



# « Nous étions des mains invisibles »

Ballast

30 juillet 2018

---

Témoignage inédit pour le site de Ballast

*Nous l'avons rencontrée une première fois au mois de mars 2018, lors d'une manifestation en soutien aux cheminots, aux côtés des employés d'une entreprise de nettoyage — H. Reiner Onet — en charge des gares d'Île-de-France. « Nous sommes aussi là pour défendre nos droits : depuis la fin de la grève, Onet n'a pas respecté le protocole », nous avait dit une de ses collègues. Fernande Bagou, la cinquantaine, a justement été l'une des porte-paroles de cette grève menée tambour battant, fin 2017, durant 45 jours : le nouvel employeur entendait déplacer les salariés d'un chantier à l'autre selon son bon vouloir — une « clause de mobilité » refusée par l'ensemble du personnel. Cette grève, appelant en outre au maintien de tous les postes et à l'égalisation des paniers repas, était une première pour la plupart. D'une voix calme, l'agente de nettoyage revient sur son expérience de travail au quotidien et cette bataille remportée : « L'employeur doit savoir que les salariés ne sont pas des robots, pas des esclaves. » Et met en garde la direction, si celle-ci en venait à fouler aux pieds ses engagements.*

---



Je suis née à Abidjan, j'y ai grandi ; l'aventure a fait que je suis venue ici, en France. Mon mari et moi sommes partis de la Côte d'Ivoire à cause de la guerre : il n'y avait plus de travail. Il est arrivé avant moi, puis m'a fait venir 18 mois plus tard, en 2002. On a eu notre dernière fille ici, il y a 15 ans. Je suis mère de six enfants et quatre fois grand-mère. Nous habitons à présent à [L'Haÿ-les-Roses](#). Il fallait que nous travaillions pour aider nos enfants restés en Afrique. Comme de nombreux immigrés, nous avons été hébergés à notre arrivée par une amie que je connaissais. Il me fallait du travail, alors un ami du quartier avec lequel j'avais sympathisé m'a emmenée sur le chantier de nettoyage où il travaillait. Il devait rentrer en Côte d'Ivoire et m'avait demandé de le remplacer. J'y ai travaillé un an, jusqu'à ce qu'il reprenne sa place. Mon ancien employeur m'a embauchée pour deux mois. J'ai travaillé avec La Brenne et la SMP [entreprises de nettoyage et de propreté, ndlr].

**« Moi, je nettoie d'abord l'extérieur pour les usagers : il faut que ce soit propre afin que ceux qui voyagent soient à l'aise. Je nettoie les poubelles, les bouts de papier, les canettes, les alarmes. »**

Au début, à cause de ma timidité, je ne me faisais pas voir dans l'entreprise. Pourtant, j'ai été élue déléguée du personnel puis déléguée syndicale. Être l'intermédiaire entre l'entreprise et les salariés, pour arranger ce qui ne va pas : j'ai toujours occupé ces postes dans l'entreprise, depuis la SMP. Chez nous, les entreprises changent souvent. La première boîte a duré dix ans, la deuxième cinq ans ; [Onet](#) est arrivé en novembre 2017.



Les salariés étant les mêmes, je suis restée déléguée. On aurait pu partir avec l'ancienne entreprise mais on préférerait rester sur place, connaissant les chantiers. C'était compliqué car, voyez-vous, quand vous êtes timide, il n'est pas simple de parler devant vos collègues. Mais on m'avait demandé d'assumer cette tâche, alors il fallait que j'y arrive. J'avais une équipe géniale au sein de mon chantier, qui m'épaulait ; ils m'ont conseillée, m'ont donné des idées. Il y avait ce délégué au temps de La Brenne avec qui j'avais travaillé ; il est parti avec l'ancienne boîte mais nous sommes restés en contact : on se téléphonait, parfois on se voyait, je l'appelais quand j'avais des questionnements... C'était un militant et il était à la CFDT. C'est ainsi que je suis rentrée à la CFDT.

