, la sociologue, assiste à certains entretiens et n'hésite pas à s'immiscer lorsque la timidité des élèves les bloque. La médecin de 57 ans, spécialisée en médecine physique et de réadaptation, s'ouvre ainsi davantage, expliquant qu'elle a enfin du temps pour elle grâce à ses journées de 9 heures à 17 heures et évoque son passage par le public, où les réunions à n'en plus finir ne permettent jamais vraiment de trancher,

selon elle. Elle l'assure: les conditions de travail sont bien meilleures dans cette clinique qu'à l'hôpital. De quoi alimenter le travail sociologique des lycéens. Après chaque entretien ou observation, ils regagnent la chambre 201 surchauffée, aménagée en camp de base pour l'occasion, et débrièvent avec leurs encadrantes. Lors de la phase de préparation de l'enquête, ils ont dressé trois hypothèses dont ils testent la validité sur le terrain.

Première hypothèse: parce qu'il s'agit d'une structure à but lucratif, les salariés ont un enjeu d'efficacité, voire de rentabilité. «*Notre hypothèse n'est en fait pas si solide. Je pensais que tout le monde allait nous dire qu'il y avait de la pression dans le travail parce qu'on est dans le privé*», reconnaît Juliette Boutier lors d'une phase d'échange collectif. «*On est partis avec un préjugé*», abonde Alizée Delpierre. Plusieurs professionnels ayant testé les deux l'ont assuré aux lycéens: les journées sont mieux organisées dans cette clinique qu'à l'hôpital public, tout est donc plus gérable.

Deuxième hypothèse: travailler auprès de patients amputés et atteints de troubles cognitifs peut s'avérer émotionnellement compliqué. Il ressort en réalité des entretiens que les professionnels arrivent à garder de la distance et ne font pas appel aux consultations de psychologues proposées par la clinique. Troisième hypothèse: l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle n'est pas chose aisée. Les élèves découvrent que, dans le domaine, les médecins s'en tirent mieux que les infirmières, qui souffrent de journées chargées, pour un salaire jugé insuffisant.

Alizée Delpierre en profite pour aborder la division du travail: «*Selon les corps de métier, la tension n'est pas la même*». La sociologue les amène également sur une autre piste: le profil des salariés. Les élèves constatent que les brancardiers sont des hommes, majoritairement racisés, les infirmières des femmes, et que les médecins sont blancs. «*Il y a une division raciale et une division genrée du marché du travail, ça fait partie des notions que je dois aborder en classe*», précise Juliette Boutier pour souligner l'ancrage académique d'un tel projet. Le premier jour de l'enquête, les élèves regardaient leurs pompes et se perdaient dans les couloirs. Au troisième jour, certains sont transfigurés. «*Je n'ai pas envie de retour-*

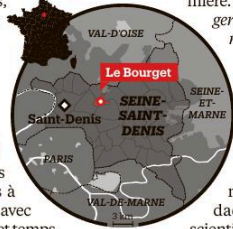
ner en cours, je me suis habituée» lance Maya en attendant un brancardier. Elle jette un œil à ses camarades en pleine séance d'observation des kinés et se marre: «*Hicham, il est posé, on dirait qu'il est au grec*» Ishaq, lui, a été à l'aise dès son premier entretien, sortant spontanément de sa grille de questions pour rebondir et creuser les propos du responsable des unités de soin. «*C'est fun, c'est le genre de choses que j'ai toujours aimé faire, m'intéresser aux professions des gens. Et je suis sous la responsabilité de la prof et d'une experte donc, même si je vois que je dérange, j'en ai rien à faire*», assume ce jeune homme de 20 ans. Ancien élève «*très, très, très problématique*», impliqué dans une multitude de bagarres, il avait «*pris goût à ne plus aller à l'école*». Il s'est remis aux études par «*ego*» et «*soif d'apprendre*».

DES A PRIORI SUR LE PRIVÉ

À l'occasion de cette plongée dans une clinique à but lucratif, la sociologue invite les élèves à faire part de leurs propres a priori sur le privé, tant dans le domaine de la santé que de l'éducation. Ça donne: le privé c'est mieux, c'est pour les riches, on attend moins, on embauche des personnes ayant un meilleur CV. «*Les riches ne vont pas dans le privé parce que c'est mieux, ils y vont parce qu'ils ne veulent pas être avec les pauvres*», rétorque Keysi.

