

Témoignages de salariés sur leur travail

Voici 6 témoignages de salariés qui se considèrent impliqués dans leur travail. Pour chacun d'entre eux, essayez de repérer les éléments fondamentaux de leur implication ainsi que la « cible » ou domaine dans lequel s'exerce leur implication

Marie : agent de service hospitalier (ASA)

Anne : employée libre-service

Edith : bibliothécaire

Josette : infirmière

Fred : peintre en bâtiment

Noël : responsable de rayon en hypermarché

Marie

Marie est officiellement agent de service dans un hôpital de la région parisienne. Elle est chargée du ménage dans les couloirs, dans les chambres, dans les salles de consultation. Dans quelques semaines, elle va devoir partir en retraite après plus de quarante années de travail comme ouvrière agricole, gérante de station-service sur une route nationale puis agent de service dans les écoles. C'est un déchirement pour elle de devoir arrêter de travailler et elle a apparemment du mal à le supporter : elle ne laissera personne dire que l'âge de la retraite est le plus bel âge de la vie de travail... Écoutons-la parler de son travail :

« On commence normalement à 9 h 30. Cela vous permet de faire toutes les chambres tranquillement. Cela permet aussi, s'il y a des blocs, de les aider à coucher le malade parce que pour cela plus nombreux vous êtes, plus cela va vite. Si l'infirmière a besoin d'un coup de main, eh bien on l'aide. On n'est pas là pour faire ce genre de boulot puisque l'on est agent de service mais enfin on aide ; moi j'aide pas mal.. »

« À midi, je fais la vaisselle, je suis une des seules, je débarrasse, je fais toute ma vaisselle... je réprépare les chariots pour le soir... et ensuite je monte au deuxième, je vais aider les autres... moi je vais toujours aider, même si je ne suis pas de l'étage... Moi j'estime qu'il faut aider les autres.. »

Marie aime le travail : « Je ne mange pas à midi, je ne m'interromps pas, je travaille tout le temps... Il faut que je m'occupe, je ne sais pas rester comme cela...je ne peux rester à rien faire quand les autres ont plein de travail. »

« Du moment que j'ai rempli ma journée, je suis contente, j'ai aidé tout le monde.. »

« Quand je travaillais dans les écoles, j'ai dit que j'allais faire mon travail et pas prendre le café et discuter avec les copines... alors je peux vous dire que j'ai tout de suite été mise de côté. Après, j'ai quitté. »

« Je peux faire douze heures d'affilée, j'aide tout le monde, je suis contente... même si j'avais 70 ans, je ferais la même chose, tant que je peux remuer, je remue » Concrètement Marie raconte que le dimanche, comme il y a moins de malades, elle en profite, si elle a le temps, pour faire les chambres à fond ou nettoyer les rideaux, ce que peu font ni ne demandent : « Les gens, ils aiment quand ils rentrent et que tout est propre... quand cela me prend, j'essaie de faire tous les rideaux... pour le malade c'est agréable et important de vivre dans la propreté. »

Qu'est-ce que Marie aime dans son travail ? « Moi j'aime tout... C'est un métier où vous faites de tout, c'est cela qui est bien... vous pouvez toujours aider, vous êtes toujours disponible... c'est cela qui me plaisait à la station-service, on côtoyait des gens, on pouvait leur rendre service.. »

« Dans un métier comme cela moi je dis que vous êtes utile dans la vie... il y a tellement à faire dans un métier comme cela... si vous voulez vous dépenser à fond, vous pouvez y aller, il y a de quoi faire.. » Travail, vie et valeurs personnelles sont très liées : « Moi je dis que je suis propre... alors si je suis propre chez moi, je suis bien forcée de l'être ici aussi. « (Dans les écoles), j'ai dit aux autres, on

ne va pas faire comme cela, je vais faire le ménage comme je le fais chez moi. » En donnant tellement d'importance à l'aide apportée, Marie associe le travail à des valeurs qui sont importantes pour elle. Elle l'évoque pour son métier de femme de ménage quand elle raconte qu'elle vient reconforter les personnes dans les chambres, leur parler, spécialement à celles qui sont seules, sans famille. Ce dont elle est le plus fière dans son travail, c'est « d'avoir rendu service aux gens, à tous ceux qui ont besoin de quelque chose ».