Je travaille à [L'Isle-Adam](#). J'ai trois gares à gérer. En semaine, je me lève à 4 heures du matin pour être sur mon lieu de travail à 7. Je m'apprête pour prendre mon bus à 5 heures 30, récupérer mon train à la station Arcueil - Cachan en direction de la gare du Nord, et de là j'en prends un autre pour L'Isle-Adam. Une fois sur mon lieu de travail, je me change, je récupère mon matériel et je commence par les quais. Mon travail, c'est de nettoyer les gares à l'extérieur comme à l'intérieur. Parfois, dans certaines gares, on préfère que tu commences par l'intérieur, parfois c'est l'inverse. Moi, je nettoie d'abord l'extérieur pour les usagers : il faut que ce soit propre afin que ceux qui voyagent soient à l'aise. Je nettoie les poubelles, les bouts de papier, les canettes, les alarmes. À l'intérieur, c'est la saleté et la poussière à enlever. Ensuite je prends un train pour me rendre dans une autre gare. Sur une gare, le temps de travail est varié, ça dépend de son état ; ça peut prendre une heure, parfois deux. Je suis seule pour faire ce travail. On balaie, on récupère les poubelles qui sont lourdes, sans chariot — c'est à nous de les porter. On répète beaucoup les mêmes gestes. La marche fragilise les chevilles et les genoux, les poignets aussi sont touchés. Avec ce travail, on a du mal à marcher normalement car on a mal partout. C'est difficile pour les agents de nettoyage : on doit monter, descendre des escaliers et rester debout toute la journée.



□ Maya Mihindou | Ballast

J'ai au total sept heures de travail par jour payées par la société. C'est à moi d'organiser mon temps sur les trois gares. Le trajet ne compte pas — s'il comptait, je dépasserais les sept heures. Est-ce que je mange ? Le matin, personnellement, je ne peux pas prendre de petit-déjeuner. Je prends juste un café, parfois dans mon train. Je n'ai pas le temps de manger dans ma journée. Sur ma ligne, il arrive souvent que les trains soient supprimés, ce qui me met en retard et peut faire perdre près de 30 minutes, à attendre dans la gare... Mes journées peuvent ainsi commencer à 7 heures et se terminer vers 16 ou 17 heures. Quand je rentre chez moi, je me débarbouille, je mange, j'ai mon ménage à faire. Je suis maman, je dois prendre soin de mon mari et de ma fille. Je ne dors pas beaucoup. Il arrive que je me couche, quand je suis très fatiguée, à 21 heures. Mais c'est plutôt minuit ou 1 heure du matin. Cela fait des nuits de 4 heures. Tous les jours, du lundi au vendredi.

**« Ils ont dû croire, au départ, qu'on s'amusait et qu'on ne tiendrait pas. Le 2 novembre, on s'est réunis à Saint-Denis, notre piquet de grève. »**

On a donc appris que notre entreprise allait partir et qu'une autre allait la remplacer : Onet. On s'est renseignés pour comprendre comment ça se passait chez eux ; on s'était dit, entre délégués, qu'il nous fallait être vigilants : on a téléphoné à chaque chantier pour les prévenir de faire attention. Il y a eu une réunion nous informant que nos avenants de contrat<sup>1</sup> allaient changer parce qu'ils avaient une autre manière de



travailler. Ils ont parlé d'ajouter une « [clause de mobilité](#) »... Nous nous sommes opposés à ce qu'ils touchent à nos avenants comme à la clause. Pour nous, cette clause, c'était un acquis : on s'était déjà battus pour ne pas l'avoir. On leur a fait comprendre que s'ils insistaient, ils allaient nous trouver en chemin. (*rires*) Ils ont alors convoqué les collègues. Les entreprises précédentes avaient pour habitude de venir avec les avenants pour les distribuer aux chefs de chantier, qui les donnaient eux-mêmes aux délégués. On les lisait alors aux salariés afin de vérifier que tout le monde était d'accord. Chacun devait signer son avenant et se réunir pour les rapporter à l'entreprise. Mais cette fois-ci, ils ont convoqué chaque salarié individuellement pour se rendre dans un lieu pour lire et signer son avenant. Certains délégués du personnel se sont déplacés avec les employés lors de leur convocation. En venant signer, une première vague de salariés a constaté qu'il y avait encore cette fameuse clause de mobilité. Ils nous l'ont signalée, nous ont prévenus qu'ils avaient refusé de signer. On a fait un courrier pour leur demander de la retirer sous peine d'entrer en grève : c'est ainsi que c'est parti, car ils ont refusé.

