Comme des éphémères dans la lumière

Covid-19 et développement de l'identité professionnelle des agents de collecte des déchets

Jeanne PICCARDI

Doctorante en Sciences de l'éducation et de la formation - Université Toulouse Jean-Jaurès - UMR EFTS
(Éducation formation, travail, savoirs)

Résumé : Cet article porte sur l'analyse des effets de la crise sanitaire auxquels les agents de collecte des déchets ont été confrontés entre mars et mai 2020. Les interactions sociales et les conditions de travail des agents ont été largement modifiées durant la période du confinement, nous proposons donc d'étudier la manière dont ils ont vécu cette crise sanitaire et la façon dont le métier s'est réinventé sur le plan identitaire. L'analyse, menée par le biais d'une enquête qualitative issue d'entretiens de groupe, a permis de faire apparaître six conditions de développement identitaire : le soutien matériel et les rapports sociaux avec la hiérarchie et la direction ; l'autonomie et les marges de manœuvre dans la gestion de la sécurité ; la définition de normes collectives et les rapports sociaux entre agents ; le partage d'expériences émotionnelles liées à l'apparition d'un risque inconnu ; les marques de gratitude et le rapport aux usagers ; et enfin, la mise en lumière des « invisibles » par les politiques et les médias. Cette recherche s'inscrit dans une perspective de prévention pour la santé et la sécurité au travail.

Mots-clés : Agent de collecte des déchets, Covid-19, identité professionnelle, métier, reconnaissance.

1 Introduction

Dans le traitement des déchets, l'agent de collecte[1] est le premier maillon de la chaîne (Corteel et Le Lay, 2011). Sa mission, d'assurer le ramassage et le transport des déchets, rend ce métier indispensable (Volkoff, 2006). Durant le confinement, les agents ont donc continué à accomplir leurs tâches. D'ordinaire invisibilisés (Le Lay, 2015)

[1] Afin de faciliter la lecture, l'appellation du métier n'a pas été féminisée. Le terme désigne donc de manière indifférenciée les agents féminins et masculins. Nous faisons le choix d'utiliser le terme d'agent de collecte des déchets plutôt que celui d'éboueur ou de ripeur, car il nous semble actuellement mieux représenter le métier effectué par les personnels chargés de ramasser les déchets. De plus, nous utilisons dans cet article le terme d'agent, que nous distinguons de la définition établie par Ardoino (2000). Ce terme est employé ici pour désigner les professionnels de la collecte des déchets, il se rapproche donc du métier effectué.

et peu valorisés dans l'opinion publique (Lhuilier, 2006 ; Corteel et Le Lay, 2011), ils ont été soudainement placés sur le devant de la scène. Le fonctionnement social de la collecte – comprenant les conditions de travail et les interactions sociales (Bercot, 2011) a donc été largement modifié durant cette crise. Or ces conditions et ces interactions jouent un rôle prépondérant dans la construction de l'identité professionnelle (Caprani *et al.*, 2019). En effet, pour les individus qui l'exercent, le métier a une fonction structurante (Combes et Lozier, 2005) et socialisatrice (Dubar, 1998). « Faire partie du métier » nécessite à la fois l'acquisition de savoirs, mais aussi d'une identité particulière (Osty, 2003). Cette identité professionnelle est non seulement une construction individuelle et sociale (Dubar, 1998), élaborée à partir de ressources et d'intérêts personnels, mais se forge aussi, à partir des contraintes et des exigences du monde du travail (Caprani *et al.*, 2019).

Cette contribution propose ainsi d'analyser comment les agents de collecte des déchets ont développé leur identité professionnelle durant la période du confinement. Pour cela, nous[2] questionnons les conditions facilitant ou non la réinvention de leur identité, en interrogeant les agents de collecte sur leur vécu de cette crise sanitaire. S'inscrivant dans une perspective de prévention pour la santé au travail, thème d'actualité en éducation[3], cette analyse s'attachera également à détailler quelques perspectives d'actions.

Le texte qui suit présente brièvement le cadre théorique que nous retenons dans cette étude. Puis, nous développons la méthodologie mobilisée pour identifier et documenter le vécu des agents. Nous détaillons ensuite les résultats afin de caractériser les conditions de développement identitaire des agents de collecte des déchets durant le confinement. Enfin, nous terminons en ouvrant la discussion sur les pistes en termes de santé au travail.

2 L'impact du confinement sur les métiers en première ligne : une problématique à considérer

Entre le 17 mars et le 11 mai 2020, les françaises et français ont vécu une période inédite de confinement. Cette mesure sanitaire définie au niveau national, visait à réduire les risques de propagation du virus SARS-CoV-2 en demandant à la population de ne plus se déplacer et de rester confinée chez elle. Durant quelques semaines, la crise sanitaire a amené à repenser le rapport à soi et aux autres et a fait émerger dans l'espace public un questionnement profond sur le sens accordé au travail. En remettant en cause les certitudes et repères sociaux (hiérarchisation des métiers, place accordée au travail, modes de consommation, etc.), ce débat sur l'utilité et l'efficacité sociale des métiers a entrainé une prise de conscience, à la fois collective et individuelle, sur le sens des activités professionnelles et sur leur reconnaissance. De fait, des métiers auparavant peu considérés dans l'opinion publique se sont retrouvés en pleine lumière, parfois même acclamés, de par leur absolue nécessité pour le fonctionnement de la société. Soudainement, ces « petits métiers » ont été reconnus comme

[2]Je remercie grandement Lucie Aussel et Jean-François Marcel pour les riches propositions d'amélioration qu'ils ont apportées à la première version de ce document.

[3]Comme en témoigne, entre autres, le numéro de la revue Éducation Permanente paru en septembre 2020 consacré à cette thématique.

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

essentiels. Face à cette situation inédite, nous nous sommes questionnée sur l'impact de la crise sanitaire et du confinement sur ces métiers non-confinés, et plus spécifiquement sur le métier d'agent de collecte, d'ordinaire invisibilisé (Le Lay, 2015), peu valorisé dans l'opinion publique (Lhuilier, 2006 ; Corteel et Le Lay, 2011) et exposé de manière directe au risque épidémique. En lui accordant de la valeur, de manière inédite, le métier de ces acteurs de première ligne n'a-t-il pas été bouleversé ? Quel a été l'impact de la pandémie sur le métier d'agent de collecte ?

3 Cadre théorique : du métier à la reconnaissance

3.1 Le métier comme construction sociale

Le terme de métier est moins évident que ce qu'il pourrait paraître au premier abord (Tourmen, 2007). Employé dans le langage courant il est souvent confondu avec les notions de travail, d'emploi ou encore de profession (Descolonges, 1996). Il ne renvoie pas simplement à une fiche prescrivant des tâches à effectuer ni à l'exercice d'une activité en vue d'une rémunération. Traditionnellement, cette notion est définie comme la réalisation d'un art basé sur des savoir-faire particuliers (Descolonges, 1996). Dans une perspective psychosociale, Latreille (citée par Tourmen, 2007) détaille trois voies de structuration du métier : une formation dédiée, la reconnaissance de ce métier par autrui et enfin l'existence d'un groupe de professionnels. Ultérieurement, de nombreux travaux ont réaffirmé le rôle déterminant du groupe professionnel dans la constitution et la consolidation du métier (Osty, 2003 ; Tourmen, 2007). Tourmen affirme d'ailleurs que le métier ne peut se créer que lorsque des travailleurs d'un même domaine se regroupent pour « négocier la définition des rôles, des tâches, des savoir-faire et connaissances que les candidats au métier doivent développer » (2007, p. 18). Dans la lignée de ces apports et en nous appuyant sur une vision dynamique de cette notion à partir des travaux d'Osty (2003), nous définissons le métier comme une construction sociale composée de trois pôles inter-reliés : des savoirs pratiques se construisant dans l'action ; une identité commune, ancrée dans des principes et des valeurs propres au collectif de travail, permettant de se définir au sein du collectif et socialement ; et des règles, élaborées par cette communauté d'appartenance, qui définissent l'exercice de l'activité. Beckers précise cette interrelation en indiquant que « dans un lieu de travail, les praticiens d'un métier partagent des façons de faire, mais aussi de penser et de se comporter, […] reconnues et validées par le milieu professionnel », ce qui permet de garantir à la fois « la cohésion du groupe et la cohérence des acquisitions » (2007, p. 145-146). Ce sont donc ces formes identitaires socialisées qui « fondent l'appartenance à un métier » (*Ibid.*). Ainsi, en amenant les individus à intérioriser : les pratiques professionnelles, les savoir-faire, les savoirs pratiques, les normes, les règles et les valeurs tacites partagés par le milieu de travail, le métier est un vecteur de transaction identitaire.

3.2 L'identité professionnelle comme processus

L'identité se construit, en effet, par un ensemble d'opérations entre trois dimensions : le moi, le nous et les autres, par la recherche d'un équilibre entre l'identité pour soi c'est-à-dire « comment je me définis », c'est l'image que l'individu a de lui-même ;

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines, ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