Anne

Anne vend du fromage à la coupe dans un hypermarché : en fait, elle s'occupe de beaucoup de choses comme les commandes, la préparation du rayon, le contrôle des stocks et des livraisons et, bien entendu, la vente aux clients. Elle fait ce travail depuis douze ans et apprécie d'en connaître maintenant toutes les ficelles.

Pourtant elle a eu d'autres emplois dans le passé ; elle a travaillé en usine puis dans divers emplois qui ont toujours eu comme caractéristique commune d'être liés à des relations, des connaissances, des environnements connus et appréciés :

« On était deux dans un grand atelier, on s'occupait d'une machine, c'était tranquille. Ensuite j'ai travaillé pour un magasin, je faisais les livraisons : la dame avait confiance en moi, c'était à côté de chez moi, je connaissais tout le monde parce que c'est là que je suis née, que je suis allée à l'école. J'aimais bien, c'était agréable et puis je voyais ma sœur, mon frère, mon père... Partout où j'ai travaillé avant, je connaissais tout le monde. Quand j'ai travaillé comme standardiste, c'était un remplacement, c'est une dame qui me connaissait et en plus c'était à côté de chez moi... après ils m'ont redemandé de venir travailler mais comme je n'étais pas très copine avec le patron, je n'ai pas voulu y retourner. »

Un jour elle a dû partir en région parisienne pour suivre son mari.

Elle s'est reconstitué un environnement dans lequel elle travaille depuis douze ans. Qu'est-ce qu'elle y trouve ?

« Je suis satisfaite quand le client me dit que le fromage était parfait, que le plateau était bien. »

« Je n'irais pas vendre des choses que je n'achèterais pas moi-même... le goûte tout ce que je vends »

À contrario « Il y a des gens qui croient que si on est derrière un comptoir, si on fait vendeuse dans un supermarché, c'est que l'on n'a pas d'éducation ou qu'on est des moins-que-rien, des gens qui ne sont pas allés à l'école... cela m'est arrivé de pleurer avec des clients difficiles... ils ne se rendent pas compte du mal qu'ils font »

Envisage-t-elle de changer ?

« Cela me plaît bien et puis, je suis ancrée là, j'ai toutes mes copines. »

« Cela me plaît ici, pourquoi je changerais de boulot ? J'ai pris un rythme de travail, c'est vrai que l'on a l'habitude de nos gens, enfin de nos clients... Non, moi je me sens bien où je suis... »

La seule tentation serait de retourner dans la région d'origine, là où vivent encore sa famille et celle de son mari à trois kilomètres de distance. Cette vie en famille avec ses racines régionales est un référentiel de base. Les frères et sœurs sont mariés localement, à des amis d'école le plus souvent ; elle est la seule à avoir bougé pour se marier... à trois kilomètres.

Elle est ancrée dans sa région, aime les gens, a besoin de les connaître ; pour avancer dans la vie, elle a besoin de la stabilité et de la connaissance en profondeur de son environnement. Famille, région, communauté de travail sont les groupes d'appartenance forts qui constituent son univers. En matière de travail elle a fait les jobs les plus divers mais avec toujours le même critère d'appréciation : connaître les gens et avoir de bonnes relations, être dans un environnement stable en connexion avec ses groupes de référence traditionnels.

Edith

Édith est bibliothécaire. Originaire de Cholet, elle a passé les concours administratifs pour enfin occuper ces fonctions et elle se retrouve à la Grande Bibliothèque de France peu avant son ouverture officielle.

Son travail est une alternance de postes au service du public, au magasin, au chargement et au déchargement des nacelles qui apportent les livres en salle. Édith préfère être en salle, avoir le contact avec les lecteurs et elle comprend difficilement que certains de ses collègues en arrivent à fuir le public. Il est vrai que les lecteurs ne sont pas toujours faciles, il y a par exemple les habitués qui ne tolèrent pas que leurs livres mettent trop de temps à arriver!

Avant les concours, Édith avait fait des études de lettres mais depuis toute petite, elle avait envie de travailler dans une bibliothèque :

« Ça date de l'adolescence, j'aime le contact avec les livres et avec les lecteurs, c'est pour cela que moi ici, je suis contente de voir les lecteurs... il y a qu'un truc qui m'intéresse, c'est les livres. »

L'avenir, c'est encore une bibliothèque où la conduira le cours normal d'une carrière administrative, mais elle rêve d'autres contacts de livres et de lecteurs :

« Une bibliothèque municipale, c'est des lecteurs plus variés, parce que maintenant les étudiants ça va, mais qu'est-ce que cela sera dans vingt ans quand j'aurai l'âge d'être leurs parents... »

L'amour du livre vient de loin ; c'est une passion peu explicite, probablement temporaire parce qu'elle dit bien qu'à manipuler des livres toute la journée on ne gagne ni le temps ni la connaissance de leur contenu : mais comme cela la choque de voir des collègues qui n'aiment plus le livre et son lecteur.