Il faut ajouter qu'ils n'ont pas invité les délégués syndicaux ni les représentants des organisations pour tenter de trouver un accord. Ils ont refusé. On leur a dit qu'on ne travaillerait pas tant que cette clause ne serait pas retirée et qu'on n'aurait pas signé un nouveau protocole. Ils ont dû croire, au départ, qu'on s'amusait et qu'on ne tiendrait pas. Le 2 novembre [2017], on s'est réunis à Saint-Denis, notre piquet de grève. On a tenu notre première AG et les 107 salariés ont tous voté pour la grève. On a informé l'entreprise. Nous n'avions jamais fait grève, alors nous étions un peu craintifs. Mais les représentants des organisations ont souligné qu'il était réellement anormal de commencer à travailler sans que le protocole ne soit signé. Ils nous ont dit que cela ne s'était jamais fait... Ça nous a rassurés. Nous avons fait grève pendant 15 jours sans aucune réponse des employeurs. Chaque matin, on se réunissait pour la reconduire. Je ne tenais pas spécialement à prendre la parole, mais mes collègues m'y ont encouragée. [Oumou](#) [*Gueye, figure de la grève, ndlr*] avant tout ! Elle m'a dit « Vas-y ! ». Il fallait faire les comptes-rendus aux autres. J'étais obligée de parler dans les AG. Je ne connaissais pas encore Onet mais je ne m'étais pas laissée faire avec la SMP : j'aime quand les choses sont justes. Quand je vois que je suis dans mes raisons, je vais jusqu'au bout. Les employeurs ont une autorité que je respecte mais je ne veux pas qu'on en abuse, qu'on abuse de moi. Je ne me laisse pas influencer.



□ Maya Mihindou | Ballast

Au début, on gardait nos gares, mais elles étaient trop nombreuses à surveiller, on ne pouvait pas. Par exemple, il m'aurait été impossible de surveiller seule « mes » trois gares... Notre stratégie a été d'occuper les gares les plus importantes, celles qui font venir du monde à cause des correspondances : nous avons donc occupé des gares sur la ligne B, la K, la H... On a pris la gare de Sarcelles, d'Ermont et de Saint-Denis. On a fait des équipes pour le matin, d'autres pour l'après-midi, et aussi pour le piquet de nuit. On était 24 heures sur 24 dans les gares. Une semaine après le début de la grève, Onet a fait venir des intérimaires sur les chantiers pour faire notre travail à notre place et casser notre grève. C'est entre minuit et 1 heure du matin qu'ils les ont envoyés en nous délogeant à l'aide la police. Il y a eu des interventions de toute la police, et quand je dis « toute la police », je veux dire la police ferroviaire, municipale et nationale. Même la gendarmerie est venue, accompagnée d'huissiers pour nous intimider. Tout ça sans avoir initié aucun dialogue. Est-ce que nous avons peur de la police ? Tous les travailleurs Onet ont des papiers en règle. Nous étions sur le piquet pour défendre nos droits, pas pour le plaisir de rester dormir dans une gare en pleine nuit. Il s'agissait de ne pas se laisser faire. C'est réellement l'unité qui nous a donné la force. Quand on se retrouvait au piquet, on prenait toutes les décisions ensemble. Nul ne devait contacter l'entreprise sans le consentement des autres. Les trois délégués syndicaux, dont je faisais partie, écrivaient les courriers, les lisaient. L'unité et la détermination nous ont fait gagner cette grève.

**« C'est réellement l'unité qui nous a donné la force. Quand on se retrouvait au piquet, on prenait toutes les décisions ensemble. »**



C'est notre respect et notre dignité qui étaient en jeu. Les usagers, la SNCF et Onet ont constaté que sans notre travail, les gares n'étaient pas propres. Avant la grève, nous étions des mains invisibles. On ne nous voyait pas. Notre grève nous a fait sortir du silence. On a fait des tracts pour les usagers. Et puis quand la société a fait venir ces intérimaires pour faire notre travail, Anasse et [Laura](#) [syndicalistes SUD-Rail, ndlr] nous ont rejoints. Laura a commencé à faire des tracts. D'autres collègues cheminots de la CGT ont aussi contribué. Onet a voulu nous sortir de nos locaux le soir et les collègues de la CGT sont venus nous soutenir. Des collègues de la CFDT également. On est allés dans les gares ensemble pour faire du bruit et dans les manifestations pour dénoncer la SNCF et Onet. Parmi mes collègues, certains avaient déjà fait grève, mais pas aussi longtemps... Moi, j'ai appris sur place. Les représentants syndicaux étaient présents, ils nous assistaient, nous observaient et nous épaulaient. Mais une fois, à Saint-Denis, on a fait sortir tous les représentants syndicaux pour continuer notre AG : cette grève n'a pas été pour les syndicats mais pour les salariés. Ce qui comptait, c'était l'avis des salariés ! Les représentants n'étaient pas en danger ; c'est nous qui étions en train de perdre notre salaire. Nous prenions les conseils pertinents, mais l'étiquette syndicale n'avait pas d'importance pour nous.

