

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Les préparateurs de commandes : travailleurs invisibles

Partie I : La manière dont les préparateurs de commandes sont gérés contribue-t-elle à leur invisibilité ?

Partie II : Qu'est-ce qui, en temps ordinaire, est à l'origine de l'invisibilité de certains métiers ? En quoi cette invisibilité est-elle impactée par la crise du coronavirus ?
Le cas des préparateurs de commande et des aides à domicile.

Remerciements

Je remercie mes directeurs de mémoire Monsieur Laurent Taskin et Monsieur Matthieu de Nanteuil pour leur orientation professionnelle ainsi que leur bienveillance.

Je remercie Madame Neuville pour son soutien et son précieux encadrement méthodologique. Pour leur soutien affectif et moral, pour leurs encouragements, pour leur foi indéfectible en moi, ainsi que pour leurs précieux conseils, je remercie du fond du cœur : mon mari Bongutu N'Sabaka, mes fils Yannick N'Sabaka Boketa et Axel N'sabaka Tukuzu, mes frères Emmanuel Gusu-wo Ambazuda et Serge Tukuzu ainsi que mes sœurs Marie-Valence Yimindu et Yakili Ngulame.

Je remercie plus particulièrement ma fille Sarah N'Sabaka Pomame pour son assistance dévouée et efficace, ses encouragements ainsi que son soutien moral et affectif.

Je remercie Ruben Simonart pour son efficacité et sa patience.

Merci aux familles Raabe, Meinberger et Lanzendorfer Madame Müller ainsi que Madame Wilkes, Monsieur Daufenbach ainsi que tous ceux qui comme eux ont cru en moi.

Je dédie ce mémoire à la foi et à l'optimisme.

Table des matières

1. <u>Introduction</u>	6
2. <u>L'invisibilité</u>	6
3. <u>Le travail de préparateurs de commande chez Amazon</u>	10
4. <u>Le contexte de travail des préparateurs de commande</u>	13
5. <u>Analyse</u>	14
6. <u>Conclusion</u>	16
<u>Bibliographie</u>	18

Abstract

Avec la globalisation des entreprises, force est de constater que c'est le management de la mesure qui prime dans la gestion des entreprises. Ce type de management met la priorité sur les résultats financiers plutôt que sur la gestion des personnes. Cette recherche est basée sur le livre de Pierre-Yves Gomez : « Le travail invisible. Cette étude a trouvé l'origine de l'invisibilité des travailleurs dans la manière dont ils sont gérés. Vu que la production scientifique dans son ambition émancipatrice a la capacité de « revisibiliser » ces travailleurs, ce travail conclut en proposant comme solution une alternative au management financier. Il s'agit du management humain. (Taskin, 2016)

Paper 1. La manière dont les préparateurs de commandes sont gérés contribue-t-elle à leur invisibilité ?

1. Introduction

Les préparateurs de commande sont des ouvriers du secteur de la logistique travaillant dans les entrepôts. Ce sont eux qui préparent les commandes avant que celles-ci soient expédiées chez les clients. Les réparateurs de commande sont importants pour l'entreprise. Pourtant il s'agit de travailleurs que l'on peut qualifier d'invisibles au sein de l'entreprise.

Sans sous-estimer ce que leur travail représente pour les consommateurs finaux, nous nous concentrerons dans cette étude, sur le processus d'invisibilisation des préparateurs de commande par rapport à leur travail et au sein de l'organisation. Celle-ci est portée en particulier sur les ouvriers d'entrepôts de l'entreprise Amazon.

Le choix de cette entreprise s'explique par le fait qu'étant une entreprise globale, sa politique organisationnelle obéit aux exigences de la mondialisation et de la financiarisation des entreprises.

Notre attention se portera en premier lieu sur la notion d'invisibilité. Ensuite nous verrons ce qu'est le travail des préparateurs de commande, nous poursuivrons par voir la façon dont ils sont gérés. Enfin nous essayerons d'établir le lien entre la manière dont ils sont gérés et leur invisibilité.

2. L'invisibilité

La notion d'invisibilité du travail n'est pas nouvelle dans les débats sur le travail, elle a été traitée depuis longtemps et par plusieurs auteurs. Elle a été évoquée pour la première fois par les féministes concernant le travail invisible des femmes. L'aspect relevé était alors « la finalité du travail et opposait le travail productif au travail reproductif. » (Hamrouni, 2011)

Selon Bereni *et al.* (2012) on peut rajouter une nuance à l'aspect de la finalité : celle de l'utilité économique. Ils se sont basés sur la part de la contribution du travail dans l'économie du pays. En effet ceux-ci ont parlé d'invisibilité en évoquant la gratuité qui caractérise le travail domestique effectué dans la sphère privée en opposition au « travail rémunéré, effectué dans la sphère publique et qui participe au PIB » (Bereni, 2012)

Krinsky et Simonet (2012) reconnaissent également le travail domestique comme forme pure de travail invisible. Cependant, dans leur plaidoyer pour « la reconnaissance des travailleurs rendus invisibles », ils mettent le doigt sur le manque de reconnaissance. Tout particulièrement en ce qui concerne « les attributs d'un travail salarié et valorisé qui sont des droits sociaux ou syndicaux, une véritable rémunération, un statut, une réglementation, des compétences. » (Krinsky & Simonet, 2012)

L'invisibilité renvoie aussi à la qualification. C'est ce que nous montre Rose-Myrlië, J. O. S. E. P. H. (2011) dans ce qu'elle appelle « le *mythe de la qualification*. » Cela comprend d'abord le manque de qualification, ensuite la disqualification des capacités naturelles (naturalisme), et enfin la déqualification, c'est-à-dire le déni de la qualification.

Pierre-Yves Gomez, professeur à l'EM Lyon et spécialiste du lien entre l'entreprise et la société, évoque la notion d'invisibilité par rapport à l'organisation du travail au sein de l'entreprise, dans son fonctionnement ainsi que dans l'organisation du travail, au service de la productivité.

Pour P-Y. Gomez, « l'invisibilité du travail résulte de l'occultation du « travail réel par les systèmes d'évaluations destinées à servir le profit ». Dans son livre « le Travail invisible », il explique comment nous en sommes arrivés là. C'est « l'idée d'une vie sans travail, c'est-à-dire de vivre uniquement de la rente qui a contribué à nourrir cette machine qu'est la financiarisation et qui a réussi à faire du travailleur l'auteur de l'invisibilisation de son travail. » (Gomez, 2013)

On assiste de nos jours à « une pratique accrue des opérations financières. (Gomez, 2013) Celle-ci conduit à l'abstraction de la réalité matérielle du travail c'est-à-dire à l'abstraction du travail tel que « effectué dans les ateliers, les usines, les agences, les bureaux, les lieux physiques où le travail humain s'accomplit concrètement. Le travail se voit ainsi, pour les besoins de la productivité, traduit en données quantifiables tel que le temps, le nombre d'objets fabriqués, le nombre de clients contactés, le nombre de dossiers traités, le nombre de produits vendus aux clients. Bref, le travail se trouve assimilé à quelques éléments chiffrés ».

Ibid

De plus, tout étant « organisé pour que le travail soit quantifié, stocké et évalué selon une grammaire financière composée de ratios comparatifs, les dirigeants se focalisent sur des instruments de gestion abstraits et perdent de vue les salariés, qui sont réduits à de simples indicateurs chiffrés parmi les autres et deviennent totalement invisibles. » *Ibid*

Le terme invisibilité peut également renvoyer au manque d'identification au collectif, lorsque les travailleurs éprouvent des difficultés à s'organiser. C'est l'invisibilité « syndicale et politique » dont parle Darpeix. (Darpeix, 2013).

Saint-Martin dans son analyse sur les professionnels du travail social du secteur médico-social et social est dans le même optique que P-Y. Gomez. En effet, elle parle de travailleurs qui sont « constamment sous la pression de la performance et des impératifs gestionnaires et écrasés par l'organisation du travail et le management ». (Saint-Martin, 2012)

Tout comme P-Y. Gomez, elle évoque l'invisibilité résultant des « contraintes induites par les référentiels gestionnaires de l'organisation. Celles-ci vont à l'encontre de ce qu'est leur travail puisqu'elles rendent invisibles leur savoir-faire et leur connaissance du terrain c'est-à-dire leur métier, dans ses ressources et compétences propres ». *Ibid*

À cela s'ajoute la non-reconnaissance institutionnelle car « ce travail reste invisible pour les acteurs prescripteurs de l'action à cause de leur méconnaissance du métier ». *Ibid*

Le dernier point est celui du travail réel que Saint-Martin (2012) appelle « la vraie activité ». Celle-ci est elle aussi rendue invisible, « étant abordée du seul point de vue de l'exécution des directives, à partir d'une rationalité procédurale ignorant la réalité pratique du terrain. » *Ibid*

Dans son analyse des expériences vécues par les femmes en matière d'apprentissage et d'exercice du leadership visibilité, Stead (2013) affirme que les femmes sont rendues invisibles par des processus et des pratiques organisationnels. En outre elle fait ressortir l'aspect de l'exclusion et des relations de pouvoir (Stead, 2013).

Au sein de l'entreprise elle peut référer au sentiment des employés lorsqu'ils ne se sentent pas valorisés ni appuyés par l'entreprise. (Einsenberger R., 1986)

Au vu des analyses qui ressortent de la littérature spécifique sur le sujet, nous pouvons voir que la notion d'invisibilité ne peut pas être saisie dans une définition. Elle peut néanmoins être appréhendée au travers certains facteurs.

L'invisibilité peut renvoyer au manque de reconnaissance de l'activité du travail. Il s'agit d'abord du manque de reconnaissance de la pratique du travail. C'est le cas lorsqu'on oppose le travail reproductif invisibilisé au travail productif (Hamrouni, 2011).

Il s'agit ensuite du manque de reconnaissance des résultats produits. C'est le cas du « travail gratuit effectué dans la sphère privée et qui ne participe pas au PIB ». (Bereni, L, Chauvin S, Jaunait A, et al. 2012).

De même l'invisibilité du travail peut provenir d'un manque de reconnaissance institutionnelle. Il s'agit de l'absence des avantages liés à un travail salarié. (Krinsky, J. & Simonet, M. 2012).

Au sein de l'entreprise elle peut relever de l'absence du soutien organisationnel perçu c'est-à-dire « les croyances développées par les employés croient que l'entreprise ne valorise pas assez leurs contributions et ne s'occupe pas de leur bien-être » (Eisenberger, 1986)

Le « mythe de la qualification » (Rose-Myrli, J. O. S. E. P. H. 2011) est un autre facteur d'invisibilité. Cela englobe le manque de qualification ou la faible qualification, la disqualification ainsi que la déqualification. Tout d'abord un travail non qualifié ou peu qualifié est enclin à être dévalorisé. Ensuite il y a la déqualification qui est l'expression d'un déni de qualification. Enfin il y a la disqualification dont la forme la plus connue est la naturalisation des compétences. (Hirata, H., & Kergoat, D. 2017)

Derrière le terme invisibilité peut également se cacher le manque d'identification au collectif du fait que « les travailleurs éprouvent des difficultés à s'organiser ». Ce qui conduit à « l'invisibilité syndicale et politique » dont parle (Darpeix, A. 2013).

Dans l'entreprise les rapports de pouvoir peuvent constituer une source d'invisibilité dans ce sens qu'ils peuvent entraîner l'exclusion de certains travailleurs. Stead (2013)

Les travailleurs peuvent être invisibilisés par les « pratiques organisationnelles de l'entreprise ». D'une part lorsque « les impératifs gestionnaires, tournés vers la performance occultent leur travail réel ». (Charvolin, V. 2016). D'autre part, lorsque « les dirigeants, se focalisant sur les instruments de gestion abstraits perdent de vue les salariés, qui sont réduits à de simples indicateurs chiffrés. » (GOMEZ, P. 2013).

Notre étude porte sur l'invisibilité du travail qui provient de l'organisation du travail au sein de l'entreprise Amazon. C'est une organisation du travail qui sert les exigences de la « bureaucratie de verre » (P.Y. Gomez, 2013), Il veut dire par là, la bureaucratie des années 2000 qui est entièrement au service de la finance. Elle est caractérisée par « l'abstraction de la réalité matérielle du travail quantifié, stocké et évalué selon une grammaire financière composée de ratios comparatifs ». *Ibid*

3. Le travail de préparateurs de commande chez Amazon

La philosophie de l'entreprise Amazon, le leader mondial du e-commerce (Blanquart, 2019), est caractérisée par la focalisation sur la satisfaction des clients et l'ambition d'être toujours premier. Derwa, (2018) dans son rapport basé sur les témoignages et entretiens de 256 salariés dénonce le management d'Amazon caractérisé par « une pression productiviste constante ».