et l'identité pour autrui, c'est à dire « comment les autres me définissent », c'est l'image que les autres lui renvoient et c'est aussi l'image qu'il souhaiterait renvoyer aux autres (Dubar, 1998), c'est-à-dire « comment je souhaite que les autres me définissent ». Ainsi, dès lors qu'une personne s'engage dans une action collective, une identité lui est alors attribuée (Beckers 2007) et l'individu construit son identité individuelle par l'intériorisation « des réactions adéquates, socialement standardisées » (Honneth, 2004, p. 133) émanant de ce collectif. C'est donc grâce aux réactions de la communauté sociale qui l'entoure, que l'individu se construit une image de soi (Beckers, 2007), qu'il apprend à s'appréhender lui-même en définissant sa valeur propre et en se définissant comme étant un membre de cette communauté (Honneth, 2004). Honneth souligne que « nous ne pouvons développer notre identité et une relation positive à nous-mêmes sans reconnaissance » (Honneth, 2006, p. 40). Le processus de construction identitaire s'inscrit donc à la fois dans une dimension individuelle, car il découle des propres choix de la personne, et collective, car c'est un besoin qui résulte de relations de pouvoir et d'appartenance à des groupes (Dubar, 1998). Concernant l'identité professionnelle, à laquelle nous nous intéressons plus spécifiquement ici, pour Gohier (2003, cité par Beckers, p. 150), c'est « une composante de l'identité globale de la personne ». Questionner le développement de l'identité professionnelle, en nous inscrivant dans une approche portée par les Sciences de l'éducation et de la formation, nous conduit donc à nous intéresser à la fois aux mécanismes psychologiques et aux mécanismes sociologiques en jeu. Dans le champ du travail et de l'emploi, ce processus identitaire se construit donc en situation de travail et dans l'interaction avec les autres (Donnay et Charlier, 2006 ; Caprani *et al.*, 2019). S'inscrivant dans une approche fondée sur la sociologie des groupes professionnels, Demazière et Dubar indiquent que c'est « un processus de construction et de reconnaissance d'une définition de soi qui soit à la fois satisfaisante pour le sujet lui-même et validée par les institutions qui l'encadrent et l'ancrent socialement en le catégorisant » (1997, p. 304). La reconnaissance est considérée ici comme « la formation d'un rapport positif à soi-même, tel qu'il est à la fois construit et conforté par autrui » (Dubet, 2006, p. 195). Le travailleur se positionne dans un processus à la fois d'identification et d'individuation (Broussal et Talbot, 2010). La double dynamique, à la fois individuelle et collective, se retrouve : malgré le fait qu'une profession possède son identité de métier, le travailleur, à partir de son expérience, s'approprie les gestes, les règles et les logiques de son métier, pour constituer son identité professionnelle. Fondée sur la reconnaissance et sur la socialisation professionnelle, nous postulons alors que l'identité professionnelle est une construction sociale dynamique, qui s'actualise en fonction (Fray et Picouleau, 2010) : du vécu du travail, des interactions professionnelles et de la perception de l'avenir professionnel. À partir des travaux de Beckers qui affirme que « chaque expérience est potentiellement source d'évolution des composantes identitaires » (2007, p. 143), nous considérons que, dans le contexte de la crise sanitaire, cette dynamique identitaire, a pu être affectée par la perte de repères, à la fois individuels et collectifs, et a donc dû se réinventer. Les agents de collecte, de par leur mission d'assurer le ramassage des déchets, ont ainsi fait partie des quelques « premières lignes » à continuer quotidiennement à accomplir leurs tâches. D'ordinaire peu valorisés dans l'opinion publique, ils ont été soudainement placés sur le devant de la scène, remerciés et applaudis.

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

3.3 La reconnaissance comme dynamique

Cependant, la reconnaissance au travail ne se résume pas à « des actes ponctuels d'encouragement, de gratitude ou de félicitation qui seraient personnellement témoignés par la hiérarchie ou les collègues, ou encore les clients » (Molinier et Flottes, 2012, p. 53), ni même à une simple gratification financière (Osty, 2003). En effet, la reconnaissance ne s'apparente pas à un processus mécanique mais à une dynamique (Molinier et Flottes, 2012) renvoyant à une forme de valeur symbolique et attestant au professionnel sa singularité et son appartenance à un collectif de travail (Dejours, 1998). Dans cette perspective, la reconnaissance s'inscrit dans l'organisation du travail et se révèle par l'autonomie, l'individualisation et les moyens permettant d'effectuer le travail avec soin, c'est-à-dire, par rapport aux critères et aux valeurs que lui accorde le travailleur (Molinier et Flottes, 2012). Pour Dejours (1998), la reconnaissance du travail se construit, en effet, dans les interactions sociales, à partir de l'obtention de deux jugements : le jugement de beauté délivré par les pairs (le travail est reconnu être réalisé dans les règles de l'art) ; et le jugement d'utilité (le travail est reconnu répondre aux objectifs), qui est, quant à lui, délivré par la hiérarchie. Selon Honneth (2000), qui développe une approche en philosophie sociale, la vie sociale est intrinsèquement conflictuelle et elle est animée par une lutte pour la reconnaissance. Ainsi, la reconnaissance est un besoin qui, lorsqu'il est méprisé, entraine une lutte (*Ibid.*). Cette lutte se décline en trois formes d'interaction sociale, qui s'inscrivent dans un rapport de reconnaissance mutuelle : l'amour , le droit et la solidarité , qui déterminent trois modes de reconnaissance : affectif, cognitif et culturel et qui conditionnent la découverte que chacun fait comme individu, comme personne, et comme sujet. Ces découvertes sont les supports du développement identitaire à travers : la confiance en soi, le respect de soi, et l'estime de soi. Selon Honneth, « la disparition de ces relations de reconnaissance débouche sur des expériences de mépris et d'humiliation qui ne peuvent être sans conséquences pour la formation de l'identité de l'individu » (2004, p. 133), et *a contrario*, si elles sont renforcées, elles débouchent sur des expériences d'acquisition de sa valeur propre et permettent un développement identitaire. Le conflit n'est donc pas nécessairement destructeur, il peut être, au contraire, source de reconnaissance et de développement identitaire. Ainsi la reconnaissance constitue le « cœur du social » (Honneth, 2004) et s'inscrit dans une succession de relations de reconnaissance émanant de plusieurs sources (Osty, 2008) :

- de la société (usagers, hiérarchie, direction et politique), lui permettant de se sentir utile, de s'intégrer socialement, d'acquérir une dignité sociale et de se sentir en sécurité ;
- de ses pairs, lui permettant d'intégrer un collectif et de se sentir légitime, efficace, mais aussi digne et compris ;
- et de lui-même, lui permettant de se réaliser et de se sentir autonome et valable.

Nous pouvons imaginer que, dans le contexte extraordinaire de cette crise sanitaire, ces interactions se sont trouvées bouleversées et que les luttes de reconnaissance, menées par les agents de collecte, ont évolué notamment concernant la possibilité

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines, ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

de se protéger de cet ennemi invisible et omniprésent, mais aussi concernant des déséquilibres plus profonds, comme par exemple la reconnaissance de leur utilité par la société, la construction de leur dignité sociale et le sens du travail. À l'instar d'Honneth (2004), nous considérons qu'interroger les luttes, les revendications, portées par les agents face à cette crise, peut permettre de mettre en lumière les visées positives qui les motivent pour la construction identitaire individuelle et de métier.

3.4 La reconnaissance professionnelle dans sa contribution à la santé au travail

Comme nous venons de le voir, la valeur du travail se construit à travers la reconnaissance accordée par les autres (Guernet, 2009 ; Jorro et Houot, 2013) et par l'individu lui-même. Dans nos sociétés, le travail occupe actuellement une place prépondérante dans l'équilibre individuel, c'est un médiateur qui permet de conférer du sens à notre existence (Doppler, 2004 ; Molinier et Flottes, 2012). Ainsi, le travail participe à la construction de la confiance en soi, du respect de soi et de l'estime de soi (Doppler, 2004 ; Jorro et Houot, 2013). En l'absence de la perception de reconnaissance par les travailleurs, comme c'est le cas pour ce métier peu valorisé dans l'opinion publique et invisibilisé, le rapport entre investissement subjectif et reconnaissance au travail se trouve déséquilibré. Le doute quant au sens de l'activité et à son utilité apparait alors et c'est l'identité tout entière qui peut s'en trouver déstabilisée (Gernet, 2009). Or ces dimensions sont constitutives de l'épanouissement et de la construction de la santé au travail (Doppler, 2004) ; la reconnaissance professionnelle peut donc constituer une ressource pour la préservation de la santé (Gernet, 2009 ; Molinier et Flottes, 2012). Nous considérons donc que la compréhension des luttes de reconnaissance des professionnels vient consolider la construction identitaire qui s'opère au travers des échanges dans l'activité et que cela peut participer au développement de la santé au travail. Ainsi, dans une perspective de prévention pour la santé au travail, cette recherche propose de questionner les enjeux et tensions de la construction identitaire des agents de collecte des déchets durant le confinement en s'intéressant aux conditions de reconnaissance ou de non-reconnaissance.

4 La recherche-intervention

4.1 Démarche d'accompagnement du changement et d'aide à la décision

En détaillant le rapport entre reconnaissance et santé au travail, cette recherche s'attache à penser la prévention pour la santé dans une logique compréhensive, en termes de développement, ce qui induit un changement de paradigme par rapport à la conception prescriptive entre santé et travail (Clot, 2008 ; Daniellou, 2012). Dans cette volonté de repenser le rôle social de la recherche et du chercheur en éducation, nous réinterrogeons, *via* la démarche de recherche-intervention, le lien entre science et action (Gurnade, 2015). S'inscrivant dans un dialogue entre théorie et pratique, la recherche-intervention vise la problématisation, par et avec les acteurs de terrain, des dynamiques rencontrées au sein de l'institution pour favoriser la compréhension et l'intelligibilité (Saint-Jean *et al.*, 2014). Inscrits dans cette démarche d'objectivation, les résultats produits, dans le cadre de cette collaboration entre monde scientifique et monde social, peuvent contribuer à accompagner le changement, au niveau des agents,

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

et être une aide à la décision (Bedin, 2013) pour la direction. Concrètement, en nous inscrivant dans cette double visée, à la fois heuristique et praxéologique (Aussel et Marcel, 2013), nous envisageons l'objectivation des dynamiques de développement identitaire comme un support pour réinterroger, avec les agents de terrain et l'ensemble de la ligne hiérarchique, la construction et la gestion de la santé au travail (en cas de nouvelle crise sanitaire, mais aussi au quotidien). Nous interrogeons donc l'objet de la santé au travail pour le mettre au service d'une problématique émanant à la fois d'une demande du service et du champ des sciences de l'éducation et de la formation. Ces deux perspectives, de création de connaissance et de transformation, sont inter-reliées et répondent à une commande élaborée avec la direction du service[4]. Le terme réponse ne signifie donc pas qu'une solution préconçue est apportée pour résoudre un problème (Aussel, 2015), *a contrario*, celle-ci est co-construite avec et par les acteurs. Ainsi, lorsqu'une recherche-intervention accompagne le changement, le rôle du chercheur est de créer un cadre permettant d'accompagner l'institution et les agents à la création du nouveau (Bedin, 2013), c'est-à-dire, à construire leurs connaissances sur un objet en fonction d'un contexte précis, et ensuite, à élaborer ensemble des solutions adaptées (Broussal, 2018). Dans la perspective éducative poursuivie ici, d'accompagnement du changement et d'aide à la décision concernant la prévention pour la santé au travail, nous nous positionnons au plus près des acteurs de terrain et des problèmes qu'ils rencontrent au quotidien. Cette posture s'inscrit dans « l'agir entre » (Marcel et Bedin, 2018, p. 80), le chercheur-intervenant est ainsi un « tiers-traducteur » (*Ibid.*), « le médiateur d'un processus de conscientisation » (Marcel, 2010, p. 33). Par conséquent, les agents de collecte et leur encadrement sont parties prenantes de la co-construction des connaissances et de la visée transformative. Cette démarche à visée transformative a donc été pensée en plusieurs temps, en intégrant les acteurs de terrain des différents niveaux hiérarchiques. Tout d'abord le temps de l'enquête auprès des agents de terrain – que nous détaillons ci-dessous ; les résultats de cette étude ont ensuite été discutés avec la direction du service et avec les agents des groupes de travail ; puis ils ont été partagés et discutés par voie hiérarchique avec l'encadrement. En parallèle, les propositions d'action de prévention pour la santé, présentées dans la dernière partie de cet article, ont été débattues au sein des groupes de travail, puis, entérinées et partagées par voie hiérarchique avec l'ensemble des agents.