Cette expérience, je ne l'oublierai jamais. Car, voyez-vous, avant, chacun était dans ses gares. Dans les petites gares tu es seul, tu ne croises pas les autres. Je connaissais personnellement ceux de mon secteur, car en qualité de déléguée je devais leur rendre visite, mais il a fallu cette grève pour réaliser que j'avais autant de collègues ! On a tissé des liens, on s'est familiarisés les uns avec les autres pendant un mois et demi : on vivait comme une famille. Le matin on prenait notre petit-déjeuner ensemble et le midi des femmes faisaient à manger chez elles et nous apportaient des repas. Le soir, celles et ceux qui pouvaient rentraient chez eux quand d'autres restaient dormir sur place — parfois à même le sol, ce n'était pas un problème. Notre but était de gagner. On dormait avec nos chaussures aux pieds car cela aurait pris trop de temps de les remettre si ceux qui montaient la garde nous appelaient. « *Onet est là ! Onet est là !* » Il fallait se lever vite pour continuer à occuper l'espace ! (rires) Les hommes ont d'abord été au devant de cette grève, mais les femmes étant plus nombreuses : ils nous ont laissées prendre les devants. Ainsi les femmes ont été très présentes.



□ Maya Mihindou | Ballast

Le personnel d'encadrement gagne 2 000 - 2 500 euros. Moi, je n'ai même pas 1 300 euros. Nous avons différentes revendications. Il y avait, en plus de la clause de mobilité, une demande d'ajustement de la **prime de panier**. Avant, ceux qui travaillaient sur la ligne B avaient une prime de panier de 4 euros ; d'autres, comme moi, avions 1,90 euros. C'est-à-dire que nous faisons le même travail, avons le même employeur, mais pas la même prime. Aussi, nous avons demandé d'augmenter la prime de vacances — ils n'ont pas accepté, mais ça, on a lâché. Au bout de 15 jours, nous avons reçu un mail pour une première réunion de négociation. Ils nous ont expliqué qu'il n'y aurait pas d'élection de délégués du personnel et que les mandats en cours ne seraient plus effectifs. On a refusé et demandé que les mandats soient reconduits jusqu'à l'élection prévue. Sans délégués, on ne peut pas travailler correctement, on ne peut pas négocier en cas de problème ! Ça aussi, on l'a obtenu : ils ont reconduit nos mandats. Le nouveau gérant de l'entreprise voulait imposer sa façon de travailler ; on lui a rappelé qu'on devait avoir nos mandats syndicaux. On nous avait expliqué, pendant la grève, que les salariés d'autres chantiers, comme ceux de Magenta ou d'Hausmann, n'avaient rien à voir avec nous. Mais grâce à la grève les agents des chantiers de Magenta bénéficient maintenant de nos victoires.

**« La grève doit être reconduite chaque jour. C'est ça qui fait vraiment plier un gouvernement ou une entreprise : une grève continue. »**