Par ailleurs, la gestion du travail y est « basée sur des pratiques managériales de plus en plus déconnectée des réalités du travail, caractérisée par la méconnaissance des savoirs, des savoir-faire, et de la maîtrise des ouvriers d'une part et d'autre part, (Lhuilier, D. 2010) par « l'imposition de procédés de travail standardisés » (De Gaulejac, 2005).

« Comme la plupart des postes que l'on retrouve dans les entrepôts, le poste de préparateur de commandes est très peu lié à un diplôme ou à une formation particulière. Moins de 5% des ouvriers exerçant sur des postes logistiques ont suivi une formation spécialisée dans le transport, la manutention ou le magasinage ». (Tranchant, 2018) La compétence recherchée est la force physique. Cette compétence est conçue comme une compétence « naturelle » et n'est pas valorisée sur le contrat de travail. *Ibid*

Actuellement de plus en plus d'entreprises demandent tout de même que les préparateurs de commandes soient eux aussi titulaires d'un brevet de cariste pour conduire un transpalette. Celui-ci s'obtient suite à une formation de quelques jours dispensée par des organismes privés. (Tranchant, 2018)

Malgré cela, le poste de préparateur de commande reste avec celui de « cariste et de manutentionnaire non seulement les postes les moins qualifiés, mais aussi les moins bien

rémunérés, les plus difficiles, et symboliquement les moins considérés. » Tranchant, L. (2018).

L'automatisation des entrepôts fait que le travail est caractérisé par la « commande vocale et une modélisation des processus à travers des scripts rigides qui conduisent à optimiser les opérations du point de vue du système au mépris des savoir-faire accumulés par les opérateurs. » (Klein, 2012)

Le recrutement des préparateurs de commandes passe en grande partie par l'intérim. « C'est à côté de la commande vocale, un des facteurs qui contribuent à leur invisibilité » (Tranchant L. 2008).

De plus, « lorsqu'ils revendiquent un attachement au métier ou une volonté de faire carrière, ils se heurtent à une déqualification des postes qui restreint les possibilités de croissance de la carrière en entrepôt. On ne reconnaît pas leur faculté à organiser son travail de façon intelligente par exemple. Seule compte la capacité à suivre un rythme soutenu sous assistance vocale » Gaborieau, D. (2016).

1. Les caractéristiques du travail des préparateurs de commande

Les entrepôts d'Amazon sont automatisés. Le travail des préparateurs de commande est caractérisé par le « voice picking », un outil qui conduit à « optimiser les opérations » (Klein, 2012).

La commande vocale est leur outil de travail. Il instaure un niveau élevé de formalisation et de contrôle du travail, il individualise les tâches et réduit le champ d'une activité qui tend à se limiter à des prises de colis rapides, sous guidage vocal ». » (Gaborieau, 2017)

2. Les caractéristiques de l'ouvrier préparateur de commande

Selon Focus Transport et Logistique, plus de 80% des postes sont occupés par les hommes en majorité jeunes. La majorité des ouvriers préparateurs de commande sont des étrangers ou d'origine étrangère. (Ouali & Martens, 2005)

Bien qu'actuellement un brevet de cariste soit nécessaire, la compétence recherchée est souvent la force physique. En outre les préparateurs de commande font partie des ouvriers les moins qualifiés, mais aussi les moins bien rémunérés, et « symboliquement les moins considérés ». (Tranchant, 2018)

3. L'organisation du travail

La pratique de primes de productivité fait partie des stratégies d'Amazon pour améliorer la productivité de ses ouvriers. Cette productivité est mesurée de manière individuelle à travers le nombre de colis préparés par heure à l'aide de technologies de traçage. Les compétences des salariés sont naturalisées sous l'angle de la motivation et de la constitution physique. Tranchant, L. (2018)

4. La gestion des ressources humaines

Le recrutement des préparateurs de commandes passe en grande partie par l'intérim. (Tranchant L. 2008.) et le management chez Amazon est caractérisé par « une pression productiviste constante » Derwa, (2018)

La gestion des carrières y est au service de la croissance et la formation du personnel se focalise sur la réalisation des performances attendues. (Daily Mail).

Dans ses entrepôts Amazon a mis en place un système automatisé (une intelligence artificielle) de suivi des employés. « Ce système surveille la productivité des employés et est même en mesure de générer automatiquement des documents nécessaires pour les licencier s'ils n'atteignent pas les objectifs » Daily Mail.

« Outre l'intérim, et la commande vocale, la polyvalence constitue un des facteurs qui contribuent à l'invisibilisation des préparateurs de commande. » (Tranchant, 2018)

La mise en place de la « polyvalence pour ces travailleurs contribue également à leur invisibilité, car elle fait d'eux des travailleurs interchangeables » *Ibid.*

En effet il est de plus en plus fréquent dans les entrepôts « qu'il soit attendu aux préparateurs de commandes qu'ils soient susceptibles d'occuper les différents postes ouvriers de l'entrepôt ». RÉRAT F, (1986) « Cette gestion de la main-d'œuvre apporte de la flexibilité à l'entreprise sans compensation salariale pour les ouvriers » (RAFFENNE, 2009).

4. Le contexte de travail des préparateurs de commande

Il est important de savoir dans quel contexte évolue l'entreprise Amazon car c'est ce contexte qui dicte l'organisation du travail.

Outre les exigences de productivité qui écrasent les préparateurs de commande travaillant chez Amazon, il y a la globalisation (Tranchant, 2018).

En effet, l'ambition d'extension qui caractérise les entreprises globales fait que ces entreprises se focalisent sur leur expansion au détriment des travailleurs et de leur travail, les rendant invisibles.

Les données financières et comptables ont acquis une importance considérable pour les entreprises qui tiennent à augmenter leur valeur boursière. C'est le cas de la VEA. « La valeur économique ajoutée (qui se traduit par economic value added en anglais ou encore EVA) est une méthode permettant à un apporteur de capital de savoir combien l'utilisation de ses fonds dégage de trésorerie et donc combien il peut mobiliser facilement le profit obtenu.

Développée par le cabinet de conseil Stern Stewart, elle a été très utilisée dans les entreprises à partir des années 1990. Elle est considérée par les marchés « comme un indicateur de bonne gestion des capitaux. » (Gomez, 2013).

Un autre élément du contexte est l'agilité. Elle est devenue actuellement un idéal que toutes les entreprises poursuivent. En effet il est aujourd'hui primordial de satisfaire au mieux le client. Pour cela les entreprises recourent à différentes méthodes dites « agiles ».

Viennent enfin les nouveaux profils des travailleurs qui ont comme caractéristique la déqualification, enfin il y a la gentrification. Les travailleurs sont de plus en plus touchés par la déqualification. En effet, à cause de l'économie de plate-forme les travailleurs perdent leurs qualifications ou font un travail nettement en dessous de leurs qualifications. De plus on assiste à une émergence de petits boulots non qualifiés due au phénomène de gentrification.

5. Analyse

Au vu de ce qui précède nous pouvons affirmer que le management financier invisibilise le travailleur. Cependant nous pouvons trouver dans la production scientifique une alternative à ce type de management.

Le management humain pourrait constituer une alternative au management financier dans le but de « revisibiliser » les travailleurs préparateurs de commande au sein de l'entreprise et de redonner un sens à leur travail.

En effet de par sa conception humaniste de l'humain, de par la place centrale qu'elle accorde au travail, ainsi que sa volonté de donner de la reconnaissance, le management humain est une alternative au management financier.

Tout d'abord, étant donné que le management humain se base sur une conception particulière de l'humain qu'on peut caractériser d'humaniste, il peut apporter une solution.

En effet, le management humain considère l'homme comme étant un être réflexif. « Cela veut dire que l'homme est capable de par son expérience, d'influencer les connaissances que l'on produit, de codéfinir les règles du jeu, les normes de l'action collective et de s'impliquer dans un projet. Bref, par sa manière d'interpréter les choses l'homme est capable d'influencer la réalité. » (Taskin, 2016)

Ensuite, vu que la finalité du management humain est la reconnaissance, il peut représenter une solution au problème d'invisibilisation des travailleurs.

Le management humain se basant sur le fait que « notre humanité tient de notre capacité à offrir et à attendre de la reconnaissance, se donne comme rôle de favoriser l'expression de la reconnaissance au travail. » *Ibid*

Enfin, vu que le management humain considère que l'objet principal de la GRH est le travail, il peut contribuer à revisibiliser le travailleur. Il peut ainsi contribuer à donner du sens et de la reconnaissance au travail.

En effet « avec le travail en point de mire, l'on considère à la fois l'organisation (son contexte, ses structures sociale et physique, sa culture, sa technologie, les relations de pouvoir qui s'y expriment) et le travailleur ; on établit ce lien entre l'activité et la personne humaine, en opposition à une personne-ressource, objet de ce management désincarné. » Taskin (2016)

Ainsi, plutôt que le déni de leur de la maîtrise de leurs techniques et savoir-faire au profit de l'automatisation, le management humain leur permettrait de « faire le choix de s'approprier ou pas les dispositifs de gestion d'une part, d'autre part leur permettre aussi de les influencer. » Bref, mettre au centre le travail réel, le travailleur et son expertise professionnelle *Ibid*

C'est sur ce point précis que je vois l'apport du management humain pour notre questionnement. Dans le cas des préparateurs de commande, il s'agit de leur donner les clés pour donner du sens à leur travail en influençant la réalité du travail par leur expérience et leur technique. Pour les faire sortir du « mythe de la qualification. » Rose-Myrle, J. O. S. E. P. H. (2011)

6. Conclusion

Ce travail a eu comme objectif d'analyser si la manière dont les préparateurs de commande étaient gérés au sein de l'entreprise contribuait à leur invisibilité.

Nous avons commencé par faire une revue de la littérature pour mieux appréhender la notion d'invisibilité. Il y a plusieurs dimensions de cette notion. Nous avons choisi de nous baser sur la dimension organisationnelle en étudiant la façon dont était organisé le travail des préparateurs de commande au sein de l'entreprise internationale Amazon.

Chez Amazon l'organisation du travail est déconnectée de la réalité du travail. Elle méconnaît les savoirs, les savoir-faire et les techniques des ouvriers en faveur de la commande vocale et des process.

De plus, comme nous l'avons mis en évidence, la commande vocale en plus d'intensifier le rythme de travail, ôte toute autonomie aux ouvriers. De même, « lors du recrutement les compétences prises en compte sont des compétences naturelles et non mesurables tel que la force physique et la motivation. » (Tranchant, 2018)

Le recrutement par l'intérim, en leur imposant la polyvalence constitue également un facteur d'invisibilisation des ouvriers préparateurs de commande. *Ibid.*

Chez Amazon les ouvriers peuvent recevoir « un coaching et une formation supplémentaire. Ces formations sont données dans le but d'aider les ouvriers à améliorer leur productivité. Cependant ils peuvent aussi être licenciés s'ils ne remplissent pas les exigences de productivité. Celle-ci est surveillée par un système qui peut même générer automatiquement des documents nécessaires pour les licencier s'ils n'atteignent pas les objectifs » (Daily Mail).

Tous ces éléments contribuent à rendre les préparateurs de commande invisibles. Cependant ils ne constituent pas les seuls facteurs d'invisibilité. En effet le contexte dans lequel évolue l'entreprise Amazon constitue également un facteur d'invisibilité. Car c'est ce contexte qui dicte en grande partie les pratiques organisationnelles qui caractérisent le travail des ouvriers préparateurs de commande.

D'abord les entreprises globales, focalisées sur leur ambition d'expansion, accordent plus d'importance aux calculs financiers, processus et instruments de gestion abstraits et oublient les travailleurs qui deviennent invisibles.

Ensuite il y a l'agilité qui résulte d'une volonté de satisfaire le client au maximum ainsi que le phénomène de gentrification qui a conduit à l'émergence de ce qu'on appelle « Bull shit jobs ». Ces travailleurs non qualifiés sont à la merci des modes de gestion qui invisibilisent les travailleurs.

Nous avons conclu en évoquant dans une brève analyse, une alternative au management financier qui est le management humain. Il a une conception humaniste de l'humain, a comme objet le travail et comme finalité la reconnaissance.

Pour finir, s'il est aisé de proposer une telle alternative, il reste néanmoins incertain que les entreprises telles qu'Amazon envisagent une autre approche gestionnaire que la leur. Par ailleurs nous pouvons espérer que les pouvoirs publics, convaincus du bien-fondé du management humain, l'instaurent comme norme dans toutes les entreprises. Alors, soyons optimistes et croyons au changement vers le positif.