4.2 Méthodologie d'enquête

Pour accéder au cadre interprétatif de la reconnaissance, nous avons fait le choix de recueillir les points de vue de ceux qui y ont été directement confrontés, en interrogeant les agents[5] sur leur vécu du travail durant cette crise sanitaire. Notre attention s'est portée sur les traces discursives du processus identitaire[6]. Afin de restituer la complexité des interactions sociales et de permettre l'expression directe des participants,

[4] La demande sociale initiale a été négociée pour élaborer une commande commune afin de concilier la double finalité de la recherche-intervention.

[5] Nous avons fait le choix de centrer cette recherche sur le vécu des agents de collecte, la « deuxième ligne » n'a donc pas été interrogée. Mais nous tenons à saluer la forte mobilisation, sur site ou à distance, des agents chargés des fonctions supports, du management de proximité et de la direction, qui ont permis la poursuite de l'activité malgré la situation de crise sanitaire. Par ailleurs, les agents ayant participé aux focus group ont unanimement relevé et souligné cet engagement.

[6] Le protocole sanitaire n'a pas permis de mener des observations.

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

nous nous sommes appuyée sur une méthode qualitative, en animant deux focus group (Touré, 2010). Cette méthode d'enquête, permettant d'explorer et de confronter les points de vue entre les acteurs, a été organisée dans le cadre de deux groupes de travail déjà institués[7]. Six agents de collecte, ainsi qu'un assistant de prévention ont participé à ces temps d'échange. Les échanges, animés par la chercheur-intervenante, ont été centrés autour de trois thèmes préalablement établis dans un guide d'entretien : les changements et aménagements, l'image du métier et les marques de reconnaissance. Afin de nous inscrire dans une logique d'analyse compréhensive, privilégiant une approche globale du phénomène et la recherche de sens, une analyse de contenu thématique en plusieurs phases a été menée (Bardin, 1993). Une fois que la retranscription intégrale des discours enregistrés durant les focus groups a été faite, une lecture flottante a été menée (Bardin, 1993). La classification progressive et exhaustive des discours a permis de mettre en évidence des sous-thèmes à partir du cadre d'analyse stabilisé, permettant d'interroger les moyens, le contenu et les sources de reconnaissance. Dans un second temps, l'analyse a fait émerger six conditions qui ont facilité ou entravé la construction de l'identité professionnelle des agents de collecte des déchets durant la crise du Covid-19[8].

5 Analyse : la reconnaissance au sein de multiples interactions

5.1 Reconnaissance des besoins des agents

Les agents indiquent que la mise à disposition, par le service, de matériel de protection, pour leur assurer les moyens de travailler dans des conditions de sécurité renforcées, leur a permis de développer un sentiment de sécurité (Renault, 2007) et de se sentir considérés par la direction : « *c'était adapté, c'est la sécurité pour faire le travail correctement [...] s'il n'y avait pas tout ça [...] moi, je vais pas bosser* » (FG-S)[9]. Cette considération a renforcé chez eux une conscience de la valeur de leur existence : « *là on voyait qu'ils pensaient à notre sécurité* » (FG-S) et a développé leur confiance en soi (Honneth, 2000). Les agents se sont reconnus comme des individus ayant de la valeur (*Ibid.*). La confiance en soi repose sur une comparaison entre les ressources perçues comme nécessaires pour affronter une situation précise et les ressources mises à disposition, en termes d'affects et de besoins concrets (*Ibid.*). Elle renvoie à un sentiment de sécurité qui se construit dans la relation que l'individu entretient avec

[7] Cette étude s'inscrit dans le cadre d'une thèse CIFRE. Ces deux groupes de travail, animés par la doctorante, se réunissent environ 6 fois par an depuis 3 ans. Ce sont les instances opérationnelles du projet. Elles sont habituellement constituées d'agents de collecte, des cadres du service, de l'assistant de prévention du service et de la doctorante. Afin de faciliter la prise de parole, les cadres n'ont pas participé aux focus group lors de cette séance.

[8] Selon les flux gérés par les dépôts (ordures ménagères, tri ou déchets verts) et leur organisation propre (taille du dépôt, jours travaillés, collecte du matin ou du soir, organisation hiérarchique, collecte dans le centre ou en périphérie, etc.) les conditions de travail et les aménagements mis en place durant le confinement ont varié et ont été perçus différemment par les agents. Dans une volonté d'anonymisation des données, nous avons fait le choix de concentrer principalement l'analyse sur les similitudes d'expérience. Cependant, nous mettrons en avant certaines de ces disparités lorsqu'elles permettent d'éclairer un aspect précis du propos et si elles ne permettent pas d'identifier le ou les agents concernés.

[9] Afin d'illustrer l'analyse, des propos d'agents sont directement insérés dans le document. « FG » désigne la méthode de recueil des éléments empiriques (« Focus Group ») et « M » ou « S » désignent les groupes du « Matin » ou du « Soir ». Afin de garantir une anonymisation maximum, nous avons fait le choix de ne pas faire apparaître les éléments d'identification directe et de mettre en place une généralisation au niveau des groupes « Matin » ou « Soir ».

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

son entreprise (Renault, 2007). Le fait d'avoir accès à du matériel adapté et en quantité suffisante joue un rôle déterminant dans le rapport que l'agent noue avec son métier. En effet, lorsque les conditions matérielles de travail sont assurées, cela augmente le sentiment de maîtrise de la situation, ce qui aide à se projeter dans le métier (Fray et Picouleau, 2010). Cela renforce donc le sentiment d'appartenance à l'entreprise, qui est un vecteur d'identité professionnelle (Albert *et al.*, 2003).

A contrario, lorsque l'agent a le sentiment que ses affects et besoins concrets ne sont pas reconnus, une lutte pour faire face au mépris va se mettre en place afin de défendre le respect de son corps (Honneth, 2000). Par exemple, le premier jour du confinement, certains agents évoquent l'expérience d'un rejet : « *quand on m'a interdit d'entrer dans le bureau, j'ai senti qu'on me traitait comme un pestiféré. C'était "vous vous démerdez, vous allez dans votre merde"* » (FG-M). Cette directive a créé un fort sentiment d'exclusion (Dubet, 1987) chez les agents qui se sont sentis dévalorisés et peu soutenus. Ils ne se sentent plus considérés comme des individus ayant une valeur (Honneth, 2000). La perception des rapports sociaux en termes d'exclusion et de mépris pèse de manière centrale dans le processus d'identification (Amin *et al.*, 2008) qui peut aller jusqu'à l'établissement de deux catégories en opposition : « ceux du terrain » et « ceux du bureau » (Michel, 2011). Cette distinction dégrade la relation affective (Honneth, 2000) et le sentiment d'appartenance à l'entreprise, ce qui ne renforce pas la construction identitaire (Reegard, 2015). Cette confrontation avec une nouvelle organisation du travail, a également été vécue difficilement par les agents, car elle marque une rupture avec le fonctionnement antérieur. Plusieurs agents constatent d'ailleurs une répercussion sur les relations informelles du service et mettent en exergue cette lutte face au mépris (Honneth, 2000) : *« [avant] on allait voir les agents de maîtrise, […] pour discuter d'un problème de secteur […] mais là, ça manque de dialogue. […] L'agent de maîtrise il reste à son bureau, on lui parle à distance. Ça marche pas. Moi j'y vais plus, ils ont qu'à se démerder* » (FG-M). Autre exemple concernant la communication, les affiches ont été bien identifiées et, dans l'ensemble, les agents se sont sentis bien informés par la direction concernant les gestes protecteurs à mettre en place (port du masque et lavage des mains). Cependant, ils pointent les limites de l'affichage : « *il y a déjà des affiches partout […] [et] il y en a qui ne savent pas lire* » (FG-M). Ils déplorent un manque de communication directe avec la direction et, pour les gros dépôts, avec leurs encadrants : « *sur les dépôts, il n'y a personne qui est venu se déplacer […] aucun responsable […] Là, ça passait par un intermédiaire, j'aurais préféré que ça vienne directement, on aurait pu poser les questions. […] L'acte de présence. […] avoir un contact. C'était un peu comme si on était un peu les oubliés* » (FG-S). Là encore, les affects et besoins concrets des agents n'ont pas été reconnus (Honneth, 2000), car la communication n'a pas été adaptée à leurs réalités. La reconnaissance par la relation affective a donc été entachée (*Ibid.*) et une lutte face au mépris s'est mise en place.

La direction et la hiérarchie mettent en place des mesures de protection et d'information, mais celles-ci ne sont pas toujours adaptées aux besoins et aux réalités que les agents éprouvent durant cette période. Les agents se retrouvent donc dans une situation paradoxale. Il en ressort que la qualité de la relation hiérarchique, l'ambiance au sein du lieu de travail et les conditions d'encadrement, exercent un rôle détermi-

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

nant dans le rapport que l'agent noue avec le métier (Osty, 2003). Ainsi, une relation positive avec l'encadrement est une source d'encouragement et de motivation pour l'agent, qui va développer la confiance en soi (Honnet, 2000). *A contrario*, comme cela a également été vécu ici, l'indifférence et le déni peuvent engendrer de la frustration, une lutte face au mépris et entacher cette confiance. La difficulté apparaît lorsque le personnel encadrant n'est pas suffisamment présent et qu'une distance s'installe.