Alizée Delpierre revient sur les différents arguments avec son bagage sociologique. Elle en valide certains, en invalide d'autres. «*Les professionnels qui travaillent dans le privé sont en général plus confortables, donc ils ont plus de temps à accorder aux élèves ou aux patients, ça peut contrebalancer. Donc dire que le privé est mieux, c'est vrai et faux*». À la fin de l'enquête, les troupes sont vannées mais satisfaites. «*Je m'attendais à m'ennuyer et je ne m'ennuie pas*», sourit Julie, dont la scolarité a durablement pâti du Covid et des cours en distanciel. L'heure est au dernier débrief. Les élèves ont accumulé 27 entretiens et 33 observations, ils vont pouvoir tout analyser, écrire à leur tour un article de sociologie et, pourquoi pas, le faire publier.

Le premier matin, leur professeure leur avait demandé de compléter cette phrase: «*Ma journée sera réussie si...*» «*Si je survive à la fatigue*», avait dit l'un, «*si j'arrive à trouver la motivation*», avait admis l'autre. «*Vous voyez à quelle vitesse vous avez progressé?*», interroge Alizée Delpierre. *Vous êtes complètement capables de ne pas être fatigués quand ça vous intéresse. Vous avez été pris par le terrain.*» Pas tous, pas tout le temps, mais ça n'a jamais été le but. «*Même s'ils n'ont fait qu'un jour et demi, je sais que ça a marché*», glisse Juliette Boutier. ◀



Les lycéens interrogent leurs idées reçues sur la clinique.



Juliette Boutier, professeure de SES, et Alizée Delpierre, sociologue.

«*Ça participe à changer le regard sur ces jeunes qui ont arrêté l'école et qui ont beaucoup de trucs à dire.*»

Juliette Boutier
Professeure de SES
au microlycée



L'OB > ECONOMIE > SOCIAL

a « On est des fantômes » : à la gare du Nord, des lycéens se font sociologues auprès des travailleurs invisibles

JE M'ABONNE POUR 1€/SEMAINE

Des lycéens de Seine-Saint-Denis s'initient à la sociologie du travail, accompagnés par la sociologue Alizée Delpierre. Leur terrain d'enquête : la gare du Nord, à Paris, et ses travailleurs invisibles. Récit d'une expérience sociologique et pédagogique.



Par Agathe Ranc • publié le 04 mars 2024 à 19h00

🕒 Temps de lecture 6 min

Ils n'en reviennent pas, c'est même « *une dinguerie* », se dit Maryam, de pouvoir déambuler là, dans les salles de repos des contrôleurs, entre les casiers bleus métalliques des vestiaires des agents d'entretien, et dans les locaux syndicaux avec vue sur les voies. A arpenter ainsi les coulisses de la gare du Nord, carnets en main, à suivre à la trace et à interroger longuement des travailleurs qui y passent leurs journées, certains, parmi le petit groupe de lycéens, se sentent « *comme des agents infiltrés* ». En réalité, des sociologues. Pendant trois jours, la gare parisienne ne sera plus pour eux le lieu qu'ils traversent chaque jour machinalement, mais leur terrain d'enquête.

Que ressent-on à travailler dans cette gare, l'une des plus grandes d'Europe, où, préviennent les enquêtés, « *on voit de tout* » et « *il faut avoir les nerfs solides* » ? Comment gère-t-on quotidiennement des relations avec les voyageurs qui vont du mépris à la violence ? « *Il s'agit de métiers de l'ombre, peu qualifiés, peu étudiés, mais qu'on a paradoxalement l'impression de connaître pour les croiser tous les jours, et sur lesquels existent de nombreux préjugés* », explique Alizée Delpierre, chargée de recherche au CNRS et autrice de « *Servir les riches* » (La Découverte, 2022), sur la domesticité des ultra-riches. Durant trois jours, la sociologue va guider les élèves, les aidant à mettre en mots leurs observations – « *tu as reconnu les contrôleurs dès qu'ils sont entrés dans la salle ? C'est l'habitus* » – pour aboutir à l'écriture d'un article de recherche collectif sur le travail des agents d'entretien, de sécurité et des contrôleurs SNCF.