Josette

C'est un cadre infirmier qui seconde le directeur d'un institut de formation, ce que l'on appelait autrefois une école d'infirmières.

Elle se retrouve à 47 ans après une longue carrière où elle a démarré comme agent hospitalier à faire le ménage dans les chambres. Puis elle a passé les concours pour devenir aide-soignante, infirmière, surveillante, cadre infirmier et elle se retrouve maintenant hors de l'hôpital, dans une école. Ce qui l'a décidée à changer de voie c'est qu'un jour, alors qu'elle travaillait en cancérologie, on lui parle de l'arrivée d'une personne en très mauvais état avec un cancer trop avancé : elle découvrira en entrant dans la chambre que c'était quelqu'un de sa famille. Le métier prenait alors une tout autre dimension qu'elle n'a pu supporter. Dans cette école d'infirmières, Josette organise des formations, elle travaille avec les enseignants, suit des stages, organise des plannings, évalue des formations. Mais le plus important est qu'elle s'ennuie :

« Je m'ennuie, j'ai appris des tas de choses durant ces deux ans mais le rythme est complètement différent de l'hôpital, on n'est jamais dans l'urgence. À l'hôpital, en hémato il fallait réagir très vite parce qu'il en allait de la vie des malades alors quand j'entends ici un collègue paniquer parce que l'intervenant n'est pas arrivé, je trouve cela dingue... je trouve que l'atmosphère ici est trop confinée, j'ai besoin de me retrouver à l'hôpital |... j'essaie bien de rester surtout avec les étudiants qui sont eux sur le terrain parce qu'avec mes collègues enseignants c'est trop triste... elles sont très scolaires... L'hôpital me manque... le ne pensais jamais que l'atmosphère me pèserait autant... l'ambiance me pèse. »

Son métier c'est d'être infirmière, c'est cela qu'elle regrette, c'est cela qui lui correspond. Suivons son parcours :

« Je voulais être infirmière et j'ai tenté le concours d'entrée à l'école que j'ai raté. Une personne avait conseillé à ma mère que je commence comme agent hospitalier, disant que si je passais ce cap, je pourrais continuer et c'est vrai... La première année j'ai vieilli de dix ans : les gens ne vous font pas de cadeaux, on vit des situations humiliantes... mais une fois passé par là on peut tout faire.

Après avoir été titularisée, j'ai préparé le concours d'aide-soignante, puis d'infirmière. Plus tard je

suis devenue surveillante. »

Parcours parfait mais qu'est-ce que cela lui apportait qui lui fait si fortement ressentir sa situation actuelle à l'école ? « Dans mon dernier service en hématologie je me sentais indispensable; il y avait des moments douloureux avec des infirmières qui pleuraient, qui craquaient, mais on parlait beaucoup, les filles avaient besoin de moi mais en contrepartie je pouvais compter sur elles, j'aime bien fonctionner comme cela c'est un partage... j'ai besoin que ça vive: j'ai travaillé en chirurgie, pourtant dieu sait si les chirurgiens sont caractériels, mais je n'ai jamais eu de soucis, même s'il y avait des "coups de gueule" de temps en temps mais c'était toujours dans le même but: soigner le patient. » De l'extérieur on a l'impression que le métier d'infirmière suscite par nature ce type d'engagement mais il n'en est rien : « C'était très ancien cette envie de devenir infirmière... Tout au début je voulais m'occuper d'enfants, je suis entrée à l'hôpital pour être infirmière et puéricultrice, je voyais l'enfant à la crèche, bien portant mais finalement l'enfant il est malade, il meurt et cela, je ne le supportais pas. Ensuite j'ai travaillé en réanimation, j'ai appris plein de choses mais je n'ai pas tenu. Heureusement dans notre profession, on a toutes nos préférences. Même si on dit que l'infirmière est polyvalente, il y a des préférences. Moi j'aime bien la chirurgie, retirer les fils, faire les pansements, et ça me plaît toujours. »

Fred

Fred fait un peu tout ce qui se présente sur un chantier, il sait tout faire mais son vrai métier c'est peintre. Il a un CAP de peinture ; il est arrivé là un peu par hasard, comme il dit, il n'était pas très bon à l'école alors on lui a fait choisir un CAP à la fin de la troisième : la peinture lui plaisait sans qu'il ne sache vraiment pourquoi, il ne l'avait jamais pratiquée.