Bibliographie

- Bereni, L. C. (2012). *Introduction aux études sur le genre. Ouvertures politiques*. (Vol. II). Bruxelles: De Boeck.
- Blanquart, C. L. (2019). Les entrepôts du e-commerce: quelles spécificités? Une étude du cas Amazon. *Logistique & Management*, 27(1), 44-54.
- Daily Mail*. (s.d.). Récupéré sur <https://intelligence-artificielle.developpez.com/actu/258072/Voici-comment-Amazon-surveille-et-licencie-automatiquement-ses-ouvriers-d-entrepot-cest-pour-des-raisons-de-productivite/>
- Darpeix, A. (2013). *La main-d'œuvre salariée en agriculture : histoire d'une invisibilité*. (Déméter, Éd.)
- Eisenberger R., H. R. (1986). « Perceived organizational support ». *Journal of Applied Psychology*, p.501.
- Eisenberger, R. H. (1986). *Perceived organizational support*.
- Gaborieau, D. (2017). *Quand l'ouvrier devient robot: Représentations et pratiques ouvrières face aux stigmates de la déqualification. L'Homme & la société*.
doi:10.3917/lhs.205.0245
- Gomez, P. (2013). *Le travail invisible: enquête sur une disparition*. Paris: Bourin, impr.
- Klein, T. &. (2012). *L'impact des TIC sur les conditions de travail*. Paris: La Documentation française .
- Krinsky, J., & Simonet, M. (2012). *Deni de travail: l'invisibilisation du travail aujourd'hui Introduction*. Sociétés contemporaines. doi:10.3917/soco.087.0005
- Ouali, N., & Martens, A. (2005). *Discriminations des étrangers et des personnes d'origine étrangère sur le marché du travail de la Région de Bruxelles-Capitale*. Bruxelles: Actiris.
- Saint-Martin, C. (2012, (3)). Performance et impératifs gestionnaires: quels enjeux pour la condition professionnelle des travailleurs sociaux? *Empan*, pp. 97-101.
- Taskin, L. D. (2016). *Management humain*. .
- Tranchant, L. (2018).
- Tranchant, L. (2018). L'intérim de masse comme vecteur de disqualification professionnelle. Le cas des emplois ouvriers de la logistique. *Travail et emploi*, 155-156, pp. 115-140.

**Paper 2 : Qu'est-ce qui en temps ordinaire, est à l'origine de l'invisibilité de certains métiers ? En quoi cette invisibilité est-elle impactée par la crise du coronavirus ?
Le cas des préparateurs de commande et des aides à domicile**

Table des matières

1	Introduction : une enquête sur l'invisibilité de certains métiers	22
2	La division du travail vue sous l'angle sociologique.....	24
2.1	Adam Smith et la création de la richesse.....	24
2.2	Karl Marx et la division de la société en classes.....	25
2.3	Friedman et le travail en miettes	25
2.4	Hughes et la division morale du travail	26
2.4.1	E. Hughes et l'école de Chicago	26
2.4.2	L'interaction.....	26
2.4.3	L'apport des travaux de E.A Hughes	27
2.4.4	Le regard de l'autre	27
2.4.5	Les métiers	28
2.4.6	La délégation.....	28
2.4.7	Le sale boulot.....	29
2.4.8	Le « Sale boulot » et reconnaissance.....	30
3	De la division morale à l'invisibilité sociale du travail : quelques caractéristiques générales	31
3.1	La nature des tâches	31
3.2	L'absence du collectif.....	32
3.3	Le manque de qualification.....	32
3.4	L'identité professionnelle fragile	32
3.5	L'invisibilité syndicale	33
4	Deux métiers à l'épreuve de l'invisibilité : aide à domicile et préparateurs de commande 34	
4.1	Les aides à domicile	34
4.1.1	La nature de la tâche.....	35
4.1.2	L'absence du collectif.....	35

4.1.3	Le manque de qualification.....	36
4.1.4	L'identité professionnelle fragile	36
4.1.5	Le manque de syndicalisation.....	37
4.1.6	Le manque de considération	37
4.1.7	La rémunération	37
4.2	Les préparateurs de commande	38
4.2.1	La nature de la tâche.....	38
4.2.2	L'identité professionnelle fragile	39
4.2.3	Le manque de qualification.....	40
4.2.4	La rémunération	40
5	L'impact de la crise du coronavirus sur l'invisibilité des aides à domicile et des préparateurs de commande	41
5.1	La crise du coronavirus.....	41
5.1.1	La pandémie.....	41
5.1.2	La gestion de la crise	41
5.1.3	Le déroulement de la vie sociale.....	42
5.1.4	Le rôle des aides à domicile.....	42
5.1.5	Le rôle des préparateurs de commande	43
6	Leçons à tirer	44
7	Conclusion.....	46

1 Introduction : une enquête sur l'invisibilité de certains métiers

Depuis l'industrialisation et les grandes usines la manière dont les travailleurs sont considérés n'a jamais été unanime. Cette représentation qui est liée au niveau d'importance accordé au travailleur a également évolué au cours des siècles.

De l'invention de la division du travail jusqu'à nos jours, plusieurs analyses et études ont été réalisées. En effet, les travaux sur la division du travail laissent entrevoir les différentes manières dont les travailleurs sont perçus ainsi la place qui leur est accordée tout le long de l'histoire du travail.

La première illustration de l'occultation dont a été victime le travailleur nous est apportée par A. Smith (1723-1790), père fondateur de l'économie dans son éloge fait à la division du travail. En ayant affirmé que la division du travail contribuait à l'augmentation de la productivité, il a accordé au profit une importance capitale, laissant dans l'ombre le travailleur. (Smith, 1776)

Pour sa part K. Marx (1818-1883) a mis la lumière sur la division de la société en classes ainsi que sur les rapports sociaux antagonistes entre les classes sociales Il exprimé sa prise de position en faveur de la classe ouvrière dominée par les détenteurs des moyens de production. Cela a révélé la situation d'oppression que vivait la classe ouvrière. (Marx, 1875)

De même, la théorie de E. Hughes (1897-1983) de la division morale du travail entre « métiers sales » et « métiers nobles » est une illustration de l'occultation des travailleurs. Ici la dévalorisation provient non seulement de la représentation collective, mais peut aussi provenir de la représentation que le travailleur se fait lui-même de son travail.

Pour finir notons que Friedman (1902-1977) et Durkheim (1858-1917) ont également évoqué cet aspect de la division du travail. Friedman l'a fait en dénonçant ce qu'il a appelé « le travail en miettes » et Durkheim en préconisant politiques sociales pour consolider la solidarité des différents rôles sociaux.

Tous ces travaux témoignent donc de l'occultation du travailleur.

Cela nous amène à nous questionner sur ce qui fabrique l'invisibilité du travailleur.

Nous explorerons le processus d'invisibilité de certains métiers sous l'angle sociologique en prenant comme cadre théorique la division morale du travail théorisée par le sociologue

américain E. Hughes (1897-1983) à qui nous devons les notions de « métier sale » et « métier noble. (Hughes, 1962)

Notre objectif est d'appréhender l'invisibilité sociale de certains métiers, en particulier celui des préparateurs de commande et celui des aides à domicile.

Outre l'introduction et la conclusion, ce travail est divisé en quatre parties.

Dans la première partie nous verrons l'invisibilité du travail sous l'angle sociologique de la division du travail.

La deuxième partie sera consacrée à la revue de la littérature scientifique autour du terme invisibilité sociale du travail.

Dans la troisième partie nous présenterons le métier de préparateur de commande ainsi que celui d'aide à domicile afin d'en faire ressortir les caractéristiques spécifiques et pouvoir ainsi faire le lien avec leur invisibilité sociale.

Dans la quatrième partie nous verrons en quoi cette invisibilité sociale est impactée par la crise du coronavirus.

L'intérêt de l'étude

Outre leurs conditions de travail déplorables et la rémunération, la précarité de leurs contrats de travail ainsi que, de leurs horaires de travail, ce qui motive cette étude est l'indifférence dont ces travailleurs sont l'objet. Une indifférence dont font preuve aussi bien les institutions, le monde intellectuel que les usagers et consommateurs que nous sommes.

Il y a un paradoxe dans la société en ce qui concerne les métiers : Ces travailleurs sont dévalorisés alors qu'ils sont indispensables à la société comme l'a révélé la crise sanitaire du coronavirus.

L'intérêt de cette étude est donc de savoir ce qui fait leur invisibilité sociale. En outre la crise sanitaire du coronavirus a non seulement bouleversé le déroulement de la société mais nous a en plus amené à reconsidérer le regard que nous portons sur ces métiers. Dans cette étude nous allons voir dans quelle mesure.

2 La division du travail vue sous l'angle sociologique

On ne peut pas parler de la place du travailleur sans aborder la question de la division du travail. Ainsi nous commencerons par parler de la division du travail à ses origines et voir comment elle a été abordée par les sociologues de l'époque.

2.1 Adam Smith et la création de la richesse

L'économiste anglais du 18^e siècle Adam Smith (1723-1790) est le premier à avoir fait de la division du travail une théorie. (Peaucelle, 2007). C'est cet éloge de la division du travail qui a jeté les bases de l'invisibilisation du travailleur.

En effet, dans son livre « La richesse des nations » A. Smith (1776) a exposé la thèse selon laquelle « la division du travail est source d'immenses gains de productivité. » (Peaucelle, 2007)

Dans l'introduction de ce livre A. Smith a vanté la division du travail. Pour lui elle est « à l'origine des plus grandes améliorations dans la puissance productive du travail » (Smith, 1776)

La division du travail consistait alors à « réduire les tâches de chaque travailleur à des opérations très simples et répétitifs et en faisant d'une opération la seule occupation de la vie d'un ouvrier ». Pour A. Smith, c'est « l'économie de temps venant de la suppression ou de la réduction des temps morts entre tâches de nature différente qui serait source de gains de productivité. »

« La simplification des tâches permet de réduire la qualification requise ainsi que la formation nécessaire. C'est ce qui est à la base du développement de la puissance productive. C'est aussi grâce à la division du travail que les sociétés industrielles ont connu une si grande efficacité. » (Boyer, 1990)

Avec A. Smith, « la division du travail a été considérée dès l'aube de l'ère industrielle comme un des facteurs principaux, sinon même comme le facteur central du développement de l'industrie. » *Ibid*

Malheureusement cela a occulté les travailleurs, a fait d'eux « des éléments secondaires, les a relégués au bas de la hiérarchie dans le processus de la création de la richesse, les cantonnant à des postes non qualifiés. » (Peaucelle, 2007).

2.2 Karl Marx et la division de la société en classes

Karl Marx n'a pas comme A. Smith, fait l'éloge de la division du travail. Au contraire il a accusé celle-ci d'être « responsable de l'antagonisme inévitable entre les classes sociales ». (Bernoux, 1988)

Pour Karl Marx, la division du travail apparaît « moins comme un moyen d'accroître la productivité que de réduire la valeur de la force de travail, à entendre ici la valeur du travailleur. » (Tinel, 2006)

Karl Marx a regardé cette innovation non pas du point de vue du système comme A. Smith mais plutôt du point de vue du travailleur. Il a été le premier à parler des rapports sociaux en évoquant la division du travail. (Bernoux, 1988)

En qualifiant la division du travail d'une exploitation de la classe ouvrière par les détenteurs des moyens de production, K. Marx a mis le doigt sur la division sociale du travail. « Ainsi son engagement à dénoncer la domination de la classe ouvrière par les capitalistes a mis la lumière sur l'effacement dont était victime les travailleurs. » *Ibid.*

2.3 Friedman et le travail en miettes

Georges Friedmann (1902-1979) critique le travail à la chaîne qu'il juge « déshumanisant ». Il affirme que la division du travail « produit du travail en miette à cause de la parcellisation, de la répétition et de la soumission. ». (Friedmann, 1956)

Tout comme Karl Marx, Friedman a une conception conflictuelle de la division du travail. Il insiste sur l'importance de développer « une solidarité ouvrière ». (Friedmann, 1965)

De plus, la référence à l'invisibilité du travailleur apparaît chez Friedmann lorsqu'il parle « des métiers fondés sur une culture technique, qui a transformé les ouvriers en « bouche-trous » de l'automatisation. » (Bernoux, 1988)

2.4 *Hughes et la division morale du travail*

2.4.1 E. Hughes et l'école de Chicago

L'école de Chicago se caractérise par le « recours à l'enquête de terrain comme méthode de recherche. Si Hughes suscite tant d'intérêt c'est parce qu'il a été associé en matière de méthodes de recherche à l'École de Chicago, aux démarches qualitatives et, plus particulièrement, à l'observation participante. En évitant la théorisation explicite Hughes a permis à d'autres chercheurs de projeter sur son œuvre leurs propres interprétations de celle-ci. » (Platt J. , 1997)

2.4.2 L'interaction

« Fils le pasteur méthodiste, Hughes peut bien en effet convoquer Dieu pour illustrer cette notion d'interaction sociale comme une caractéristique essentielle et omniprésente du travail humain, quel qu'il soit. Il précise que le travail met nécessairement en relation avec les autres car toute activité rattache chacun à l'activité des autres. » (Lhuilier, 2005)

Contrairement à ce qui peut paraître, la notion d'interaction, « au-delà de sa réduction à toute proximité physique, exprime ici le postulat de base de cette approche qui considère que les membres d'une société ou d'un groupe sont liés par des processus d'influences réciproques. »
Ibid

Ainsi, lorsque Hughes affirme que la division du travail implique l'interaction, cela signifie que « les actions des individus constituent des réponses aux actions des autres, qu'ils soient physiquement présents ou non. » *Ibid.*

Selon lui, « la notion d'interaction sociale est une caractéristique essentielle et omniprésente du travail humain, quel qu'il soit. Le travail met nécessairement en

relation avec les autres : toute activité rattache chacun à l'activité des autres. La notion d'interaction dépasse de la seule proximité physique considérant que les membres d'une société ou d'un groupe sont liés par des processus d'influences réciproques ».