Les élèves enquêteurs, eux, ont entre 17 et 22 ans et sont en classe de première au Microlycée 93, une petite structure de retour à l'école pour les jeunes en décrochage installée dans un lycée du Bourget, en Seine-Saint-Denis. Certains ont redoublé plusieurs fois, d'autres ont été éloignés de l'école durant quelques années, parfois après une orientation subie. La sociologie, ils l'ont découverte cette année au travers de cours, de lectures, d'entretiens avec des chercheurs. « *L'objectif est maintenant qu'ils se glissent dans la peau de sociologues, qu'ils en embrassent les gestes professionnels* », explique Juliette Boutier, professeure de sciences économiques et sociales, qui a mis sur pied ce projet. « *L'idée n'est pas seulement de mener une expérience pédagogique, mais aussi de produire de la connaissance scientifique.* »

Un environnement dangereux

Les fiches d'entretien prêtes et plastifiées, l'observation débute par la formation sécurité reçue par tous les enquêtés à leur embauche. Dans une salle aveugle où l'on entend les trains, la quinzaine d'élèves prend des notes sur la position à adopter lorsqu'on effectue un contrôle de billets (de trois quarts, se ménager un point de fuite) ou sur les règles de sécurité pour faire le ménage sur les quais. « *Sur le terrain, nous allons maintenant devoir comprendre si les agents appliquent vraiment les consignes. La sociologie montre le décalage entre le travail réel et le travail prescrit. On connaît les métiers des uns et des autres en théorie, mais peu en pratique* », explique Alizée Delpierre. En pratique, donc, Kenza, syndiquée Sud-Rail, est contrôleuse sur tout le réseau du nord de l'Ile-de-France. Sebban, Margaux et Tia, qui la rencontrent, confessent d'emblée avoir une image « *un peu négative* » de son métier. La trentenaire, pas vexée :

« *C'est sans doute un des métiers les moins aimés de France avec les huissiers et la police. C'est aussi pour ça qu'on est en sous-effectif : il est difficile de donner envie d'être contrôleur.* »

Elle-même, petite, ne rêvait pas de cette carrière. Elle décrit son travail et les tensions qui le traversent : contrôler les « clients » mais aussi assurer leur sécurité. Mettre des amendes et toucher des primes dessus, mais avoir « honte », parfois, surtout au début, « de demander 150 euros pour une trottinette : astronomique ». Evoque également les conflits et la violence qui font partie du quotidien de tous les travailleurs de la gare du Nord : « Les situations peuvent être explosives, c'est un environnement anxigène, parfois dangereux. » Les contrôleurs, qui travaillent toujours par trois, sont formés à faire redescendre la tension. Tout de même, opérer en tenue civile est parfois plus confortable... Et le travail sur les grandes lignes est vu comme un horizon désirable, pour la relative tranquillité qu'il offre.

« Etre une femme noire dans ce milieu, c'est faire encore plus face au mépris ou aux insultes », ajoute Djenaba, 37 ans, contrôleuse depuis trois ans, interrogée par Ryad, Tony et Mamadou. « Le plus difficile, c'est de ne pas répondre : il faut toujours penser à sa sécurité », dit-elle. En 2022, la SNCF alertait sur l'augmentation des violences verbales ou physiques contre les contrôleurs : 4 actes de ce type avaient été commis quotidiennement l'année précédente. Les agents disposent d'un numéro vert pour appeler un psychologue, apprennent les lycéens. Les syndicats – ils en découvrent l'existence – sont aussi un soutien important. « La cohésion de groupe, c'est ce qui me fait venir au travail. Quand on travaille en deux-huit, on voit davantage nos équipes que notre propre famille », explique Kenza. Sebban, étonné : « Je ne pensais pas qu'il y avait autant de solidarité entre vous. » Le masque professionnel tombé, « et vous, les trains, vous en pensez quoi ? », demande à son tour Kenza, conseillant aussi aux lycéens de poursuivre leurs études pour se « garder des portes ouvertes ».