5.2 Reconnaissance des responsabilités déléguées à l'agent

Au début de la crise sanitaire, des propositions d'aménagements organisationnels ont été faites par la direction. Dans certains dépôts, les agents ont ainsi eu la possibilité d'aménager leur activité afin de respecter les règles de distanciation physique[10]. Ces choix ont été opérés, pour la grande majorité, au sein des équipes. Les agents se sont sentis valorisés et reconnus par ce gain d'autonomie. L'autonomie est essentielle dans la construction identitaire afin que l'individu puisse personnellement s'approprier son activité, en renforçant la valorisation de ses capacités et ses qualités en tant que professionnel (Renault, 2007). La reconnaissance de sa contribution par le collectif métier permet à l'agent d'éprouver la solidarité et de se reconnaître comme étant un sujet utile à son groupe social (Honneth, 2000). Par ce respect de son estime sociale, l'agent développe une opinion favorable de lui et construit une estime de soi positive (*Ibid.*). L'estime de soi correspond à la valeur qu'un sujet accorde à sa propre personne, elle repose sur le sentiment d'efficacité personnelle et sur le sentiment d'avoir de bonnes relations (Guédeney, 2011). Ainsi l'agent se sent valable (Renault, 2007). Cependant, le choix d'imposer, au niveau de la direction, les modes de protection individuels (masque et gel hydro-alcoolique) et de déléguer la mise en œuvre effective des mesures de protections collectives[11] aux niveaux des dépôts et des équipes, questionne sur leur mise en œuvre réelle et sur les pratiques de concertation et de solidarité au sein des équipages. Les agents témoignent du fait que la mise en œuvre était « assez difficile » (FG-M) et se confrontait à l'organisation générale des départs : « *un équipage quand il est fixe, on peut […] décider de commencer plus tôt ou plus tard […] mais souvent on ne connait pas l'équipage à l'avance* » (FG-M), ainsi qu'aux priorités individuelles : « *certains [chauffeurs] voulaient qu'on aille derrière [sur le marchepied], pour qu'on n'ait pas le contact [dans la cabine], mais après […] comme le camion est limité à 30 [km/h], [le chauffeur nous] disait de monter dans la cabine* » (FG-S). Les aménagements sont fortement conditionnés par l'entente au sein des équipages. Certains agents disent d'ailleurs avoir souffert d'un flottement dans la prescription (Poussin, 2011) et d'un déficit de consignes opératoires : *« [La direction] aurait dû interdire aux personnes, pendant la collecte, de monter-descendre*

[10] Les aménagements concernaient : la possibilité de décaler les horaires de départ de collecte ; la possibilité d'utiliser les marchepieds pour certains déplacements en "haut le pied" ; la possibilité d'aller vider à l'incinérateur à deux agents au lieu de trois ; et la préconisation de prendre des pauses dans des lieux dispersés.

[11] Comme l'indique le Haut Conseil de la Santé Publique (HCSP), en date du 31 mars 2020, dans son rapport intitulé « Avis relatif à la protection des personnels de déchets au cours de l'épidémie de Covid-19 » (p. 3) « Les voies de transmission principales du SRAS-CoV-2, c'est-à-dire interhumaine, par contact étroit, par l'intermédiaire de gouttelettes respiratoires […] et par contact indirect, manuporté, avec des surfaces et objets fraîchement contaminés par les gouttelettes, ne justifient pas le port d'un masque en conditions professionnelles pour les agents de collecte et de tri des déchets. Le port d'un masque pourrait par ailleurs, être difficilement toléré dans la durée du fait des efforts physiques au cours du travail et pourrait conduire au relâchement des gestes barrières classiques. »

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

[…] [les ripeurs] auraient dû rester derrière et monter qu'à la fin et mettre le masque dans la cabine » (FG-M). L'existence de règles claires et appliquées permet de réguler l'activité (Poussin, 2011) et de créer une cohésion, une solidarité, nécessaire à l'identification au métier. *A contrario*, la mise en œuvre laissée à la discrétion des agents et la négociation au sein des équipages a parfois amené de fortes tensions entre les agents, chacun luttant contre des aménagements imposés par l'autre et pour la reconnaissance de ses particularités individuelles (Honneth, 2000).

Comme nous venons de l'aborder, l'intégration sociale par la solidarité (*Ibid.*) est indispensable pour se sentir valable (Renault, 2007). Elle permet à l'agent de se sentir reconnu comme un sujet utile, doté de capacités, de qualités, de compétences et d'expériences. Durant la crise, cela a été d'autant plus perceptible pour les chauffeurs. Certaines de leurs qualités individuelles ont été sollicitées et ils ont gagné en marge d'autonomie. Un chauffeur témoigne par exemple du management d'équipe : *« y'a des agents qui disent "il y a le virus, […] les manœuvres ils montent avec les gants", j'ai dit "t'es le chauffeur, fais respecter tes manœuvres de monter sans les gants", déjà c'est le chauffeur qui doit donner un peu le respect. C'est pas à l'encadrement de dire "on va mettre en place des trucs pour vous protéger"* » (FG-M). Cependant, si ce surplus de responsabilité ne s'accompagne pas d'une véritable reconnaissance de légitimité, au sein du collectif et par l'encadrement, cela peut faire basculer l'équilibre fragile entre autonomie et responsabilité (Caprani *et al.*, 2019). Un chauffeur récemment nommé témoigne « *j'ai le grade le plus bas et je suis responsable des deux [ripeurs]. Je ne sais pas comment faire […] je n'ai pas à donner d'ordre [au ripeur], c'est lui mon supérieur normalement* » (FG-M). Un second évoque le travail supplémentaire effectué par le chauffeur : « *chez nous, le chauffeur, il faut qu'il lave, il va vider, pendant le confinement c'est au minimum 1h30 de plus que les ripeurs* » (FG-M). Si le chauffeur n'est pas identifié comme légitime par ses collègues et s'il ne se sent pas considéré pour son engagement supplémentaire ni pour ses qualités individuelles, il peut alors se sentir dénigré (Honneth, 2000) et se démotiver : « *au bout d'un moment on arrête* » (FG-M). Par ailleurs, certaines formes de non-reconnaissance sont particulièrement délétères, par exemple lorsque les difficultés du travail sont connues par la hiérarchie mais que rien n'est fait pour les résoudre, ou encore les cas où ce qui est attendu par la hiérarchie relève, selon les professionnels, d'une mission absurde, cynique, voire parfois impossible (Molinier et Flottes, 2012). Comme le cas est ici rapporté par plusieurs agents : « *on nous demande d'avoir l'autorité. Vous devez dire aux manœuvres de mettre le gilet [de sécurité haute-visibilité] […] [Mais] on n'a pas toujours l'autorité en tant que chauffeur* » (FG-M). Les agents se sentent alors dénigrés et déclassés socialement (Honneth, 2000) : *« t'as l'impression d'être une merde quand le mec te regarde dans les yeux, ne met pas la chasuble*[12] *et monte en cabine* » (FG-M). Cela peut entrainer une forte altération de la relation avec la hiérarchie, avec les collègues, mais aussi avec le métier, avec comme conséquence possible une prise de distance et une baisse de l'engagement dans le métier. L'ensemble des agents évoque ce problème récurrent : « *il y a beaucoup de responsabilités [pour les chauffeurs] […] donc pour être moins embêté, il y a beaucoup [de chauffeur] chez nous, ils ne font plus la formation*

[12]Terme utilisé par les agents pour désigner le gilet de sécurité haute-visibilité.

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

continue obligatoire[13]*, donc ça les arrange bien, ils ne peuvent plus conduire* » (FG-M). L'identité professionnelle est donc menacée parce que la projection dans l'avenir professionnel est remise en question (Dubar, 1998).

Cette analyse met en lumière la perte de repères liés à cette crise sanitaire et les problèmes de flottement dans les prescriptions, et pointe la méconnaissance de l'activité par la direction et la volonté de la hiérarchie de proximité de ne pas intervenir. En effet, on observe ici, un décrochage de l'ensemble de la ligne hiérarchique concernant les questions de responsabilité, qui repose alors sur les agents les moins qualifiés : les chauffeurs. Ce circuit de la responsabilité induit différentes stratégies de la part des agents : fuir et se désengager, exprimer son incompréhension face à cette situation, assumer collectivement en s'appuyant sur les compétences de l'équipage, élargir la responsabilité à la hiérarchie (demande d'élaboration de règles) ou encore assumer la responsabilité en l'imposant aux membres de l'équipage et en empêchant toute discussion.

5.3 Reconnaissance de la responsabilité morale envers les autres

Concernant les mesures mises en place durant le confinement[14], l'ensemble des agents interrogés souhaitent qu'elles perdurent. On pourrait penser que ces demandes reviennent à admettre l'existence du danger bactériologique, mais l'analyse permet de se rendre compte qu'elles portent davantage sur un souhait d'hygiène plutôt que sur une protection bactériologique[15]. Le renforcement des pratiques d'hygiène (individuelle et collective) a consolidé positivement la perception de soi et des autres. *A contrario*, les agents interrogés prennent leurs distances envers les pratiques de certains de leurs collègues, qu'ils considèrent comme contraire à l'hygiène, par rapport à la rotation et au lavage des vêtements, mais aussi concernant des pratiques qu'ils jugent irrespectueuses envers le collectif, par exemple le détournement du gel hydro-alcoolique ou des lingettes à des fins personnelles : *« les gars ils [les] amènent chez eux, ils se servent pour la maison, […] il[s] abuse[nt] »* (FG-M). Ces pratiques de désinvolture, voire de privation des droits moraux de chaque agent, peuvent empêcher le développement d'un sentiment de dignité et de respect de soi (Honneth, 2000). Cette situation peut, en effet, créer de la démotivation, des conflits, une mise à l'écart et la prise de distance par rapport au collectif. Cela peut entrainer une lutte pour la reconnaissance morale, pour le respect de ses droits moraux. Cette lutte tend à se différencier des normes communes du métier si elles ne correspondent pas aux valeurs individuelles de la personne. Le développement du caractère individuel de l'identité professionnelle est essentiel dans la construction identitaire, afin que l'individu puisse personnellement s'approprier son activité, mais, elle peut néanmoins entraver la construction de son

[13]La FCO (Formation Continue Obligatoire) est une formation obligatoire pour la conduite de véhicule de plus de 3,5 tonnes. Elle doit être renouvelée tous les cinq ans.

[14]Entre autres concernant les lingettes désinfectantes, le gel hydro-alcoolique, la désinfection de la cabine par une personne attribuée, le changement plus régulier des vêtements et pour certains, la mise à disposition des masques (pour se protéger d'un autre risque : le pollen).

[15]En effet, si l'apparition du virus est venue, dans un premier temps, déstabiliser le jugement du collectif selon lequel les agents de collecte auraient de meilleures défenses immunitaires que le reste de la population, cette conviction a ensuite été renforcée. « *On est immunisé* » (FG-S) « *Moi, j'ai entendu dire que le fait d'être toujours en contact avec des bactéries, des virus H24, ben on fortifie notre corps. C'est vrai qu'on le voit beaucoup. Ceux qui arrêtent le métier ont tendance à tomber malades, […] ceux qui sont venus travailler il n'y a pas eu trop de personnes atteintes et les autres si* » (FG-M).