Ibid.

« Cette perspective débouche sur la reconnaissance de la division du travail, les professions, les institutions ou les relations interethniques, mais également les normes, représentations, catégories de populations, etc... » (Chapoulie, 1997)

2.4.3 L'apport des travaux de E. Hughes

C'est E. Hughes, professeur à l'université de Chicago dans les années 1950, qui a en premier lieu, « souligné l'intérêt sociologique des métiers de service. (Cartier, 2005)

Il a comparé les métiers modestes et professions prestigieuses, en prêtant attention aux conflits qui opposent ceux qui produisent le service et ceux auxquels il est destiné, contextualisant les interactions et tenant compte des différences de classe qui les façonnent. »

Ibid

Les analyses de Hughes, nous ont permis de voir la division du travail sous une nouvelle perspective.

En effet Hughes permet l'ouverture vers une sociologie innovante qui nous propose non seulement de comparer métiers modestes et professions prestigieuses, mais aussi d'être attentif aux conflits qui opposent ceux qui produisent le service et ceux auxquels il est destiné.» *Ibid.*

« En plus d'être innovante, la sociologie du travail dans les services s'est indiscutablement démarquée de la sociologie des relations de service qui s'est développée en France depuis la fin des années 1980. » *Ibid.*

2.4.4 Le regard de l'autre

« La représentation que l'on se fait du travailleur est un élément déterminant dans son combat pour le respect et le statut de la profession. Pour le concierge par exemple, celle-ci serait liée à la nature même de son travail qui comporte une part de « sale boulot » au sens d'un travail physiquement sale comme au sens d'un travail qui est délégué et de ce fait socialement défini comme « sale ». (Cartier, 2005)

Ainsi, les conditions du travail dans les services et la nature des relations qui s'y nouent varient en fonction des caractéristiques sociales des travailleurs et des clients concernés.

Ibid.

2.4.5 Les métiers

Hughes suggère d'étudier comment « métiers modestes et professions prétentieuses sont concernés par une même exigence : la production du sens du travail et la reconnaissance sociale des tâches assumées ». (Lhuilier, 2005)

Le domaine couvert par ces recherches va de l'étude de situations de travail à celle de la constitution des métiers comme unités de la division du travail, en passant par l'étude des carrières dans les institutions ou dans des secteurs où celles-ci sont moins formellement organisées. *Ibid.*

2.4.6 La délégation

Les travaux de Hughes servent aujourd'hui encore de base pour les analyses sur la perception que certains travailleurs ont de leur métier.

Nous retrouvons une illustration de ce phénomène dans l'analyse de Méliné Zinguinian et Bernard André sur la façon dont les formateurs en établissement scolaire perçoivent le travail de certification des stagiaires comme un « dur travail » voire un « sale boulot ». (Zinguinian M. &, 2017)

Selon eux, que l'on parle de « tâches dégradantes, dégoûtantes ou honteuses, dans tous les cas, le « sale boulot » renvoie à ce qui n'est pas valorisé dans l'exercice du métier. Ces tâches ne sont certes pas valorisées, mais elles sont néanmoins considérées comme nécessaires ou au moins à faire. »

C'est pourquoi, Hughes parle de délégation à d'autres corps de métiers de ces tâches qui peuvent être investies positivement ou non par les travailleurs qui en sont chargés. Il ne présente pas, comme alternative, le fait que ces tâches ne soient pas prises en charge ou d'en partager l'exécution. Certifier les stagiaires : le « dur travail » voire le « sale boulot » du formateur en établissement scolaire. *Ibid.*

Il arrive également que l'on « masque au public les tâches salissantes, immorales ou peu reluisantes. Bref, le « sale boulot » (*dirty work*) que toute profession se voit contrainte d'accomplir, cela soit en les effectuant hors de la relation au public, soit en les externalisant, soit encore en les confiant à des catégories de travailleurs subordonnés. Le processus de conversion d'un art ou d'un métier en une profession établie comporte souvent une tentative pour abandonner certaines tâches à une autre catégorie de travailleurs. » (Cartier, 2005)

Un premier enjeu de présentation de l'activité commande donc toute une division du travail, et du succès de ce procédé de maquillage dépend souvent l'estime que le public accorde au professionnel. *Ibid.*

Les analyses de Hughes sur la délégation nous intéressent particulièrement car la délégation est étroitement liée à l'invisibilité du travail.

2.4.7 Le sale boulot

Si nous pouvons chez A. Smith et K. Marx percevoir l'invisibilité des travailleurs, elle est explicitement mise à jour dans les travaux de E. Hughes avec la notion de « sale boulot » et des professions dévalorisées. L'analyse de Hughes est d'autant plus importante pour notre qu'elle montre que la question de « sale boulot » est une question sociologique.

En effet, c'est l'analyse de Hughes qui met en évidence la question de « sale boulot » en tant que question sociologique. L'invisibilité du travail ressort chez lui dans sa démarche de compréhension de la division du travail. En outre, il y dégage les notions de professions et de métiers. Nous lui devons aussi l'expression « sale boulot » « *dirty work* » (Hughes, 1962).

Pour Hughes, la distinction entre les métiers et les professions se fait « en fonction du degré de sale boulot qu'ils contiennent ». (Hughes, 1943)

Dans ses textes, Hughes dégage deux axes de significations du « sale boulot ». « Le « sale boulot » d'un métier est constitué de tâches « physiquement dégoûtantes » ou symbolisant « quelque chose de dégradant et d'humiliant », ou encore qui vont « à l'encontre de nos conceptions morales les plus héroïques ». Il rajoute que « tous les métiers comportent du sale boulot. » ». (Hughes, 1943)

« Si certains métiers comportent plus de « sale boulot » que d'autres (métiers de faible prestige, voire considérés comme indignes), tous les métiers comportent une part de « sale boulot », c'est-à-dire des tâches dévalorisées ou désagréables. » (Payet, 1997).

« Ce sont celles-ci qui seront l'objet de tentatives de délégation. Déléguer un sale boulot est une pratique commune. Beaucoup de tabous concernant la propreté, et peut-être même beaucoup de scrupules moraux, dépendent, dans la pratique, du succès avec lequel l'activité taboue est rejetée sur quelqu'un d'autre » (Lhuilier, 2005)

« Les « sales boulots » renvoient aux métiers dans lesquels les travailleurs et travailleuses sont directement en contact avec la salissure, les déchets, les fluides corporels ou la mort et qu'ils constituent des activités « dont on devrait avoir un peu honte », bien que ces tâches invisibilisées soient indispensables au fonctionnement de la société. » (Seiller, 2020).

2.4.8 Le « Sale boulot » et reconnaissance

Après avoir interviewé des infirmières, Hughes et ses collaborateurs ont constaté que le premier des enjeux du processus de professionnalisation est le déni de reconnaissance.

Il a découvert que le but des professionnels est de projeter une image flatteuse de leur activité et de leur personne. Selon lui, « l'une des choses les plus importantes pour un homme est non seulement son public, mais aussi le choix qu'il peut faire entre divers publics auxquels il peut prétendre, et par lesquels il cherchera à être reconnu. » (Lanher, 2016)

La division du travail, la sociologie et l'invisibilité : Conclusion

L'analyse des travaux des sociologues sur la division du travail nous amène à une conclusion évidente : Elle conduit à l'occultation du travailleur. En effet, A. Smith s'est focalisé sur l'accroissement de la productivité et a réduit la qualification des ouvriers.

Pour Karl Marx, la division du travail est à l'origine de la domination de la classe ouvrière par les détenteurs des moyens de production, donc d'un manque de considération de la classe ouvrière. La division du travail de Hughes est une division morale du travail qui aboutit à la séparation entre les métiers dits « nobles » et les métiers dits « sales ».

Dans notre étude nous allons nous baser sur l'apport original des travaux de E. Hughes pour nous intéresser aux activités dites « sales » en opposition aux activités dites « nobles ».

3 De la division morale à l'invisibilité sociale du travail : quelques caractéristiques générales

Dans la partie qui suit nous allons nous intéresser à ce que la littérature scientifique dit à propos de la notion d'invisibilité.

Certes dans le monde du travail il y a des activités dites « nobles » et des activités dites « sales », sous-entendues invisibles. Cependant, du déni de l'activité de travail et de la dévalorisation du sale boulot à l'oubli institutionnel en passant par le déni des qualifications, l'effacement social du travailleur peut avoir multiples facettes.

Le large spectre que recouvre la notion d'invisibilité sociale des métiers rend sa définition quasi impossible. C'est ainsi que pour mieux la cerner nous allons plutôt relever ses caractéristiques.

Comme nous le confirme Júlia Tomás, l'invisibilité sociale est un terme beaucoup utilisé en sociologie pour parler des groupes sociaux comme par exemple les prostituées, les rmiistes, les drogués, les enfermés et les handicapés. (Tomás, 2010)

3.1 La nature des tâches

La notion d'invisibilité ne renvoie pas seulement à un groupe social. Elle peut tout aussi bien référer à l'activité même du travail. C'est ce qui ressort de l'analyse de E. Hughes. Par « dirty work » Hughes entend les tâches qui se situent en bas de l'échelle des valeurs sociales parmi toutes les tâches à accomplir dans un métier donné, à savoir les tâches qui sont jugées serviles, fastidieuses voire dégradantes et ne procurent aucun prestige social.

En outre, la représentation collective prend particulièrement de l'importance car le « sale boulot » renvoie aux tâches exposant ceux qui les réalisent au mépris des autres. (Moulinier, 2008)

3.2 L'absence du collectif

La notion n'a été utilisée pour la première fois qu'en 1982 par Yves Barel dans son ouvrage « La Marginalité sociale » dans lequel il a fait une étude sur les ouvriers et l'invisibilisation de la classe ouvrière. Ce groupe social est donc le premier en France à être compris comme étant invisible. (Barel, 1982)

D'après les analyses de (Lhuilier, 2005), l'appartenance à un collectif de travail et/ou à une communauté professionnelle ne permet pas seulement la mise en commun des défenses. Celle-ci donne accès à une référence identificatoire qui contribue à la différenciation des places et des rôles, à l'espace où se reconstruit le sens du travail (reconstruction nécessitée par l'épreuve de réalité que comporte toute activité) et la validation ou la légitimation des pratiques de chacun. Ainsi, c'est son absence qui plonge les travailleurs dans l'invisibilité.

3.3 Le manque de qualification

Afin de mieux appréhender cette notion, il est nécessaire de faire un détour par le rôle des institutions. Dans cette optique nous retrouvons les négligés des politiques sociales et d'emploi. Plus particulièrement les femmes que « les politiques de l'emploi cherchent désespérément à mettre au travail pour réduire le nombre de chômeurs. Celles-ci se retrouvent ainsi sur le marché du travail sans qualification et à la merci des règles du marché. » (Ennuyer, 2003).