Fred est peintre et il sait très clairement ce qu'est son métier et ce qu'il aime : « Moi je préfère faire les enduits. C'est ce qui est le plus important dans le boulot. Si l'enduit est bien fait, la peinture sera parfaite...

Le métier c'est une compétence personnelle qui vous distingue des autres : « Pour les enduits, il faut bien travailler, il faut connaître son travail. Si on n'y connaît rien, il faut tout refaire derrière. Vous pouvez demander au patron, il ne met pas n'importe qui aux enduits...parfois on arrive sur des chantiers, c'est sale partout et on est obligé de refaire tous les enduits parce que les autres ouvriers ont mal travaillé...»

« Les autres de l'équipe, ils ne sont pas tous peintres. Certains n'ont même pas le CAP et ils travaillent n'importe comment, ils font cela pour gagner de l'argent et puis après ils s'en vont... »

« Le chef d'équipe, lui c'est un vrai peintre et il connaît bien son travail... rien qu'en comptant les bidons de peinture, il sait si le travail est bien fait. « Si mon patron a des gros problèmes, je trouverai une autre entreprise, il y en a beaucoup qui recherchent des vrais peintres. »

« On fait des choses intéressantes, on travaille avec des machines et des produits nouveaux, on utilise des produits dingues que les particuliers ne peuvent pas trouver en magasin... »

Le métier, c'est aussi un ensemble de valeurs : « Je travaille bien, je suis honnête, les gens me font confiance, je leur dis ce qu'il est mieux de faire, s'il faut ou non refaire les enduits et j'achète avec eux ce qui leur faut. »

« C'est important de laisser un chantier propre, après les outils sont foutus et c'est pire quand il faut reprendre. »

« Si on n'est pas organisé, faut pas faire peintre. »

Fred veut économiser suffisamment pour se mettre à son compte même s'il sait que c'est difficile, qu'il faut savoir compter, faire des devis, surveiller le travail des autres. Il ne pense pas trop au temps libre parce que le temps est déjà trop court pour mettre au point son projet. Il sait qu'il doit être sérieux dans la vie comme il l'est dans le travail et il gère étroitement ses finances pour rembourser sa voiture qu'il a cassée peu de temps après l'avoir acquise.

Ce qu'il veut c'est réussir en créant quelque chose, en se faisant reconnaître par son travail.

Noël

Noël est chef de rayon dans un grand hypermarché de l'enseigne X. Il passe ses journées à servir les clients, à les approvisionner, à passer les commandes, gérer les stocks, contrôler les prix, préparer les promotions, acheter les futurs produits qui seront sur les rayons. Noël trouve que finalement X est : « Une sorte de grande famille où, par principe, du haut en bas de l'échelle, du directeur à la personne qui s'occupe de l'entretien, tout le monde se tutoie : c'est un mot d'ordre qui permet de travailler tous ensemble dans une ambiance plus décontractée, l'entente est donc bonne. » Bien entendu, Noël n'avait pas particulièrement choisi de travailler chez X. Il préférait travailler dans un hypermarché parce que c'était dynamique, parce que le métier, contrairement aux apparences, change beaucoup selon les saisons, la concurrence. Il s'est retrouvé chez X parce que c'était proche de chez lui. Mais X lui a permis d'évoluer pendant ces sept ans d'expérience, il a pu changer de rayon donc de produits : ce changement permanent fait que l'on doit perpétuellement se renouveler et il est fier d'avoir réussi ces adaptations :

« Je suis ravi de cette entreprise, je ne pense donc pas en changer, c'est une société dynamique ; en plus ma carrière prend une belle tournure, je vais partir à l'international pour faire de la formation dans les nouveaux magasins que X vient d'implanter. »

L'attachement à l'entreprise pour Noël, ce n'est pas seulement de la reconnaissance pour ce qu'il a acquis de cette carrière satisfaisante, c'est aussi une certaine adhésion à des valeurs : Noël dit aimer dans son travail « le client, le besoin du client qui fait que chaque jour il faut être vigilant et évoluer avec... on regarde ce que recherche le client, en même temps, on regarde ce qui se passe chez le concurrent. »