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

identité professionnelle, si elle vient en opposition avec les représentations et normes véhiculées par le collectif. L'ambiance au sein de l'équipage et du dépôt exerce un rôle déterminant dans le rapport que l'agent noue avec son métier. La confiance se construit à travers le respect de la responsabilité morale, l'intégration sociale se fonde alors sur le droit (Honneth, 2000) : *« [le lavage] nous c'est tout l'équipage […] quand on va d'un secteur à un autre, on nettoie. C'est le respect pour les collègues. C'est comme ça »* (FG-S). Elle contribue au sentiment d'appartenance et renforce, de fait, le rapport positif à soi (Renault, 2007) et la construction identitaire (Reegard, 2015). Faire partie d'une équipe soudée, dans laquelle l'entraide, la solidarité et le respect sont valorisés, permet à l'agent de « faire sa place », de se sentir comme une personne libre (*Ibid.*) au sein du dépôt, et de se sentir rattaché à une entité, ce qui contribue à sa construction identitaire (Caprani *et al.*, 2019) en développant le respect de soi (Honneth, 2000).

L'utilisation des gants en est un exemple : « *avant je les enlevais dans la cabine, maintenant je les enlève avant […] Depuis le virus on fait tous ça dans le dépôt, c'est mieux pour tout le monde* » (FG-S). Le collectif est alors un refuge, voire une protection contre les contraintes du travail (Caprani *et al.*, 2019) et face à la perte de repères. En effet, l'individu construit son identité professionnelle à travers l'appartenance à des groupes (Osty, 2003). Ainsi, lorsque la qualité des relations est dégradée, lorsque l'agent doit lutter pour faire face au mépris, qu'il estime que ses droits moraux ne sont pas respectés (Honneth, 2000), cela va impacter négativement le respect de soi et des autres (Renault, 2007) et donc la relation de travail et l'identification au métier.

5.4 Reconnaissance des affects de chacun

Habituellement la gestion des risques se fait par l'élaboration de stratégies défensives façonnées par les collectifs de travail pour tenir dans des situations les confrontant directement à des dangers (Dejours, 2000 ; Volkoff, 2006 ; Gernet et Le Lay, 2011). Ces stratégies, basées, entre autres, sur l'intensité physique, la promotion de la virilité et la minimisation des risques, renforcent ainsi le sentiment d'appartenance et d'identification au collectif et participent donc au développement de l'identité professionnelle (Jounin, 2008). La reconnaissance, au sein du collectif, s'acquiert par un engagement physique dans le travail (Michel, 2011 ; Le Lay, 2014) et par le fait de nier certains risques, dont le risque bactériologique. La peur est ainsi niée et très peu évoquée (Le Lay, 2015). L'apparition, durant la crise Covid-19, d'un risque non-géré par le collectif a créé un sentiment d'insécurité réduisant la perception de maîtrise de la situation. Le virus a été vécu comme « *un danger sournois […] qu'on ne peut pas anticiper* » (FG-M). Cela a déstabilisé le collectif, ce qui a entrainé de nouveaux aménagements individuels et collectifs. Ainsi, les agents de collecte ont évoqué, au début du confinement, une sidération collective, puis une reconnaissance, par le collectif, du sentiment de peur comme d'une exigence du travail. Cette affirmation peu habituelle illustre une déstabilisation des stratégies défensives viriles (Le Lay, 2020). Mal se protéger du virus revient alors à prendre le risque d'entrainer une contamination pour ses proches. L'aspect émotionnel a ainsi pu être exprimé par le collectif. La verbalisation de cette nouvelle représentation collective et le partage d'astuces pour s'en protéger a permis

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

à l'individu de s'identifier à ses pairs, de sentir qu'ils partageaient les mêmes émotions et donc de renforcer le développement de l'identité professionnelle (Osty, 2003).

Mais face à ce qu'ils perçoivent comme un risque non-maîtrisé, ayant l'impression que certains de leurs besoins essentiels ne sont pas satisfaits (Honneth, 2000), un certain nombre d'agents, minoritaire, a « contre-attaqué » en mettant en place des parades individuelles pour renforcer les mesures de protection et donc le respect de leurs corps (*Ibid.*) : « *quand j'arrive je me lave les mains je me désinfecte je fais le ménage, moi perso je lave le casier pour bien désinfecter […] j'ai mon gel à moi et mes lingettes pour le casier […] Même les habits c'est moi qui les lavais à 60° […]* » (FG-S). Ces pratiques de sécurité, allant à l'encontre des aménagements faits par le collectif et n'étant pas verbalisées, ont entrainé des moqueries de la part de collègues, voire parfois une mise à distance de l'agent. Ce mépris et ce rejet de la part du collectif peuvent, comme nous l'avons vu précédemment, empêcher le développement d'un sentiment de dignité et de respect de soi (Renault, 2007), l'agent ne se sent pas reconnu comme une personne libre (Honneth, 2000). Cela peut entraîner de la démotivation et des conflits, qui se traduisent par une lutte pour la reconnaissance de ses droits moraux et contre l'exclusion (*Ibid.*). Si certains ont vécu cette période comme la survenue d'un risque nouveau non-maîtrisable, d'autres agents, les plus jeunes dans le métier, ont indiqué que le confinement leur avait permis de pouvoir travailler dans de meilleures conditions en étant soumis à moins de souffrance psychique du fait de rues vidées des autres usagers (véhicules, piétons, cyclistes, etc.). « *Moi j'aimais bien, on n'avait plus de circulation […] donc je me sentais plus en sécurité […] C'était moins stressant d'aller travailler parce qu'il y a moins de circulation* » (FG-M), témoignent certains. L'évaluation émotionnelle de la situation n'est donc pas identique en fonction de l'ancienneté dans le métier. Cependant, ce sentiment, non-reconnu par le collectif, a entrainé quelques railleries de la part des plus expérimentés et une distinction en deux catégories « les novices » et « les anciens ». Un agent précise que l'art de travailler sur l'espace public, dans « le vif », est constitutif du métier : *« c'est ça le métier »* et il conseille même au novice de *« changer de métier [s'il n'] arrive pas à gérer la circulation ».* Ici, cette séparation semble dégrader le sentiment d'appartenance au collectif et de respect de soi (Renault, 2007), ce qui influe négativement sur la construction identitaire.

Dans les deux derniers cas évoqués, l'agent façonne ses propres émotions en questionnant la priorisation de ses valeurs. C'est un point essentiel dans le développement du caractère individuel de l'identité professionnelle. Ainsi, malgré le fait qu'une profession possède sa propre identité, l'individu est unique et s'approprie les logiques de son métier. Il cherche à faire respecter ses droits moraux (Honneth, 2000), en s'appuyant sur ses propres savoirs, ses stratégies, ses logiques pour construire son identité professionnelle. C'est la reconnaissance de soi comme une personne libre (*Ibid.*) au sein d'un collectif métier qui permet de se réaliser (Osty, 2003) et de développer le respect de soi (Honneth, 2000). Or cette identité pour soi n'est pas seulement professionnelle, elle est aussi ancrée au sein de relations familiales et amicales, ce qui la rend parfois difficilement conciliable avec les attentes, les représentations et les normes véhiculées par le monde professionnel (Caprani *et al.*, 2019) et ce qui peut entrainer des conflits et des situations de rejets d'un agent ou d'un groupe d'agents. Ce rejet joue ici un

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

rôle de catalyseur des savoirs professionnels qui s'apparente à une forme de transmission de métier (Osty, 2003) : visant à faire intégrer à l'agent les normes, les valeurs tacites, les affects du métier et visant à réduire les séparations qui dégradent le collectif. Toute l'ambiguïté de la construction identitaire du métier se retrouve ici : sois autonome mais conforme-toi aux attentes professionnelles (Beckers, 2007).

5.5 Reconnaissance de l'engagement physique et humain dans le travail

Le rapport aux usagers est essentiel dans le développement de l'identité professionnelle (Caprani *et al.*, 2019). En effet, dans les métiers qui impliquent des relations de service, comme c'est le cas dans la collecte des déchets, il existe des enjeux de pouvoir et de reconnaissance qui peuvent, parfois, se traduire en lutte (Gadrey *et al.*, 2005). Habituellement, ce métier, considéré comme peu prestigieux (Corteel et Le Lay, 2011), fait face à une forte dévalorisation sociale (Lhuilier, 2005 ; Soares, 2011), à une sorte de déclassement sociétal. Ce manque de considération est vécu par les agents comme une injustice, ce qui amène parfois à des relations conflictuelles avec les habitants. Ce mépris social[16] influe sur le sentiment de pénibilité du travail et se répercute fortement sur l'image du métier que les agents de collecte construisent. Les agents luttent contre le dénigrement et le déclassement social, pour le respect de leur estime sociale, afin d'être reconnus comme un sujet utile à la société (Honneth, 2000). Or durant la crise Covid-19, ils ont été applaudis, remerciés, félicités, gratifiés par des dessins ou des cadeaux, pour leur présence et leur engagement. Les usagers, par ces marques de gratitude inhabituelles, leur ont renvoyé une image honorable, ce qui a donc participé à une valorisation de l'estime de soi (Honneth, 2000 ; Reegard, 2015) et donc au développement d'une image positive de leur métier (Dubar, 1998). Un agent indique en effet que *« […] c'est une des premières fois […] où on reçoit un côté positif des gens sur notre travail […] on a continué à assumer le travail, malgré le virus […] au départ, tout le monde est confiné, et nous on est dehors, avec les pompiers [et] le corps médical, tout le reste est confiné »* (FG-M). Dans le cadre professionnel, l'individu cherche en effet à être reconnu pour les efforts qu'il met en œuvre pour faire son travail, il cherche à se sentir valable (Renault, 2007). Comme l'indique ce témoignage, la reconnaissance de son engagement par les habitants procure à l'individu une certaine dignité sociale et une légitimité à appartenir à la société dans laquelle il vit.

Cependant, les agents mettent en avant le fait qu'ils ont été mis à l'honneur pour leur investissement et pour les efforts qu'ils ont déployés mais pas pour leurs compétences ou leurs savoirs. En effet, ils avaient le pouvoir symbolique de faire disparaître les déchets contaminés (Le Lay, 2020) et donc de protéger les habitants. Leur présence était vécue par les habitants comme une protection face au virus. Plusieurs agents indiquent en effet que les marques de gratitudes sont « *le fait de la peur […]. [Les habitants] nous voient travailler, ils ont que ça à faire de nous regarder et ils sont contents qu'on ramasse, donc ils applaudissent […] c'est pour [nous] motiver* » (FG-S). Cette gratitude éphémère, poussée par la peur des usagers concernant le virus, a été vectrice de motivation sur le moment, mais elle ne participe pas à la reconnaissance des

[16] Le mépris social (Corteel et Le Lay, 2011) est lié à la nature de l'activité, par sa confrontation quotidienne aux déchets (Lhuilier et Cochin, 1999 ; Bercot, 2011) et au mépris de classe, par la négation du travail des classes populaires (Castel, 2010 ; Le Lay, 2015).