3.4 L'identité professionnelle fragile

Figurent aussi sur la liste les pseudo indépendants chauffeurs de uber qui ne sont pas considérés comme salariés. Ce sont des travailleurs faussement classifiés indépendants-

partenaires. (Falcomer) La situation de ces travailleurs, fragilisés et atomisés par le néolibéralisme des plateformes illustre parfaitement la nouvelle dimension du travail dans l'ombre. (Achin, Carrel, & Roueff)

Les conditions d'emploi peuvent également fragiliser l'identité professionnelle. Il s'agit notamment des conditions de travail dissimulées derrière des conditions de travail précaires. Confavreux, J. et al illustrent cela en parlant de nombreux travailleurs de secteurs majeurs de l'économie, légalement recrutés, français ou non, vivent dans une sorte d'obscurité, enfermés dans des lieux, des horaires, des circuits de recrutement singuliers. (Confavreux, Lindgaard, & Beaud, 2013)

3.5 L'invisibilité syndicale

Selon Darpeix, A. (2013), il arrive également que des salariés soient victimes d'invisibilité syndicale et politique du fait de leur statut social déprécié. Les salariés de l'agriculture par exemple. En effet, par manque de sentiment identitaire ces travailleurs éprouvent des difficultés à s'organiser ce qui fait d'eux des oubliés de la législation pour l'obtention des acquis sociaux. (Darpeix, 2013)

Il arrive que les travailleurs restent éloignés des représentations syndicales. C'est le cas des aides ménagères qui, d'une part, considèrent les syndicats comme trop rigides et pas assez efficaces, et d'autre part éprouvent une peur envers les employeurs qui se montrent instinctivement méfiants vis-à-vis du personnel syndiqué. (Mokidi, 2017)

Nous nous accordons à affirmer avec Jean Peneff que « le contact avec la saleté est un critère essentiel pour évaluer la position hiérarchique et les différences de statut » (Peneff, 1992)

Ainsi, après avoir parcouru la littérature scientifique, nous pouvons faire ressortir des éléments qui caractérisent la notion d'invisibilité et qui peuvent nous aider dans notre questionnement. Cependant, même si les facteurs qui concourent à mettre les différentes activités professionnelles à l'ombre sont nombreux, ils peuvent être regroupés en cinq catégories.

Pour conclure, la revue de la littérature nous révèle que l'invisibilité sociale des métiers provient en premier lieu de la nature de leurs tâches qui leur donne une image de « sales boulots » ou de la fonction d'interface qui touche les travailleurs dont on ne réalise pas la présence dans la société.

Elle réfère en deuxième lieu à l'absence du collectif. En effet, le collectif donne une référence identificatoire et les prévient de la marginalité. En troisième lieu l'invisibilité peut référer à un problème de qualification. Si la qualification constitue une des caractéristiques principales de l'invisibilité des travailleurs, elle revêt tout de même plusieurs aspects.

Elle est parfois faible voire inexistante. Elle peut également invoquer aussi bien le manque de reconnaissance en termes de professionnalisation que la disqualification des compétences naturelles. Ce dernier point se rapporte aux métiers dont l'exercice nécessite la mobilisation des compétences naturelles telles que la force physique, la patience et la minutie.

De plus, même si les tâches sales d'un métier contribuent également à sa dévalorisation, un métier que tout le monde peut exercer, c'est-à-dire qui requiert des compétences naturelles est moins valorisé qu'un métier professionnalisé, d'où une identité professionnelle fragile. C'est la quatrième caractéristique de l'invisibilité qui ressort de la revue de la littérature.

Enfin le manque de syndicalisation caractérise les métiers qui sont dans l'ombre. Elle prend sa source aussi bien dans l'isolement, dans le rythme de travail individualisé que dans le manque de temps et d'espace de rencontre. Elle peut aussi être générée par une méfiance à l'égard des syndicats.

Après avoir parcouru la littérature scientifique nous pouvons dire que l'invisibilité des métiers peut provenir de la nature des tâches, de l'absence du collectif, du manque de qualification, de du manque d'identité professionnelle ainsi que de l'invisibilité syndicale.

4 Deux métiers à l'épreuve de l'invisibilité : aide à domicile et préparateurs de commande

Après avoir fait la revue de la littérature nous allons voir ce qui en temps ordinaire fait l'invisibilité de certains métiers.

Pour cela nous allons voir ce qui caractérise ces métiers car c'est au travers de leur traits caractéristiques que nous allons pouvoir mettre en évidence leur invisibilité.

4.1 Les aides à domicile

Les services d'aide à domicile ont été créés en Belgique en 1949. À l'origine les services d'aide à domicile n'étaient pas destinés aux personnes âgées. C'était des aides familiales et

elles avaient comme rôle d'assister les mères dans leurs tâches familiales. (Gilain & Nyssens, 2001)

Avec le vieillissement de la population, l'accroissement s'est fait de plus en plus au bénéfice des personnes âgées, ceux-ci devenant ainsi les usagers majoritaires des services d'aide à domicile. (Gilain & Nyssens, 2001)

Le métier d'aide à domicile est à 98 % exercé par les femmes. (Puissant, 2011)

4.1.1 La nature de la tâche

Les aides à domicile œuvrent dans l'espace confiné du domicile des personnes âgées. Ce métier cumule des caractéristiques qui sont autant de stigmates gênant une véritable reconnaissance sociale de la profession. Confinée dans l'espace intime et privé, cette pratique, essentiellement féminine, s'apparente encore aux occupations jugées socialement comme naturelles et spontanées car portant en partie sur des tâches ménagères réalisées gratuitement par d'autres, et visant à assumer un rôle d'assistance ou de suppléance familiale. (Bonnet, 2006)

De même, selon AM Arborio, celle d'aide-soignante constitue le « sale boulot absolu » puisque ces tâches de contact avec les déchets corporels constituent des tâches totalement dévalorisées par la société et « reconnues comme dégradantes et laissées aux catégories sociales les plus basses. (Arborio, 1995).

4.1.2 L'absence du collectif

Les aides à domicile font partie des travailleurs dont le contexte de travail isolé, qui ne permet pas la constitution d'un espace collectif de travail. (Dussuet, Travaux de femmes: enquêtes sur les services à domicile, 2005) (Avril, 2007). De la même manière, que ce soit chez les aides à domicile employées par une structure prestataire ou chez les aides à domicile en emploi direct, la syndicalisation est globalement faible parmi les aides à domicile, (Bérout, Garibay, Brugnot, & Vila, 2010)

4.1.3 Le manque de qualification

C'est un métier qui mobilise des « compétences difficiles à énumérer, caractériser, formaliser » (Dussuet, Genre, frontières du travail domestique et marges du salariat. Le cas des aides à domicile, 2016)

En plus il s'agit « d'emplois dits « naturellement féminins », prolongeant le travail que les femmes réalisent dans la sphère domestique (Dussuet, Travaux de femmes: enquêtes sur les services à domicile, 2005) (Avril, 2007)

Cela s'explique par le fait que leur travail est associé à l'amour donc à la gratuité. En effet, « L'amour étant en quelque sorte associé à du travail, un travail non rémunéré et invisible (Degavre, F., & Nyssens, M. 2008). (Degavre F. &., 2008)

En plus, n'étant pas objectivables, ces compétences ne pourraient être enseignées à l'école pour être sanctionnées par des diplômes, ni faire l'objet d'apprentissages explicites Demazière, D., & Marchal, E. (2018). (Demazière & Marchal, 2018)

À cela se rajoute la précarité, cette dernière est également largement suscitée par l'assimilation de la profession aux tâches reconnues « ingrates » (Bonnet, 2006)

Dans le registre statistique, un consensus classe les aides à domicile parmi les employées « *non qualifiées* » (Gadrey, Jany-Catrice, & Pernod-Lemattre, 2004)

En outre, comme le dit F. Degavre, leurs compétences sont disqualifiées. En effet, ce sont des métiers où les compétences sont considérées comme acquises, il y a une espèce d'allant-de-soi, même si ce travail d'aide et de soin fait appel à de vraies compétences et connaissances. Elle poursuit en expliquant que sont des métiers avec une technicité, des responsabilités, des charges physiques ou nerveuses et dont la pénibilité est très souvent complètement invisibilisée, parce qu'elle n'a pas été construite sur la base des secteurs industriels. (Rtbf.be)

4.1.4 L'identité professionnelle fragile

Le métier d'aide à domicile souffre d'un manque de statut professionnel et de dévalorisation, de plus l'activité est assimilée à un « petit boulot ». (Bonnet, 2006)

Par ailleurs, la construction de leur identité de métier et leurs compétences proviennent d'expériences et de savoir-faire informels. Bien que ces ressources personnelles constituent des atouts dans leur posture de soignantes, elles sont subordonnées aux aléas du travail émotionnel qu'elles doivent accomplir. Non reconnu dans leur exercice, il ne permet ni de valoriser la qualité de leur accompagnement ni d'appréhender sa pénibilité. (Courpasson, 1994)

Théoriquement, les aides familiales doivent suivre une formation spécifique, qui traduit la reconnaissance de leur profession et y associe des exigences de qualité (Gilain & Nyssens, 2001). Cependant, cette profession souffre d'une « la naturalisation et la banalisation de compétences qui sont renvoyées à des savoir-être et à des propriétés extraprofessionnelles (Demazière & Marchal, 2018).

4.1.5 Le manque de syndicalisation

Le manque de syndicalisation constitue un facteur non négligeable dans l'invisibilité des aides à domicile. En effet cette catégorie professionnelle fait partie des catégories largement sous représentées dans les rangs syndicaux. (Bérout, Garibay, Brugnot, & Vila, 2010)

4.1.6 Le manque de considération

De plus, on parle beaucoup des personnes âgées et on oublie les personnes qui les aident. En effet, « les premiers travaux qui, dans la tradition de pensée sur la genèse des États-providence, se sont attachés à comprendre les fondements de l'intervention publique, son étendue et ses effets au regard de l'amélioration du bien-être des individus et collectivités, ont complètement ignoré la part invisible de l'aide et du soin effectuée par les femmes » (Degavre F. &, 2008)

4.1.7 La rémunération

Elle est faible et varie en fonction du statut. Alors qu'elles effectuent le même travail, les aides à domicile se voient par exemple appliquer un statut différent en fonction de la nature

juridique de la structure qui les emploie. (Bonnet, Le métier de l'aide à domicile: travail invisible et professionnalisation)

4.2 Les préparateurs de commande

4.2.1 La nature de la tâche

Leur travail consiste à prélever et rassembler les articles dans la quantité spécifiée par la commande avant l'expédition de celle-ci. Le préparateur de commande est le dernier maillon avant l'expédition des marchandises chez le client. (Tranchant, 2018). Ce travail d'interface les rend les invisibles aux yeux des consommateurs finaux que nous sommes.

Hormis le fait que leur travail est pénible, ces ouvriers travaillent dans de mauvaises conditions, sont constamment sous pression, sont mal rémunérés et le métier est mal considéré (Tranchant, 2008).

La population des préparateurs de commande est presque exclusivement masculine. La raison invoquée pour rechercher des hommes est généralement la dimension physique du travail : la manutention de produits lourds rendrait les femmes moins à même d'exercer ce travail. Certaines entreprises recrutent au contraire presque exclusivement des femmes pour effectuer des travaux qui demandent de la minutie. (Tranchant, 2018)

Les grandes entreprises commerciales possèdent généralement un ou plusieurs entrepôts qui servent à stocker leurs produits. C'est le cas d'Amazon qui en possède plusieurs d'ailleurs. C'est dans ces entrepôts que les ouvriers préparateurs de commande, conditionnent, trient et mélangent chaque commande avant de l'envoyer à la porte de l'acheteur.

Seulement, il semble que ces employés travaillent parfois dans des conditions pas très confortables. Pour le cas d'Amazon, sa culture exigeante en matière de productivité des travailleurs a été révélée par de nombreuses enquêtes. La période de pic de Noël constitue une période où leur travail est intensif.(Daily Mail)

Les préparateurs de commande exercent un métier qu'on dit d'interface, qui s'exerce aux « coulisses de l'organisation productive, « le sale boulot », ces restes de la production socialement reconnue et valorisée.