Faire le sale boulot

Dans « Voyage de classes », le sociologue Nicolas Jounin emmenait des étudiantes en licence à Paris-VIII, pour la majorité habitantes de Seine-Saint-Denis et des environs, de milieu populaire et diplômées de bac technologique, enquêter dans les très beaux quartiers de la capitale. Deux mondes se faisaient face. Avec cette enquête à la gare du Nord, c'est la démarche inverse : les élèves apprennent à regarder un lieu qu'ils pensaient connaître, et se confrontent à des travailleurs d'un univers social pas si éloigné du leur. « A des étudiants blancs de Sciences-Po qui viendraient enquêter ici, on ne demanderait pas, comme à ces lycéens, s'ils viennent faire un stage professionnel », résume Alizée Delpierre. Les étudiantes de Paris-VIII se heurtaient à des portes closes ou des humiliations. Ici, des liens se nouent rapidement entre les enquêteurs et leurs sujets d'étude, curieux et à l'aise, à travers une origine, une religion commune. Aux élèves, la chercheuse conseille :

« Il y a cette tradition, en sociologie, de réfléchir à ce que l'on est et à la façon dont cela influence la relation avec les personnes étudiées. Beaucoup parmi vous sont issus de l'immigration, et ont déjà vécu du racisme. Servez-vous de ce que vous êtes pour faciliter la discussion. C'est une arme que vous avez. »

L'enquête progresse au fil des allers-retours entre les observations et les temps d'analyse. Mais les groupes d'élèves chargés d'enquêter sur les agents d'entretien se heurtent à quelques difficultés : leurs interlocuteurs ont des réticences à raconter leur journée en détail, renvoient vers leurs chefs, manquent de temps. Des obstacles qui renseignent sur la cadence de ces métiers et la pression à laquelle ces travailleurs, qui ne parlent pas toujours bien le français, sont souvent sous-traitants et dont le travail est contrôlé de près, sont soumis. Ce qui n'empêche pas les lycéens d'obtenir des résultats, de relever par exemple que malgré leur invisibilité aux yeux des usagers – « *on est des fantômes* », dit un agent d'entretien –, eux aussi peuvent subir des violences ou des marques de mépris. Et comme les contrôleurs et les agents de sécurité, ils « *passent leur temps à faire des tâches qui ne sont pas les leurs, comme renseigner les voyageurs* », notamment des touristes, s'étonne Nellycia. En quinze minutes d'observation par les élèves, un agent de sécurité aura été interrompu une quinzaine de fois. L'ambivalence, encore : certains apprécient ce contact avec le public, qui les sort de l'invisibilité, quand d'autres considèrent cette tâche, qui n'est pas reconnue et ne fait pas partie de leurs attributions, comme un sale boulot. « *Un même travail peut être satisfaisant et pénible... C'est comme être élève* », résume la sociologue.

Conscience des rapports de domination

Sur trois jours, les élèves auront réalisé 21 entretiens et plus de 23 heures d'observation cumulées, en gare, dans les salles de repos et même à bord d'un train. « *Un vrai matériau scientifique* », salue Juliette Boutier. Elle espère qu'avec cet exercice, et plus largement avec la découverte de la sociologie, les lycéens pourront prendre conscience de certains mécanismes sociaux pour mieux les déjouer. « *Pour de futurs travailleurs, il est intéressant de comprendre à quelles conditions de travail on peut être soumis quand on est issu de l'immigration, qu'on n'a pas fait beaucoup d'études* », souligne Alizée Delpierre.

« *Mais les jeunes des classes populaires ont déjà une très grande conscience des rapports de domination, même s'ils n'ont pas forcément le discours sociologique pour le dire. Ils savent très bien qui nettoie les bureaux.* »

Au moment du bilan, leur professeure propose aux élèves un court exercice d'écriture : « *Ce qui est bien quand on est sociologue, c'est que...* », à eux de compléter la phrase. « *On prend du recul et on ne s'arrête pas au premier abord* », répond Thya. Sa camarade Yasmina : « *On peut se poser des questions, obtenir des réponses, puis se poser des questions sur les réponses.* »

Sebban et Maryam, eux, ont apprécié de « *mener la danse* » durant les entretiens et d'amener certains de leurs interlocuteurs à voir leur propre métier sous un jour nouveau. Juliette Boutier : « *Que l'on prenne au sérieux des "décrocheurs du 93", c'est important. Je les côtoie tous les jours, je connais leur valeur. Mais là, la reconnaissance est venue d'autres personnes. La sociologie, cela permet aussi de rétablir une égalité dans la parole et dans l'intérêt porté.* »