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

compétences ou des savoirs professionnels des agents. Et c'est bien là tout le paradoxe de ce métier. Les agents de collecte travaillent sur l'espace public, en permanence sous le regard d'autrui, tout en étant méconnus des usagers. C'est une visibilité urbaine de surface (Corteel et Le Lay, 2011). En effet, on les aperçoit quotidiennement sans vraiment connaître précisément leur travail, les difficultés de leurs tâches quotidiennes et les risques auxquels ils sont confrontés (Michel, 2011). Plusieurs agents indiquent par exemple que des usagers durant le confinement « *jetaient [les sacs] par la fenêtre […] ils disaient "tenez je vous le lance" et ça éclatait par terre […] On se sent con dans ces cas-là, on ne sait même pas quoi répondre* » (FG-S). Les agents déplorent ces habitudes prises par les usagers durant le confinement qui augmentent les dangers habituels (risques de coupures par exemple ou de projections). Ils illustrent cela en évoquant l'augmentation des sacs posés à même le sol : *« [les habitants] mettaient tout par terre. Ils avaient peur […] de jeter dans le container, ils n'osaient même pas l'ouvrir, ils préféraient jeter tout au sol. Donc on ramassait au sol, mais le vrac c'est compliqué […] on risque de se couper »* (FG-S). Les agents ont aussi constaté une moins bonne qualité du tri des déchets « *les gens ils mélangeaient tout : le verre, le carton, les déchets verts, etc. […] ils continuent à mélanger tout, vous êtes là pour travailler, pour ramasser leurs merdes, voilà. Dans leur tête, le tri, on s'en fout maintenant. Pour eux on est là pour ramasser et puis basta* » (FG-S). Les agents mettent en lumière ici le fait que les usagers ne reconnaissent pas réellement un de leurs besoins fondamentaux : protéger leurs corps des déchets. Ces attitudes de non-reconnaissance entachent la confiance en soi (Honneth, 2000) et le sentiment de sécurité qu'éprouvent les agents (Renault, 2007). Un agent résume cela en indiquant que « *on vous applaudit, on vous dit "merci", [on vous] écrit des mots et à la fois les gens font n'importe quoi, donc tu sais qu'ils ne comprennent pas* » (FG-S).

Par ailleurs, les agents ne se sont pas reconnus dans l'étiquette de « héros » qui leur a été apposée, ils précisent qu'ils ont « *simplement fait [leur] travail* » (FG-S). L'image qui leur a été renvoyée ne correspond donc pas à leur vécu du travail au quotidien. Être reconnu pour ce que l'on considère comme de mauvaises raisons ne participe pas au développement de l'identité professionnelle (Molinier et Flottes, 2012). Il semblerait donc que cet engouement éphémère n'influence pas en profondeur leur développement identitaire. Les agents indiquent d'ailleurs que ces marques de gratitudes n'ont pas perduré après le confinement et, qu'au contraire, ils se « *ref[ont] klaxonner [et sont les cibles de] petits gestes sympas : [des doigts d'honneur]* » (FG-M). Après avoir essuyé des insultes le jour du déconfinement parce que le camion de collecte occupait l'espace public, un agent ajoute que « *ça sert à rien de nous applaudir si c'est pour nous engueuler après* » (FG-S). Ce non-respect envers le travail effectué, méprise la part du soi investi par le professionnel dans l'activité (Clot, 1995). Ce déni du travail et de l'investissement du travailleur ébranle donc directement l'individu dans la perception de sa valeur sociale, de ce qu'il apporte à la société. Les agents ne se sentent pas reconnus comme des sujets appartenant à la société (Honneth, 2000). Or, comme nous l'avons vu précédemment, la légitimité sociale est un puissant marqueur identitaire. Ainsi, ces différentes marques de non-reconnaissance sont vécues par les agents comme un déni de leur valeur individuelle, ce qui a un impact sur leur développement identitaire.

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

5.6 Reconnaissance des résultats du travail

Habituellement rendus invisibles (Le Lay, 2015), les agents de collecte se sont retrouvés au centre de l'attention médiatique et politique. Leur utilité, pour l'ensemble de la société, a été mise à l'honneur par de nombreux journaux, ainsi que par des personnalités politiques, entre autres par le président de la République et par le président de la métropole concernée par cette recherche. Leur engagement à apporter un service répondant à des besoins d'hygiène publique a été loué. Emmanuel Macron, dans son discours du 13 avril 2020[17] les a remerciés pour leur dévouement. Et dans un Tweet du 29 avril[18], il insiste sur le caractère indispensable de cette activité et suggère que la place que ce métier occupe dans l'échelle sociale devrait être mieux reconnue. Au niveau local, dans un discours diffusé mi-mars, le président de la métropole souligne l'importance de l'hygiène publique et la priorité donnée à la collecte des déchets. Durant deux mois, ces discours, basés sur l'utilité du travail effectué, ont alimenté un sentiment d'utilité sociale (Osty, 2003). Les agents ont été reconnus pour les résultats du travail qu'ils effectuent : une ville débarrassée de ses déchets. Renforcé durant le confinement[19], ce sentiment est une véritable source de motivation au travail qui s'appuie sur le sens du travail effectué : « *en fait, ils disaient "sans vous il y aurait une seconde crise" […] Moi je me suis dit "c'est un boulot indispensable, on est obligé de venir", on vient, on rend service. C'est des boulots où on rend service* » (FG-S). Cette reconnaissance impacte positivement le développement identitaire de l'estime de soi (Honneth, 2000). En effet, les individus veulent être reconnus pour ce qu'ils font au travail. La confirmation de sa valeur professionnelle (Renault, 2007) passe par la démonstration de sa contribution pour la société. Ce mode de reconnaissance se situe au sein de la solidarité (Honneth, 2000). Un agent indique d'ailleurs que sans eux « *il y aurait [eu] des rats partout, [et que] ça [aurait été] compliqué* » et qu'ils étaient « *un peu [des] soldats […] [qui] défendai[ent] la France* » (FG-S). Être reconnu c'est donc recevoir des marques de reconnaissance, mais c'est aussi en donner (El Akremi *et al.*, 2009).

Durant le confinement, les agents ont éprouvé le sentiment d'aider concrètement à l'amélioration de la situation sanitaire générale. Ainsi, l'agent se sent utile pour la collectivité et trouve, dans l'activité professionnelle qu'il exerce au quotidien, une légitimité à appartenir à la société dans laquelle il vit (Fray et Picouleau, 2010). Cet accord, entre l'image qu'il souhaite donner et l'image qui lui est renvoyée (Dubar, 1998) par les politiques et les médias, lui permet de construire une opinion favorable et de renforcer son estime de soi (Honneth, 2000) et son sentiment d'appartenance au métier. Lorsque les conditions matérielles et organisationnelles, ne sont pas perçues favorablement, pour répondre à cette utilité sociale, la projection dans le métier est

[17] Macron, E. (2020, 13 avril). *Adresse aux Français, 13 avril 2020.* Élysée. https://www.elysee.fr/emmanuel-macron/2020/04/13/adresse-aux-francais-13-avril-2020

[18] Macron, E [@EmmanuelMacron]. (2020, 29 avril). *Votre père fait un travail indispensable et est pourtant de ceux que l'on remercie trop peu. Au nom de toute la Nation* [tweet]. Twitter.

[19] Le sentiment d'utilité sociale est habituellement présent dans le collectif métier, comme en témoigne Corteel (2008) : « "*Si on n'est pas là, les Parisiens se font bouffer par les rats. […] On protège la ville des déchets et des microbes.*" (18/3-2) Ainsi, ils affrontent des microorganismes invisibles à l'œil nu et des bêtes dont on connaît la présence et qu'on ne voit pas ou peu et font en sorte qu'ils restent bien invisibles. Ce lien avec des forces obscures leur confère une certaine puissance et fonde, à leurs yeux, la grande utilité sociale de leur métier ».

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

rendue compliquée et l'identité professionnelle est menacée, par une projection impossible dans l'avenir professionnel (Dubar, 1998). Une lutte s'engage alors contre le dénigrement et le déclassement social (Honneth, 2000). L'identité professionnelle est renforcée si, à l'inverse, les conditions de travail sont réunies. Au niveau de ce service, les agents indiquent, par exemple, que la collecte des déchets ménagers a été réorganisée pour donner la priorité aux ordures ménagères et au tri sélectif. Cependant, lors de dépôt au pied d'immeuble, les agents déclarent qu'ils avaient tendance à collecter les encombrants et les déchets déposés à même le sol dans le but de maintenir l'espace public propre. Un agent témoigne qu'ils ont collecté « *des endroits où les gens […] ont déménagé. […] Il y en avait des tonnes et des tonnes. On prenait du bois, tout, on prenait tout […]* » (FG-S). En revendiquant les vertus de leur contribution dans la prise en charge des encombrants et du vrac, le désir habituel d'utilité se transforme en désir de contribution extraordinaire (El Akremi *et al.*, 2009). Les agents cherchent ainsi à lutter contre le déclassement social (Honneth, 2000), en renforçant leur sentiment d'utilité pour la société et en cherchant à être reconnus individuellement pour la tâche effectuée en plus : « *on se disait entre nous "on va le prendre" […] On savait que les encombrants ne passaient plus, donc je me concertais avec le chauffeur, on s'arrangeait entre nous, ça faisait sale, c'était pendant 2 mois quand même, on allait pas laisser ça* » (FG-S). C'est une manière pour les agents de marquer leur empreinte personnelle (Dejours, 1998) et d'être reconnus au sein du collectif, par la hiérarchie de proximité et par les usagers. Cependant, le manque de consignes claires concernant cette situation peut entrainer une crainte de désapprobation de l'encadrement et donc une non-reconnaissance de la responsabilité morale des agents (Honneth, 2000), ce qui peut entacher la construction identitaire du respect de soi (*Ibid.*).

6 Discussion conclusive : trois temps de reconnaissance pour faire évoluer la prévention pour la santé

Dans cette recherche-intervention, nous nous sommes attachée à questionner les enjeux et tensions de la construction identitaire des agents de collecte des déchets durant le confinement en nous intéressant aux conditions de reconnaissance et de non-reconnaissance au cours de l'activité de travail. Étudier la façon dont le métier s'est réinventé sur le plan identitaire nous a amenée à mettre en lumière un phénomène complexe de reconnaissance ancré dans de multiples interactions (professionnelles et personnelles). Au travers des discours recueillis auprès d'agents de collecte des déchets, cette enquête empirique a en effet permis de dégager six conditions de développement identitaire, précédemment détaillées, et nous a amenée à engager une réflexion, dans une perspective d'amélioration de la santé au travail, autour de trois temps de reconnaissance professionnelle développés ci-dessous : identifier le réel du travail, créer un cadre favorable à l'échange et gratifier.