Là, l'objet de travail est le plus souvent frappé de désaveu ou de condamnation et ceux qui sont en charge de son traitement se voient contaminés par ce même jugement. Au point que nombre d'entre eux taisent leur profession ou la masquent derrière des périphrases ambiguës ou tentent encore avec insistance d'en proposer une présentation valorisante. Il s'agit essentiellement de professionnels qui œuvrent dans des champs où se conjuguent méconnaissance, rejet et déni. (Tranchant, 2018)

4.2.2 L'identité professionnelle fragile

« Mis à part le fait qu'ils travaillent sous les instructions d'une machine, un des facteurs qui contribuent à leur invisibilité se révèle être le recours à l'intérim. » *Ibid.*

Les conditions de travail de ces ouvriers se rapprochent de celles des ouvriers spécialisés de l'industrie manufacturière. En outre c'est un travail répétitif et physique (Gaborieau, 2017)

L'analyse des offres d'emploi gérées par Actiris montre qu'avec un total de 24% des 1.200 offres d'emploi, le magasinier est l'un des profils les plus recherchés par les employeurs du secteur de la logistique. (Actiris.brussels)

Les recherches de Martens et Ouali, (2005) ayant établi l'existence d'une stratification ethnique du marché du travail en Belgique ont montré que les travailleurs étrangers ou d'origine étrangère sont surreprésentés dans le secteur de la logistique et du transport. (Ouali & Martens, 2005)

4.2.3 Le manque de qualification

Même si de plus en plus d'entreprises demandent tout de même que les préparateurs de commandes soient eux aussi titulaires d'un brevet de cariste pour conduire un transpalette, a compétence recherchée est la force physique ou la minutie.

Sous guidage vocal, « le nez dans le micro », le savoir-faire des préparateurs est réduit à un engagement physique. Cette compétence est conçue comme une compétence « naturelle », essentialisée et n'est pas valorisée sur le contrat de travail. (Tranchant, 2018)

Un autre aspect du recrutement caractérise la gestion des préparateurs de commande concerne le déni de leurs compétences. En effet « lorsqu'il arrive que les responsables de l'entrepôt réalisent des entretiens pour choisir les intérimaires parmi ceux présélectionnés par l'agence d'intérim, c'est leur motivation qui évaluée et non pas leurs compétences. » (Tranchant, 2018)

4.2.4 La rémunération

De plus, le poste de préparateur de commande reste avec celui de cariste et de manutentionnaire non seulement les postes les moins qualifiés, mais aussi les moins bien rémunérés, les plus difficiles, et symboliquement les moins considérés. (Tranchant, 2018)

Comme nous venons de le voir, parmi les traits caractéristiques du métier des aides à domicile ainsi que du métier des préparateurs de commande, la nature du travail est un facteur d'invisibilité sociale. En effet les caractéristiques qui ressortent sont le « sale boulot » ainsi que le côté isolement du travail d'interface des pour les préparateurs de commande en font des métiers dévalorisés. Puis vient l'absence du collectif qui résulte de leur isolement, suivie de la faible qualification qui elle provient de la représentation naturaliste que l'on a des compétences nécessaires pour ces métiers.

Au vu de ce que nous avons retenu des travaux de Hughes, il nous apparaît que ce n'est pas cela qui est au cœur de l'invisibilité mais plutôt les éléments que nous avons identifiés plus haut. À savoir la nature de la tâche, l'absence du collectif, le manque de qualification, l'identité professionnelle fragile et l'invisibilité syndicale.

Toutefois, après avoir mis ce contenu à l'épreuve de ces deux métiers, il en ressort d'une part que ces deux métiers sont des métiers dont la rémunération est faible, et d'autre part que le manque de qualification joue un grand rôle.

5 L'impact de la crise du coronavirus sur l'invisibilité des aides à domicile et des préparateurs de commande

5.1 La crise du coronavirus

5.1.1 La pandémie

Le début de l'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent. Le monde est secoué par « la pandémie de la maladie infectieuse appelée Covid-19 qui est due à la propagation d'un coronavirus. La particularité de cette pandémie réside dans sa rapidité de propagation. (Brücker, 2009). En effet elle s'est déclarée fin 2019 et au début de l'année 2020, elle avait déjà touché une grande partie du monde.

Selon Bouhon et al. (2020), l'évolution exponentielle du nombre de cas est susceptible d'engendrer la saturation des services hospitaliers spécialisés dans plusieurs pays et de compromettre la faculté de traiter adéquatement une partie des patients atteints. (Bouhon, Jousten, Miny, & Slautsky, 2020)

5.1.2 La gestion de la crise

Brücker nous rapporte que face à cette crise, plusieurs pays ont adopté des règles visant en particulier à limiter drastiquement les contacts entre les personnes, dans le but de ralentir la propagation du virus et de réduire le risque que les services médicaux concernés ne puissent faire face à l'afflux de patients. Ces mesures imposent des contraintes considérables aux individus. Tant la production industrielle que les services ou le commerce sont soit mis à l'arrêt, soit contraints de tourner au ralenti, soit au contraire mis sous forte pression par la nécessité de faire face à la crise. (Brücker, 2009)

5.1.3 Le déroulement de la vie sociale

Dans le but de ralentir la propagation du virus, les contacts avec les personnes âgées sont interdits car celles-ci sont considérées comme personnes à risque. De plus beaucoup de travailleurs sont passés au télétravail ou ne travaillent pas du tout.

Le sociologue Camille Peugny fait remarquer que notre société est quasiment à l'arrêt, cantonnée à ses fonctions essentielles - protéger, soigner, nourrir. Il rajoute qu'il y a cependant des métiers entiers qui sont dehors pendant que la plupart d'entre nous sommes dedans, reconnaissant que ces travailleurs assurent d'une part notre survie d'autre part font tourner la société. Parmi eux il y a les aides à domicile qui prennent soin des personnes âgées et les préparateurs de commande qui travaillent dans l'approvisionnement des supermarchés.

Camille Peugny enseigne à l'université Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines. Spécialiste des inégalités sociales et du déclassement, il est notamment l'auteur du livre *le Destin au berceau : inégalités et reproduction sociale* (Seuil, 2013)

5.1.4 Le rôle des aides à domicile

En temps ordinaire les aides à domicile « permettent aux bénéficiaires d'assurer leur indépendance et de maintenir des relations avec l'extérieur. » (Bonnet, 2006)

Les aides à domicile font partie des travailleurs qui pendant la crise du coronavirus ont continué à sortir. De plus, en pleine crise sanitaire ces travailleuses constituent une partie importante de la lutte contre le Covid-19 car en se protégeant elles peuvent aider à sauver les vies des personnes âgées.

Florence Degavre insiste sur le fait que les aides à domicile sont dans l'impossibilité de respecter la distance de 1,5 m avec les bénéficiaires. Elle regrette que la première ligne déployée à domicile a dû attendre une semaine (la première distribution ayant été chaotique et désordonnée), et certains attendent toujours de recevoir les ressources et le matériel de protection et de protocoles clairs pour leur travail alors que dans les structures hospitalières, les personnels ont pu rapidement en bénéficier. (Degavre, Casini, Bensliman, Fossati, & Mahieu, 2020)

Pourtant elles sont indispensables à la reproduction de la vie humaine et sociale.

François Dubet, sociologue, Professeur émérite à l'Université de Bordeaux, et ancien directeur d'études à l'EHESS voit en la crise du Covid-19 un exhausteur des « petites inégalités » jusqu'à présent invisibles dans notre société.

En outre vu les mesures de distanciation, leur rôle de vecteur de lien social de l'aide à domicile s'est trouvé accru vu qu'elles sont les seules personnes en contact avec nos vieux. Cela a ainsi mis en évidence leur rôle en tant que « pivots fondamentaux de la cohésion sociale ». (Ennuyer, 2003). Les aides à domicile : une profession qui bouge.

Florence Degavre a rajouté que « Le secteur de l'aide à domicile : le grand oublié de la crise du coronavirus ». Elle a poursuivi en plaidant pour le secteur social dont les aides à domicile qui a « reçu très peu de directives et de moyens de protection depuis le début de l'épidémie. » (Degavre, Casini, Bensliman, Fossati, & Mahieu, 2020)

Dans une interview dans le journal Le Monde, le sociologue Julien Damon, professeur associé à Sciences Po, affirme même que cette crise fait apparaître une forme de pénibilité que l'on n'imaginait plus : celle d'être exposé à un risque sanitaire létal dans le cadre de son activité professionnelle.

Il rajoute qu'alors que l'économie du pays est clouée au sol, caissières, livreurs, agents de nettoyage, ouvriers de chantier, conducteurs de métro, auxiliaires de vie, ces travailleurs invisibles apparaissent enfin pour ce qu'ils sont : des rouages essentiels de la vie du pays, sans lesquels point de commerces, de transports ou de services aux personnes.

5.1.5 Le rôle des préparateurs de commande

Même si nous ne les voyons pas, les préparateurs de commandes sont des ouvriers indispensables pour faire tourner la société car dans les entrepôts la manutention qu'ils effectuent ne peut pas être remplacée par les machines BENVIGNÒ Carlotta, (Gaborieau, 2017)

De plus, avec les mesures de confinement il y a eu une hausse du nombre de personnes qui achètent en ligne. Les préparateurs de commande travaillant chez Amazon les cadences ont vu leur cadence de travail augmenter de façon considérable.

Malheureusement ce sont des travailleurs oubliés par tous. En effet, alors que les conditions de travail dans les entrepôts sont propices à la diffusion du coronavirus, les entreprises qui emploient ces ouvriers ne se sont pas vues imposer des mesures sanitaires appropriées, ni obligés d'équiper les salariés en masques et en gels hydroalcooliques. Ces travailleurs ont continué à travailler sans protection sanitaire. (Lautre, 2020)

Par ailleurs, contrairement aux aides à domicile, les préparateurs de commande, victimes de leur métier d'interface, sont restés invisibles et ne sont pas défendus. Ils sont rarement cités parmi les héros de la crise du coronavirus.

Par exemple dans son interview Dominique Méda explique « ... Ceux qui sont au front sont certes des professions encore dotées de prestige, comme les médecins et les infirmières, mais il y a aussi en première ligne de nombreuses personnes qui appartiennent aux métiers du *care* (le soin et le prendre soin, les aides-soignantes, les aides à domicile, les auxiliaires de vie...), ou aux métiers de la vente, du nettoyage, du transport, de la production (les caissières, les livreurs, les transporteurs, les éboueurs...). (Pourleco.com) Ainsi, contrairement au métier d'aide à domicile, le métier de préparateur de commande a vu son invisibilité accroître avec la crise du coronavirus.

6 Leçons à tirer

La crise du coronavirus nous a fait voir quels métiers étaient « importants pour la vie et la survie de la société » Dominique Méda

Dominique Méda, directrice du laboratoire de sciences sociales de l'Université Paris-Dauphine, en revenant sur les bouleversements intervenus ces dernières semaines dans le monde du travail a souligné l'utilité sociale des métiers en déclarant que les métiers les plus importants ne sont pas ceux qu'on croyait.

Elle a mis le doigt sur un des plus grands problèmes de notre société à savoir la contradiction énorme entre la hiérarchie des salaires, la reconnaissance sociale, l'utilité des métiers.

De même, Florence Degavre, professeure de socio économie et études de genre à l'UCLouvain plaide pour les métiers féminins. Dans une carte blanche publiée dans le journal Le Soir elle écrit : "L'irruption du Covid-19 dans nos vies a le mérite de rappeler qu'aucun lien n'existe entre l'utilité sociale d'une profession et son niveau de salaire et de reconnaissance sociale".

Pour le sociologue Camille Peugny, l'épidémie du coronavirus révèle la fracture entre deux mondes. Il explique : les « vainqueurs de la mondialisation » sont chez eux, tandis que ceux qui sont « à leur service » sont dehors. (Liberation.fr) Il rajoute qu'elle est en train de rendre visibles ceux qui sont d'ordinaire invisibles dans le fonctionnement social de notre pays.

Nous avons tous réalisé l'utilité du métier des aides à domicile car étant donné le confinement ces personnes sont les seules sur qui les personnes âgées peuvent compter que sur elles.

Cette crise met en lumière la dualisation du travail. « On peut même parler de deux marchés du travail : le premier, celui des salariés qualifiés, et le deuxième auquel sont cantonnés tous ces salariés ou employés sous ou mal payés et mal protégés. Avec cette crise, on a fait rentrer chez eux bon nombre de « vainqueurs » de la mondialisation et on laisse dehors ceux qui sont en partie à leur service. » Camille Peugny

Cette crise révèle « le déséquilibre total entre la hiérarchie des revenus et du prestige social d'un côté et celle de l'utilité sociale de l'autre. » Effet, les métiers les plus utiles pour la société sont les moins bien rémunérés.

Si cette crise a contribué à rendre visibles ces travailleurs « alors qu'on fermait les yeux sur leurs conditions de travail jusque-là. », elle nous a aussi ouvert les yeux sur les problèmes liés à ces métiers tel que le manque de collectif de travail.