6.1 Reconnaître : identifier le réel du travail

Cette crise sanitaire a en effet révélé l'engagement des professionnels dans leur métier. Ainsi, malgré la peur qu'ils éprouvaient, les agents se sont mobilisés pour la société, en témoigne par exemple le faible taux d'absentéisme et les aménagements mis en place par les agents durant la période du confinement pour assurer la propreté de l'espace

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

public. C'est ici leur identité en tant que professionnel de la collecte qui témoigne de leur travail. Cet engagement révèle l'écart qu'il existe entre le travail prescrit et le réel de l'activité. Le prescrit ne suffit pas à comprendre le métier, le travail ne se résumant pas au résultat final : l'enlèvement des déchets. Collecter ce n'est pas seulement faire disparaître les déchets, c'est s'engager, engager de soi dans le rapport à l'usager, à l'équipage, aux déchets, à l'environnement. Les agents de collecte sont, en effet, engagés dans des activités plus ou moins difficiles à réaliser (Le Lay, 2015) (en fonction des périodes, du contenu des déchets, des lieux, des moyens matériels mis à disposition, de la coopération au sein des équipages, avec la population ou avec la hiérarchie, etc.) et ils cherchent à être reconnus pour le travail qu'ils font et pour les efforts qu'ils déploient par rapport aux conditions auxquelles ils sont confrontés. On retrouve, par exemple, ce décalage entre travail prescrit et travail réel lorsque les agents témoignent de l'impossibilité de mettre en œuvre les mesures de protection préconisées par la direction (équipages non-fixes donc impossibilité de décaler les horaires de départ ; trajets trop longs pour se positionner sur le marchepied entre deux secteurs de collecte ; habitudes des usagers trop ancrées pour décaler les horaires de passage, etc.). Ces points révèlent en filigrane la difficulté des organisations à gérer l'ensemble des aléas liés à la crise et met en avant la capacité et le besoin des agents à s'adapter aux situations et à mettre en œuvre des moyens pour permettre une continuité de l'activité malgré la crainte sanitaire. La crise sanitaire a mis en lumière ce besoin d'être reconnu dans son métier par rapport au travail réel, c'est-à-dire pas seulement sur le résultat, ni sur le fait d'être un héros, mais sur l'engagement physique, mais aussi cognitif et émotionnel. Ainsi dans le contexte particulier de cette crise, les agents défendent la volonté de faire-valoir les compétences et les savoirs professionnels qu'ils investissent dans l'activité et la valeur de leur engagement par rapport aux coûts psychologique et physiologiques.

6.2 Reconnaître : créer un cadre favorable à l'échange

Outre le fait d'accroître les moyens matériels et organisationnels pour permettre aux agents de se protéger sur le plan sanitaire (dotation en masque, en gel hydro-alcoolique, objectifs et consignes clairs, adaptation des tournées, adaptation des horaires, etc.), attester de la valeur du travail accompli passe également par la reconnaissance de la capacité d'adaptation dont les agents et les collectifs ont fait preuve tout au long de cette crise. Cela passe, dans un premier temps, par l'écoute et la prise en compte du vécu des agents de collecte, par le récit de leur expérience du travail et de la souffrance psychique à laquelle ils ont fait face. Il nous semble que cette recherche est un des moyens de faire remonter la parole des agents sur ces différents points, à condition qu'elle soit ensuite partagée et diffusée auprès de l'ensemble de la ligne hiérarchique et des agents de collecte des déchets.

Cependant, accorder de la valeur au travail ne passe pas uniquement par l'écoute, il ressort d'ailleurs de l'analyse la nécessité d'élaborer un cadre permettant un partage du vécu du travail entre pairs, permettant la transmission du métier (Osty, 2003). Durant cette période, les agents ont en effet gagné en autonomie, entre autres concernant la gestion de leur santé et de leur sécurité au travail. Dans la précipitation le collectif a dû se recréer des repères face aux nombreuses incertitudes liées à la crise, mais ces

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

repères n'ont pas été débattus, discutés collectivement, ce qui a ébranlé la position de certains professionnels au sein du collectif. Certains débats ont eu lieu au sein des équipages, mais très peu au sein du collectif. Or, comme nous l'avons abordé dans l'analyse, la reconnaissance professionnelle sous-tend un processus d'évaluation qui émane à la fois des pairs, de la hiérarchie et de la société. Créer des espaces favorables à l'échange entre pairs et avec la hiérarchie répond ainsi aux besoins exprimés par les agents de questionner et de réinvestir les conditions d'exercice de l'activité, les règles du métier, les conditions d'appréciation de l'agir professionnel, les valeurs qui fondent la communauté de travail, les affects éprouvés, les possibilités de s'en éloigner, les ajustements au sein des équipages, la coopération entre les membres, etc. Créer un lieu permettant aux agents d'élaborer leurs stratégies identitaires en articulant « leur image identitaire pour eux-mêmes et pour autrui »(Beckers, 2007). Le travail n'est pas seulement un lieu de production, c'est également un lieu de régulation sociale et de vivre ensemble (Saint-Arnaud *et al.*, 2020).

Ainsi, tenir compte de la parole des acteurs, associer les agents, c'est permettre à chacun de se reconnaître dans le travail qu'il effectue, de redonner du sens au travail, et d'y trouver sa place, en créant des espaces leur permettant d'interroger et de construire la reconnaissance par l'identification de l'autre comme membre et par la confiance qui lui est accordée. L'identité professionnelle serait alors revalorisée *via* les bénéfices symboliques de l'engagement participatif au sein d'un cercle vertueux dans lequel le partage engendre la reconnaissance et la reconnaissance engendre le partage (Autant, 2010). Et dans ce cas, « si le travail est une porte ouverte sur l'accomplissement de soi et la conquête de l'identité, il devient un pivot central du développement et du renforcement de la santé mentale » (Saint-Arnaud *et al.*, 2020, p. 14) et plus généralement, de la santé au travail.

6.3 Re-connaître : gratifier

Outre le fait d'accorder une prime aux agents de collecte pour reconnaître leur engagement et leur investissement, durant cette période de crise, la valorisation du travail des premières lignes, passe aussi par des rétributions symboliques qui s'accompagnent d'un sentiment de gratification (Jorro et Houot, 2013). Comme nous l'avons abordé durant l'analyse, cette crise sanitaire amène à repenser la valorisation apportée au réel du travail et à l'engagement des agents. La prime est un symbole de reconnaissance nécessaire mais à lui seul, il n'est pas suffisant. Durant les échanges, des voies de reconnaissances immatérielles ont été évoquées par les agents. Tout d'abord l'importance du lien social et de la coopération, cette forme de reconnaissance s'apparente à la reconnaissance existentielle identifiée par Brun et Dugas (2005). Elle concerne l'acteur social en lien avec d'autres acteurs. Ces marques de reconnaissance portent sur la personne et émanent du collectif de travail (les pairs, mais aussi de l'ensemble de la ligne hiérarchique) et de la société (les usagers, les médias et les politiques). Les agents mettent en avant le travail comme une expérience sociale, ils évoquent à ce propos le respect (dans la relation avec la hiérarchie, aux collègues, aux usagers). Selon eux, cela peut se traduire par du temps accordé par l'encadrement et la direction et par des échanges en face à face avec la direction. Ces marques de reconnaissance, sur l'intérêt accordé par la direction, passent aussi par une régulation de la relation

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

aux usagers, en soutenant les agents en cas d'incivilités et en cas de non-respect du travail effectué. Toujours sur l'aspect du lien social, l'analyse a montré que les agents cherchent des formes de reconnaissance à travers une qualité du management et par de bonnes relations professionnelles : en interne et en externe. Ce point est sous-tendu par une communication adaptée et par des manifestations de confiance accordée.

Dans ce métier, dont l'action professionnelle comporte de nombreuses interactions relationnelles et communicationnelles avec les usagers du service, les agents cherchent également des formes de reconnaissance à travers l'image sociale qu'ils véhiculent. Cependant, il semble impossible de l'améliorer, de manière pérenne, sans changer la représentation actuelle du déchet, perçu comme sale, inutile et encombrant (Lhuilier, 2005). Les remerciements verbaux, écrits ou bien en nature reçus pendant le confinement ont par ailleurs été perçus comme une forme de gratification symbolique de l'investissement dans le travail (Brun et Dugas, 2005). Cependant, ces manifestations de reconnaissance ont été éphémères. Du côté des agents, il pourrait être intéressant de proposer des formations permettant un travail sur les représentations et les attitudes, car, comme l'indique Beckers (2007), elles peuvent influencer significativement les actes des agents dans l'exercice de cette relation. Concernant la reconnaissance de la pratique de travail qui caractérise la réalisation de la tâche (Brun et Dugas, 2005), elle porte ici plus spécifiquement sur la valorisation des compétences invisibles et sur l'autonomie. Cela revient à concentrer les missions de l'encadrement intermédiaire sur la création de conditions organisationnelles et matérielles permettant de laisser une marge de manœuvre, une autonomie, à l'équipage dans le choix et l'exécution des pratiques parmi plusieurs possibilités concrètes et réalisables. Cela passe aussi par la reconnaissance de l'expérience professionnelle, de l'investissement durant cette crise et des acquis issus de cette expérience. Ce qui peut être imaginé à travers une évaluation portant sur les compétences et les savoirs acquis en lien avec les situations et l'engagement réel des agents, donnant ainsi à voir et à connaître ce qui constitue la professionnalité de la personne. La formation est également une manière symbolique de reconnaître le réel de l'activité, en prenant en compte des remontées du terrain concernant de vécu de certaines situations.

Références bibliographiques

Albert, E., Bournois, F., Duval-Hamel, J., Rojot, J., Roussillon, S. et Sainsaulieu, R. (2003). *Pourquoi j'irais travailler. À l'usage de ceux qui ont de la peine à se lever le matin.* Paris : Eyrolles.

Amin, A., Poussin, M. et Martinez, F. (2008). Le rôle du sentiment d'exclusion et des perceptions de la société dans le processus d'identification chez les jeunes français issus de l'immigration. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 80(4), 27-38.

Ardoino, J. (2000). Les postures (ou impostures) respectives du chercheur, de l'expert et du consultant. Dans J. Ardoino, *Les Avatars de l'éducation : Problématiques et notions en devenir* (p. 70-91). Paris : Presses Universitaires de France.

Aussel, L. (2015). Les enjeux d'une évaluation commanditée. Immersion au sein d'une recherche-intervention en sciences de l'éducation. *Formation Emploi*, 129, 87-105.

Aussel, L. et Marcel, J.-F. (2013). Le changement au carré. Dans V. Bedin (dir.), *Conduite et accompagnement du changement. Contribution des Sciences de l'éducation,* (p. 189-207). Paris : L'Harmattan.

Autant, E. (2010). Le partage : un nouveau paradigme ? *Revue du MAUSS*, 35(1), 587-610.