L'épidémie et ses conséquences économiques et sociales nous amènent à repenser les relations entre groupes sociaux. Selon Camille Peugny il faut aujourd'hui inventer une nouvelle économie des rapports sociaux. Mais il faut défendre une idée extensive du « care » qui ne se limiterait pas au soin porté aux malades, aux personnes âgées et aux enfants. Nous devons l'étendre à toutes ces fonctions qui permettent à la société de tenir debout.

7 Conclusion

Dans ce travail nous avons cherché à savoir ce qui fabriquait l'invisibilité sociale des métiers en partant de la théorie de « métiers sales » développée par Hughes. Nous avons vu que la nature du métier est un des facteurs de son invisibilité sociale dans ce sens que les métiers qui ont à voir avec la saleté sont dévalorisés et les métiers vils et pénibles sont déconsidérés.

Cette étude a révélé que les métiers absents de notre quotidien sont dévalorisés. Le cas du métier des préparateurs de commande qui est un métier d'interface nous a montré que lorsqu'un métier qui n'est pas visible et qui ne porte pas de responsabilité directe vis-à-vis du consommateur final, il n'est pas considéré et ceux qui le font n'obtiennent pas la reconnaissance de tâches assumées.

Nous avons vu que l'absence du collectif est aussi un élément qui fabrique l'invisibilité car sans le collectif, les travailleurs sont dans l'impossibilité de se faire entendre à travers un syndicat.

Cette étude nous a enfin montré que l'inexistence et le bas niveau de formation sont à l'origine de la dévalorisation d'un métier. Dans « la société de la connaissance », un métier qu'on peut exercer sans qualification n'est pas considéré.

Elle a également montré qu'un métier qui fait appel à des compétences naturelles n'a pas accès à la professionnalisation.

Enfin, cette étude a mis en évidence le rôle que joue l'invisibilité syndicale dans l'occultation des travailleurs.

Vu que la sociologie a une ambition critique, cette étude a permis de mettre la lumière sur les problèmes des oubliés du monde du travail. Plus particulièrement, l'enjeu qui ressort de notre questionnement est le rapport d'inégalité. La sociologie entend par son action, contribuer au développement des compétences politiques et managériales pour une rémunération équitable ainsi que pour une égalité à l'accès à la professionnalisation.

Mais la sociologie ne se contente pas que de dénoncer. Elle a également une ambition émancipatrice. Dans ce sens elle vise à aider les travailleurs invisibilisés à sortir de l'ombre et à transformer leur univers.

Elle vise à leur proposer « un espace où ils peuvent débattre de leurs affaires communes, une arène institutionnalisée d'interaction discursive, distincte de l'Etat et différente de l'économie officielle ». Habermas. Ainsi leur ouvrir des espaces de discussions où ils peuvent non seulement avoir droit au chapitre mais également avoir voix au chapitre et ainsi de sortir de l'ombre.

Cette étude a permis de mettre la lumière sur les problèmes des oubliés du monde du travail. Plus particulièrement, l'enjeu qui ressort de notre questionnement est le rapport d'inégalité. La sociologie entend par son action, contribuer au développement des compétences politiques et managériales pour une rémunération équitable ainsi que pour une égalité à l'accès à la professionnalisation.

Cependant la sociologie ne se contente pas de dénoncer. Elle a également une ambition émancipatrice. Dans ce sens elle vise à aider les travailleurs invisibilisés à sortir de l'ombre et à transformer leur univers. Pour la sociologie la solution passe aussi par le collectif. Dans ce sens, elle propose des espaces de discussions.

Pour cela elle peut proposer « un espace où ils peuvent débattre de leurs affaires communes, une arène institutionnalisée d'interaction discursive, distincte de l'Etat et différente de l'économie officielle ». Habermas, J., (1993). Leur ouvrir des espaces de discussions où ils peuvent non seulement avoir droit au chapitre mais également avoir voix au chapitre et ainsi de sortir de l'ombre. C'est ainsi que nous proposons à l'issue de ce travail, l'éthique de discussion théorisée par Habermas.

Il est vrai qu'identifier un problème c'est déjà être sur la voie de trouver la manière d'y répondre. Notre étude après avoir identifié les problèmes d'invisibilité des travailleurs voudrait proposer une piste provenant de la production scientifique, en l'occurrence du travail de Habermas. En effet, en proposant des espaces de discussion l'éthique de discussion proposée par Habermas pourra donner à ces travailleurs invisibles les clés pour comprendre l'univers dans lequel ils vivent pour essayer de le transformer. Bref faire d'eux des acteurs du changement.

Bibliographie

- Achin, C., Carrel, M., & Roueff, O. (s.d.). *Coalitions citoyennes contre-spéculatives, post-capitalisme ou changement politique radical? Comment renverser le pouvoir de la finance.*
- Actiris.brussels. (s.d.). Récupéré sur <https://www.actiris.brussels/fr/citoyens/>
- Arborio, A. M. (1995). *Quand le «sale boulot» fait le métier: les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital.* (S. s. santé, Éd.)
- Avril, C. (2007). *S'appropriation son travail au bas du salariat: les aides à domicile pour personnes âgées.* Paris: Doctoral dissertation EHESS.
- Barel, Y. (1982). *La Marginalité sociale.* (P. U. France, Éd.) Paris.
- Bernoux, P. (1988). La fin de la division du travail?.
- Béroud, S., Garibay, D., Brugnot, T., & Vila, R. (2010). *Les syndicats face à la pauvreté laborieuse, entre intégration dans des réseaux d'action publique et campagnes de sensibilisation: une approche comparée Belgique/Royaume-Uni.*
- Bonnet, M. (2006). (N. r. psychosociologie, Éd.) Le métier de l'aide à domicile : travail invisible et professionnalisation.
- Bonnet, M. (s.d.). *Le métier de l'aide à domicile: travail invisible et professionnalisation.* (N. r. psychosociologie, Éd.)
- Bouhon, F., Jousten, A., Miny, X., & Slautsky, E. (2020). *L'État belge face à la pandémie de Covid-19: esquisse d'un régime d'exception* (Vol. 1). (C. h. CRISP, Éd.)
- Boyer, R. & (1990, 5(1)). Division du travail, changement technique et croissance. Un retour à Adam Smith. *Revue française d'économie*, pp. 125-194.
- Brücker, G. (2009). *Les maladies de la décennie. Les tribunes de la santé* (Vol. 4).
- Cartier, M. (2005). *Perspectives sociologiques sur le travail dans les services: les apports de Hughes, Becker et Gold. Le mouvement social.*
- Chapoulie, J. M. (1997, janvier 27(1)). La conception de la sociologie empirique d'Everett Hughes. *Sociétés contemporaines*, pp. 97-109.
- Confavreux, J., Lindgaard, J., & Beaud, S. (. (2013). *La France invisible. La découverte.*
- Courpasson, D. (1994). *Marché concret et identité professionnelle locale: La construction de l'identité par le rapport au marché.* (R. f. sociologie, Éd.)
- Daily Mail. (s.d.). Récupéré sur <https://intelligence-artificielle.developpez.com/actu/258072/Voici-comment-Amazon-surveille-et-licencie-automatiquement-ses-ouvriers-d-entrepot-cest-pour-des-raisons-de-productivite/>

- Darpeix, A. (2013). *La main-d'œuvre salariée en agriculture : histoire d'une invisibilité*. (Déméter, Éd.)
- Degavre, F. &. (2008). *L'innovation sociale dans les services d'aide à domicile. Les rapports d'une lecture polanyienne et féministe* (Vol. 2). (R. f. socio-économie, Éd.)
- Degavre, F., Casini, A., Bensliman, R., Fossati, E. C., & Mahieu, C. (2020). *Le journal LeSOIR*.
- Demazière, D., & Marchal, E. (2018). *La fabrication du travail non qualifié. Analyser les obstacles à la valorisation. Travail et emploi* (Vol. 155-156).
- Dussuet, A. (2005). *Travaux de femmes: enquêtes sur les services à domicile* (Vol. Editions L'Harmattan).
- Dussuet, A. (2016). *Genre, frontières du travail domestique et marges du salariat. Le cas des aides à domicile* (Vol. 2). (R. f. socio-économie, Éd.)
- Ennuyer, B. (2003). *Les aides à domicile : une profession qui bouge. Gérontologie et société* (Vol. 26, 135-14).
- Falcomer, M. &. (s.d.). *Développements descriptifs, analytiques et critiques du modèle Uber: syntaxe organisationnelle, expérience du travail et rapport salarial, une nouvelle donne?*
- Friedmann. (1956). *Le travail en miettes*.
- Friedmann, G. (1965). *Fin du peuple juif?*
- Gaborieau, D. (2017). *Quand l'ouvrier devient robot: Représentations et pratiques ouvrières face aux stigmates de la déqualification. L'Homme & la société*.
doi:10.3917/lhs.205.0245
- Gadrey, N., Jany-Catrice, F., & Pernod-Lemattre, M. (2004). *Les conditions de travail des employés non qualifiés. Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*. (L. Découverte, Éd.) Paris.
- Gilain, B., & Nyssens, M. (2001). (L. Découverte, Éd.) Paris: Belgique: l'histoire d'un partenariat associatif public. Les services sociaux entre associations, État et marché, l'aide aux personnes âgées.
- Gilain, B., & Nyssens, M. (2001).
- Hughes, E. (1943). *Rencontre de deux mondes : La crise de l'industrialisation du Canada français*.
- Hughes, E. (1962). « Good People and Dirty Work ». *Social Problems*, p. vol. X.
- Lanher, S. (2016). L'estime professionnelle selon E C. Hughes. . *Lanher, S. (2016). L'estime professionnelle selon E C. Hughes. Éléments pour un Terrains/Théories, (4)*.

- Lautre, Y. (2020). *Amazon, vendeur de destruction massive: une grande victoire: elle juge ordonne de limiter, dans les 24h, la livraison aux stricts produits essentiels (alimentaire, médical, hygiène)*.
- Lhuillier, D. (2005, (2)). Le «sale boulot». *Travailler*, pp. 73-98.
- Liberation.fr*. (s.d.). Récupéré sur https://www.liberation.fr/france/2020/03/24/cette-crise-rend-visibles-ceux-qui-sont-d-ordinaire-invisibles_1782955
- Marx, K. (1875). *Le capital*. Librairie du progrès.
- Mokidi, L. (2017).
- Moulinier, P. (2008). « Editorial » *Revue Travailler - Nature du travail* (Vol. 19).
- Ouali, N., & Martens, A. (2005). *Discriminations des étrangers et des personnes d'origine étrangère sur le marché du travail de la Région de Bruxelles-Capitale*. Bruxelles: Actiris.
- Payet, J. P. (1997). Le «sale boulot»: Division morale du travail dans un collège en banlieue. In *Les Annales de la recherche urbaine*. (Centre de Recherche d'Urbanisme, pp. Vol. 75, No. 1, pp. 19-31).
- Peaucelle, J. L. (2007). Adam Smith et la division du travail: la naissance d'une idée fausse. *L'Harmattan*.
- Peneff, J. (1992). *L'hôpital en Urgence*. (o. cite, Éd.) Ed Métaillé.
- Platt, J. (1997). Hughes et l'École de Chicago : méthodes de recherche, réputations et réalité ». *Sociétés contemporaines*,(27), pp. 13-27.
- plus.lesoir.be*. (s.d.). Récupéré sur <https://plus.lesoir.be/290332/article/2020-03-27/le-secteur-de-laide-domicile-le-grand-oublie-de-la-crise-du-coronavirus>
- Pourleco.com*. (s.d.). Récupéré sur <https://www.pourleco.com/ca-clashe/debat-des-economistes/dominique-meda-la-crise-du-covid-19-nous-oblige-reevaluer-lutilite>
- Puissant, E. (2011). *Le rôle ambivalent des associations d'aide à domicile dans la professionnalisation des emplois et des salariées* (Vol. 115). (R. f.-f. emploi, Éd.)
- Rtbf.be*. (s.d.). Récupéré sur https://www.rtbf.be/info/societe/detail_pourquoi-les-metiers-feminins-si-essentiels-dans-la-lutte-contre-le-covid-19-sont-ils-sous-valorises?id=10474363
- Seiller, P. &. (2020). *Sales boulots. Travail, genre et sociétés* (Vol. 1).
- Seuil. (2013). *le Destin au berceau : inégalités et reproduction sociale* . République des idées.
- Smith, A. (1776). *La Richesse des nations*,. pp. Livre I, Chapitre I.
- Tinel, B. (2006). *Karl Marx: l'organisation et l'exploitation du travail*.

Tomás, J. (2010). *La notion d'invisibilité sociale*.

Tranchant, L. (2018).

Zinguinian, M. &. (2017, 6(4),). Certifier les stagiaires: le «dur travail» voire le «sale boulot» du formateur en établissement scolaire. *Phronesis*,, pp. 71-84.

Note d'articulation : Entre le « sale boulot » et « Le travail invisible » : L'utilité

Table des matières

<u>1</u>	<u>Introduction</u>	54
<u>2</u>	<u>L'utilité des métiers</u>	55
<u>2.1</u>	<u>L'utilité sociale des aides à domicile</u>	55
<u>2.2</u>	<u>Les préparateurs de commande et la création de valeur</u>	57
<u>3</u>	<u>Conclusion</u>	57

1 Introduction

Depuis l'invention de la division du travail dans les usines, les ouvriers ont toujours été victimes d'occultation. Bien que la division du travail ait pris de nouvelles formes, force est de constater que nombreux sont les travailleurs qui aujourd'hui encore connaissent des situations de déconsidération et de dévalorisation. Bref l'invisibilité du travailleur reste une question d'actualité.

Cette étude a été faite dans deux disciplines qui sont la gestion et la sociologie. Elle a d'une part fait le lien entre la gestion des préparateurs de commande et leur invisibilité au sein de l'entreprise. D'autre part elle a cherché à savoir ce qui fabriquait l'invisibilité de certains métiers et en quoi la crise du coronavirus impactait cette invisibilité.

Dans le champ disciplinaire de la sociologie nous avons exploré cette thématique à travers la division morale des métiers du sociologue américain E. Hughes (1897-1983). Dans ses études E. Hughes n'a pas parlé de la division du travail en termes de division en tâches et de source de productivité à l'instar d'A. Smith, il n'a pas non plus parlé de la division du travail comme responsable de la division de la société en classes comme Marx encore moins de la division du travail comme élément régulateur comme l'a développé Durkheim.

Hughes a mis en évidence la division morale du travail qui a abouti à une distinction entre « métiers sales » « métiers vils » ; et les « métiers nobles », les métiers sales étant des métiers méconnus, dévalués et insignifiants dont les tâches étaient dévalorisantes et souvent déléguées. (Lhuilier, 2005)

Au terme de cette étude, nous sommes arrivés à la conclusion selon laquelle l'invisibilisation sociale des métiers peut provenir de la dévalorisation et de la déconsidération des tâches de ces métiers, de l'absence manque du collectif, de l'inexistence et du bas niveau de formation, du manque d'identité professionnelle ainsi que de l'invisibilité syndicale.

En outre cette partie de l'étude traite des sources de dévalorisation dont sont victimes les aides à domicile d'une part et d'autre part des sources déconsidération dont font l'objet les préparateurs de commande.

Par ailleurs, nous vu que la crise du coronavirus n'a pas eu le même impact sur l'invisibilité sociale de ces deux métiers. En effet, si elle a diminué l'invisibilité des aides à domicile, elle n'a fait qu'augmenter celle des préparateurs de commande.

Le deuxième volet de ce travail explore l'invisibilité du travail sous l'angle de la gestion et a comme cadre théorique le livre « Le travail invisible » écrit par P-Y. Gomez, professeur à l'EM Lyon. Dans ce livre P-Y Gomez analyse l'impact de la financiarisation sur l'économie réelle. Il y thématise les effets de la globalisation : « Les entreprises ne sont plus gérées qu'au travers d'abstractions comme les ratios et les tableaux d'indicateurs et les décideurs ont perdu de vue la réalité concrète du travail, assimilée à sa contribution au profit. Le travail réel est ainsi devenu invisible » (Pierre-Yves, 2013).

En ayant analysé le travail des ouvriers préparateurs de commande de chez Amazon, nous avons conclu que la manière dont ceux-ci sont gérés contribue bel et bien à leur invisibilisation.

Ce troisième volet de l'étude traite de la réflexion sur le lien entre l'invisibilité des travailleurs et leur utilité. Cette réflexion est issue des effets de la crise du coronavirus, vu que celle-ci a eu le mérite de nous amener à revoir nos représentations quant à la valeur des travailleurs.

Dans ce volet nous allons voir à travers la littérature scientifique, l'apport concret des aides à domicile d'une part et celui des préparateurs de commande d'autre part. Ensuite nous verrons les leçons que la société a tirées de la crise du coronavirus avant de conclure sur un appel à profiter de cette crise pour soulever les vrais problèmes des travailleurs dans notre société.

2 L'utilité des métiers

2.1 L'utilité sociale des aides à domicile

Premièrement, l'appui des aides à domicile aux pouvoirs publics est incontestable.

Dans l'objectif de maîtriser les dépenses de santé, les institutions « définissent des modes de prise en charge d'une part et d'autre part mettent en place des mesures officielles de prise en charge des personnes âgées ». (Fournier, 2002)

Cependant l'application de ces mesures ne pourrait se faire sans l'intervention des aides à domicile. En effet, ce sont elles qui sont sur le terrain car leur activité « se déroule aux domiciles même des personnes âgées » (Avril, 2016)

D'abord, le fait qu'elles s'occupent de leur entretien corporel concourt au raccourcissement des durées de séjour à l'hôpital. Ensuite, l'assistance à l'entretien du logement ainsi qu'au travail ménager permet de réduire les risques d'hospitalisation. Enfin, c'est parce que le travail des aides à domicile les soulage des tâches de préparation des repas et courses notamment que le maintien des personnes âgées à domicile est assuré.

Deuxièmement, si « combattre l'isolement des personnes âgées inactives est un enjeu capital dans sociétés de performance et de réussite » (Bultez, 2005), cela ne peut se faire sans l'intervention de ses femmes.

Étant donné la « chute des contacts liée à la réduction de leur réseau professionnel, et le rétrécissement de leur réseau relationnel », les *visites régulières* des aides à domicile sort les personnes âgées de l'isolement. *Ibid.*

Troisièmement, les aides à domiciles effectuent également un travail « relationnel », (Avril, 2016)

Même s'il est vrai que « l'objectif du travail d'aide aux personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap, est de contribuer à préserver, le plus longtemps et le mieux possible, une autonomie en déclin. » (Doniol-Shaw, 2009). Dès lors l'aspect relationnel de leur travail n'est pas à négliger.

Doniol-Shaw (2009) va même jusqu'à affirmer : « le travail des aides à domicile est un travail de restauration plus que de maintien de l'autonomie. » *Ibid.*

Effectivement, vu « l'éloignement géographique ainsi que du grand âge des enfants, la structure familiale ne parvient plus toujours à accompagner suffisamment les plus âgés. » (Fournier, 2002).

Quatrièmement, en plus de constituer un accompagnement psychologique et un soutien affectif pour les personnes âgées, la présence des aides à domicile est un allègement pour leurs familles.

Enfin, ces femmes sont également des interlocuteurs aussi bien auprès des familles qu'auprès des institutions sanitaires. « Elles sont le chaînon manquant entre les professionnels et les familles ». (Degavre, 2020)

2.2 Les préparateurs de commande et la création de valeur

Les préparateurs de commande jouent un rôle primordial dans l'entreprise car le système de préparation de commande est l'un des processus les plus importants dans le fonctionnement d'un entrepôt. (Saadi, 2018)

Vu que la préparation de commande représente près de 60% des coûts opérationnels dans les entrepôts, l'entreprise peut « réduire ces coûts en optimisant la préparation des commandes ». (Lenoble, 2017)

Bien que quasi tous les entrepôts soient automatisés, les préparateurs de commandes sont des ouvriers indispensables dans leur logistique car « la manutention exercée par ces ouvriers ne peut pas être remplacée par les machines. » (Benvegnù, 2017)

De plus, la préparation de commande est une véritable opération à valeur ajoutée. Elle exprime le niveau de la performance de la plateforme logistique. (Saadi, 2018)

« Réussir à rationaliser et à optimiser cette tâche permet à la fois de gagner en productivité et à améliorer la qualité de service et donc l'image de marque de l'entreprise. C'est de leur travail que dépendent les facteurs déterminants pour l'image de l'entreprise tels que le prélèvement des bonnes références en bonnes quantités, envoi des commandes dans le respect des délais négociés avec les clients ». (Gharbi, 2015). Ces travailleurs rendus invisibles sont donc des travailleurs indispensables.

3 Conclusion

L'épidémie du coronavirus et le confinement ont fait émerger de nombreuses questions telle que l'utilité sociale des métiers. En effet, pendant la crise du coronavirus, beaucoup d'activités ont tourné au ralenti et plusieurs étaient carrément à l'arrêt.

Alors que bon nombre de travailleurs sont passé au télétravail, ces deux catégories de travailleurs ont continué à travailler, et cela au risque de leur santé.

Le travail des préparateurs de commande contribue à faire tourner la société car plus que jamais en ce temps de crise l'approvisionnement des supermarchés est primordial. De même, le travail des aides à domicile contribue à entretenir la vie en l'occurrence s'occuper des personnes à risque que sont les personnes âgées mises en quarantaine.

Ainsi, nous réalisons que « ni les rémunérations, ni la considération collective ne sont aujourd'hui alignées sur l'utilité de ces travailleurs ». (Meda, 2020,)

Comme l'a dit Laurent Berger, « la crise sanitaire a mis en lumière le rôle vital d'un certain nombre de professions qui sont habituellement peu considérées, voire reléguées dans des rôles subalternes ou tout simplement ignorées. » (Berger, 2020)

Beaucoup se sont ainsi aperçus « que l'on a un besoin vital d'aides-soignants, d'ouvriers agricoles, de chauffeurs routiers, de préparateurs de commandes dans les entrepôts, de caissières dans les supermarchés, d'agents qui collectent les déchets ou qui produisent de l'eau potable, de travailleurs sociaux qui accueillent les enfants de l'ASE, de personnels dans les EHPAD. *Ibid*

Bref, la crise a donné à ces métiers « l'existence sociale qu'on leur refuse si souvent d'habitude. Elle les a fait sortir de l'invisibilité ou en tout cas de la pénombre qui est leur condition ordinaire alors qu'ils occupent des fonctions manifestement essentielles » (Berger, 2020).

Dès lors, nous ne pouvons dans cette étude que nous joindre à D. Méda pour questionner le lien entre l'invisibilité de ces travailleurs et leur utilité.

Au vu de ce qui précède, nous sommes en droit de conclure ce travail en affirmant que l'invisibilité de ces travailleurs n'a aucun lien avec leur utilité aussi bien dans l'entreprise pour le cas des préparateurs de commande que dans la société pour le cas des aides à domicile.

Au-delà de cela, il est également de notre devoir aujourd'hui plus que jamais de poser le problème de la répartition équitable des richesses.

Bibliographie

- Avril, C. (2016). Les aides à domicile. Un autre monde populaire.
- Benvegnù, C. &. (2017, janvier). Produire le flux. . *Savoir/Agir*, pp. 66-72.
- Berger, L. (2020, mars 27). PREMIÈRES LEÇONS DE LA CRISE.
- Bultez, J. (2005). Isolement et exclusion dans le vieillissement. *Économie et humanisme*, , pp. 374, 36.
- Degavre, F. (2020). Innovation sociale et genre: Le cas des services de gardes-malades en Wallonie.
- Doniol-Shaw, G. (2009, février). L'engagement paradoxal des aides à domicile face aux situations repoussantes. . *Travailler*, pp. 27-42.
- Fournier, P. (2002, janvier 25). La collaboration ville-hôpital, de la filière au réseau gérontologique: éviter une hospitalisation non justifiée ou réussir une sortie difficile. *Gérontologie et société*, pp. 131-147.
- Fournier, P. (2002, janvier 25). La collaboration ville-hôpital, de la filière au réseau gérontologique: éviter une hospitalisation non justifiée ou réussir une sortie difficile. . *Gérontologie et société*, pp. 131-147.
- Gharbi, S. (2015). La réalité augmentée au service de l'optimisation des opérations de picking et putting dans les entrepôts.
- Lenoble, N. (2017). *Optimisation de la préparation de commandes dans les entrepôts de distribution* .
- Lhuilier, D. (2005). Le «sale boulot». . *Travailler*, , pp. 73-98.
- Meda, D. (2020,, avril 23). la-crise-du-covid-19-nous-oblige-reevaluer-lutilite.
<https://www.pourleco.com/ca-clashe/debat-des-economistes/dominique-meda->.
- Pierre-Yves, G. (2013). Le travail invisible. Enquête sur une disparition.
- Saadi, L. (2018). *Optimisation de processus de préparation des commandes chez NUMILOG*.
-