Bardin, L. (1993). *L'analyse de contenu* (9e éd.). Paris : Presses Universitaires de France.

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

Beckers, J. (2007). La construction de l'identité professionnelle. Fondements et conséquences méthodologiques. Dans J. Beckers (dir.), *Compétences et identité professionnelles : L'enseignement et autres métiers de l'interaction humaine,* (p. 141-199). Paris : De Boeck.

Bedin, V. (2013). La recherche-intervention en éducation et en formation : une nouvelle forme de conduite et d'accompagnement du changement. Dans V. Bedin (dir.), *Conduite et accompagnement du changement. Contribution des sciences de l'éducation,* (p. 81-97). Paris : L'Harmattan.

Bercot, R. (2011). De l'art de s'accommoder des épreuves du travail. Dans D. Corteel et S. Le Lay (dir.), *Les travailleurs des déchets,* (p. 207-212). Toulouse : Erès.

Broussal, D. (2018). S'émanciper par les œuvres. *Proposition pour la recherche-intervention.* L'Harmattan.

Broussal, D., Marcel, J. F. et Aussel, L. (2017). Évolution du métier de moniteur d'atelier en Établissement et service d'aide par le travail. Entre logiques structurantes et stratégies créatrices. *Éducation, Santé, Sociétés,* 3(2), 73-93.

Broussal, D. et Talbot, L. (2010) Professeur des écoles : une identité professionnelle ? *Revue Administration et Éducation*, 89-96.

Brun, J. et Dugas, N. (2005). La reconnaissance au travail : analyse d'un concept riche de sens. *Gestion,* 30(2), 79-88.

Caprani, I., Duemmler, K. Et Felder, A. (2019). Construire une identité professionnelle malgré des conditions de travail difficiles : les apprenti-e-s en commerce de détail en Suisse. *Éducation et Socialisation*, 53.

Clot, Y. (1995). *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie.* Paris : La Découverte.

Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir.* Paris : Presses Universitaires de France.

Combes, M. C. et Lozier. F. (2005). Du métier individuel au métier d'entreprise. Économie et Sociétés. *Socio-économie du travail,* 39(25), 803-825.

Corteel, D. et Le Lay, S. (2011). Introduction. Travailler aux abords des déchets : un clair-obscur contemporain. Dans D. Corteel et S. Le Lay (dir.), *Les travailleurs des déchets,* (p. 15-32). Toulouse : Erès.

Dejours, C. (2000). *Travail, usure mentale : de la psychopathologie à la psychodynamique du travail.* Montrouge : Bayard.

Dejours, C. (1998). *Souffrance en France : la banalisation de l'injustice sociale.* Paris : Seuil.

Demazière, D., et Dubar, C. (1997). *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple de récits d'insertion.* Paris : Nathan.

Descolonges, M. (1996). *Qu'est-ce qu'un métier ? P*aris : Presses Universitaires de France.

Donnay, J. et Charlier, E. (2008). *Apprendre par l'analyse des pratiques : initiation au compagnonnage réflexif* (2e éd.). Namur : Presses Universitaires de Namur.

Doppler, F. (2004). 4. Travail et santé. Dans P. Falzon éd., *Ergonomie* (p. 67-82). Paris : Presses Universitaires de France.

Dubar, C. (1998). Trajectoires sociales et formes identitaires : clarifications conceptuelles et méthodologiques. *Sociétés Contemporaines*, 1(29), 73-85.

Dubar, C. (2010). *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation.* Paris : Presses Universitaires de France.

Dubet, F. (1987). *La galère des jeunes en survie.* Paris : Fayard.

Dubet, F. (2006). *Injustices : de l'expérience des inégalités au travail.* Paris : Seuil.

El Akremi, A., Sassi, N. et Bouzidi, S. (2009). Rôle de la reconnaissance dans la construction de l'identité au travail. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 64(4), 662-684.

Fray, A. et Picouleau, S. (2010). Le diagnostic de l'identité professionnelle : une dimension essentielle pour la qualité au travail. *Management & Avenir*, 38(8), 72-88.

Gadrey, N., Jany-Catrice, F., et Pernod-Lemattre, M. (2005). Les conditions de travail des employés non qualifiés. Dans D. Méda et F. Vennat (dir.), *Le travail non qualifié. Permanences et paradoxes,* (p. 182-196). Paris : La Découverte.

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

Gernet, I. (2009). Les relations entre santé et travail du point de vue de la psychodynamique du travail. *Mouvements*, 58(2), 79-84.

Gernet, I. et Le Lay, S. (2011). S'accommoder des conduites viriles dans les collectifs de travail mixtes : Le cas des éboueures. Dans D. Corteel et S. Le Lay (dir.), *Les travailleurs des déchets,* (p. 257-278). Toulouse : Erès.

Guédeney, N. (2011). Les racines de l'estime de soi : apports de la théorie de l'attachement. *Devenir,* 23(2), 129-144.

Gurnade, M.-M. (2015). L'observatoire comme dispositif au centre de l'articulation de la recherche et de l'intervention. Dans D. Broussal, P. Ponté, et V. Bedin (dir.), *Recherche-Intervention et accompagnement du changement en éducation,* (p. 112-131). Paris : L'Harmattan.

Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance* (traduit par P. Rusch). Paris : Cerf.

Honneth, A. (2004). La théorie de la reconnaissance : une esquisse. *Revue du MAUSS*, *1*(1), 133-136.

Honneth, A. (2006). *La société du mépris. Vers une nouvelle théorie critique* (traduit par O.Voirol, P. Rusch et A. Dupeyrix). Paris : La Découverte.

Jorro, A. et Houot, I. (2013). Reconnaissance professionnelle. Dans : A. Jorro (dir.), *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation,* (p. 253-257). Paris : De Boeck Supérieur.

Jounin, N. (2009). *Chantier interdit au public : Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*. Paris : La Découverte.

Kergoat, P. (2000). Métier. Dans H. Hirata, F. Laborie, H. Le Doaré et D. Sénotier (dir.). *Dictionnaire critique du féminisme*. Paris : Presses Universitaires de France.

Le Lay, S. (2014). Le corps des éboueurs au travail : de quel(s) extrême(s) parle-t-on ? *Champ psy*, 66(2), 151-170.

Le Lay, S. (2015). Être éboueur-e à Paris. *Travail, Genre et sociétés,* 33(1), 105-121.

Lhuilier, D. (2005). Le « sale boulot ». *Travailler*, 14(2), 73-98.

Lhuilier, D. et Cochin, Y. (1999). *Des déchets et des hommes*. Paris : Desclée de Brouwer.

Marcel, J.F. et Bedin, V. (2018). Contribution à l'élaboration d'un dispositif d'évaluation de la Recherche-Intervention. *Phronesis*, 1, 79-91.

Marcel, J. F. et Gardies, C. (2011). La difficile construction de l'identité professionnelle des professeurs-documentalistes de l'enseignement agricole public. *Recherches en éducation,* 10, 146-160.

Marcel, J.F. (2010). Des tensions entre le « sur » et le « pour » dans la recherche en éducation : question(s) de posture(s). *Cahiers du CERFEE*, 27-28, 41-64.

Michel, F. (2011). Quand tout un univers prend sens dans son rapport à la pénibilité de la tâche. Étude d'une entreprise privée d'éboueurs en Belgique. Dans D. Corteel et S. Le Lay (dir.), *Les travailleurs des déchets* (p. 169-190). Toulouse : Erès.

Molinier, P. et Flottes, A. (2012). Travail et santé mentale : approches cliniques. *Travail et emploi*, 129(1), 51-66.

Osty, F. (2003). *Le désir de métier. Engagement, identité et reconnaissance au travail*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.

Petersen, A. et Willig, R. (2004). Work and Recognition : Reviewing New Forms of Pathological Developments. *Acta Sociologica,* 47(4), 338-350.

Poussin, N. (2011). La réorganisation de leur travail par les éboueurs : de la nécessité d'une prescription pour pouvoir y répliquer. Dans D. Corteel et S. Le Lay (dir.), *Les travailleurs des déchets,* (p. 191-205). Toulouse : Erès.

Reegard, K. (2015). Diversity of occupational orientations in Sales vocational education and training. *Journal of Education and Work,* 29(6), 688-706.

Renault, E. (2007). Reconnaissance et travail. *Travailler*, *18*, 2, 119-135.

Saint-Arnaud, L., Gignac, S., Gourdeau, P., Pelletier, M. et Vézina, M. (2010). Démarche d'intervention sur l'organisation du travail afin d'agir sur les problèmes de santé mentale au travail. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé,* 12(3).

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines, ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836

Saint-Jean, M., Isus Barado, S., Paris Manas, G. et Mace, A. (2014). La recherche-intervention comme accompagnement du changement : le cas d'une formation de formateurs. *Les dossiers des sciences de l'éducation,* 31, 31-48.

Soares, A. (2011). L'élégance des éboueurs. Dans D. Corteel et S. Le Lay (dir.), *Les travailleurs des déchets,* (p. 213-234). Toulouse : Erès.

Touré, E. H. (2010). Entretiens de groupe : concepts, usages et ancrages. *Recherches Qualitatives,* 29(1), 5-27.

Tourmen, C. (2007). Activité, tâche, poste, métier, profession : quelques pistes de clarification et de réflexion. *Santé Publique,* 9, 15-20.

Volkoff, S. (2006). « Montrer » la pénibilité : le parcours professionnel des éboueurs. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 163(3), 62-71.

Références sur le Web

Castel, R. (2010). *Grands résumés, La Montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu.* SociologieS [En ligne] : https://journals.openedition.org/sociologies/3276 (15-06-2020).

Corteel, D. (2008). *Travailler sur l'espace public : exposé et invisible, indispensable et stigmatisé.* [En ligne] : https://koebel.pagesperso-orange.fr/ActesI\&E/AXE1/corteel.html (18-06-2020).

Daniellou, F. (2012). *L'ergonome et la pénibilité du travail.* [En ligne] : https://hal.archivesouvertes.fr/hal-00777891/document (15-06-2020).

Le Lay, S. (2020). *Les éboueurs, héros des temps confinés.* Médiapart [En ligne] : https://blogs.mediapart.fr/ateliers-travail-et-democratie/blog/200420/les-eboueurs-heros-des-temps-confines-par-stephane-le-lay (18-06-2020).

Published in : Laurence Bergugnat et Loïc Lerouge (dir.), *Revue Education, Santé, Sociétés, Vol. 7, No. 2 "La santé au travail : une question d'éducation et de formation ?"*, Editions des archives contemporaines,
ISSN : 2425-617X, ISBN : 9782813003836, doi : 10.17184/eac.9782813003836