La SNCF était complice d'Onet : ils nous ont menés jusqu'au tribunal de Montreuil et Pontoise pour occupation illégale. Mais nous avons gagné ! Quand un collègue est venu nous annoncer que nous avons gagné le procès, les gens ont crié de joie ! Moi, je n'en revenais pas ; mes larmes se sont mises à couler. Je ne pouvais pas croire que c'était vrai, que c'était terminé. Vous savez, 45 jours de grève avec le tribunal à gérer, c'était beaucoup trop pour nous ! On avait 12 revendications et une seule n'a pas été satisfaite : la prime de vacances, comme je l'ai dit. On a reçu beaucoup de monde. [Assa Traoré](#), la dessinatrice [Emma](#), l'association [Femmes en Lutte](#) et pas mal d'autres associations sont venues ; sans compter les étudiants, les partis... Durant le mouvement des cheminots, on a tenu à les soutenir parce qu'eux ont été là, à nous aider moralement et financièrement. Ils ont monté une caisse de grève de 80 000 € ! C'était énorme ! Ça nous a permis de ne pas trop sentir la difficulté économique de la grève. C'est pour ça qu'on a décidé d'aller marcher avec eux. Les liens sont forts entre nous tous, et face à ces liens, une journée de salaire pour soutenir leur grève, ça n'est rien ! Ils ont été là avec nous, nuit et jour, même lorsqu'on avait des difficultés. Lorsque la police venait nous virer en pleine nuit, on appelait les collègues cheminots et ils venaient ! Au début du mouvement des cheminots, on m'avait demandé mon avis : je leur avais dit que je ne pensais pas qu'une grève perlée — un jour de grève, un jour sans grève — marcherait vraiment. La grève doit être reconduite chaque jour. C'est ça qui fait vraiment plier un gouvernement ou une entreprise : une grève continue. L'autre conseil, c'est de ne pas penser au salaire ni aux factures... Nous, on ne savait même pas ce qu'était une caisse de grève. Sans compter ce que les gens nous donnaient en espèces ! On s'est contentés de peu mais on a assuré notre survie pour plus tard.

Le plus dur a été les affrontements avec la police. On avait laissé les gares vraiment très sales. C'était insalubre. Les policiers sont venus pour nous dégager et pour nettoyer. On l'a vécu comme un deuil, on était abattus, démoralisés... On a pensé arrêter. Heureusement, il y avait des collègues qui nous disaient « *Ce n'est rien, ça va se salir à nouveau d'ici ce soir !* ». Ce qui était juste. C'est pour ça que l'unité est importante. Dans un collectif en grève, il y a des gens qui sont plutôt forts, d'autres qui sont plus faibles : les plus forts soutiennent les plus faibles. La police est revenue : elle était brutale. On a dit aux collègues de ne pas rentrer et comme on était nombreux, la police a dû partir. Mais ils sont allés à une autre gare. Alors on a pris nos voitures et on a rejoint les camarades. Les policiers ont été violents. Il y en a un qui m'a poussée, ils ont pris un collègue et lui ont tordu le bras — il n'a plus pu venir sur le piquet de grève pendant trois jours. On a peu parlé de cette brutalité, et pourtant c'était ça le plus dur pour nous.



[Maya Mihindou | Ballast]

Même après la grève, il reste beaucoup de travail : on a des réunions avec les différents cadres de chantier, on doit énumérer tout ce qui ne va pas sur chaque chantier pour faire avancer les batailles et s'occuper des salariés. Récemment, on a dû aller à l'inspection du travail. C'est un travail en soi, déléguée. Il faut l'aimer, être vaillant, ne pas penser qu'à soi. Parce que oui, les salariés doivent venir travailler, arriver à l'heure, mais l'employeur doit savoir que les salariés ne sont pas des robots, pas des esclaves. Quand on regarde l'effectif, il est bien moindre qu'avant : la charge de travail est portée par les salariés. Et puis, quelque temps après, on a constaté que la direction d'Onet ne respectait pas le protocole qu'on avait signé. Par exemple, des collègues en CDD devaient ensuite être repris : ils ne l'ont jamais été. On a aussi le problème des départs en retraite non remplacés — ces manques d'effectifs sont un problème au travail —, les arrêts maladies qui ne le sont pas non plus. Donc si on tombe malade trois ou quatre jours, on doit rattraper tout le travail manqué... Pourtant, pendant la grève, ils ont bien trouvé les moyens pour embaucher des gens et nous remplacer ! Autre élément du protocole qui n'a pas été respecté : on n'a toujours pas reçu nos avenants, et cela fait sept mois qu'on travaille sans. Quand on leur en parle, ils nous répondent qu'il faudrait effectuer des demandes individuelles. Or, dans l'accord que nous avons signé, il était question que l'on signe nos avenants une semaine après : on n'a pas fait grève pour en arriver là ! Si rien n'est fait, on retournera en grève.



---

Photographie de bannière : [blog Transport Paris](#)

Portrait de Fernande Bagou : [Maya Mihindou | Ballast](#)

---

## Rebonds

≡ Lire notre témoignage « [Montrer que la lutte paie](#) », juillet 2017

≡ Lire notre témoignage « [À l'usine](#) », juin 2018

≡ Lire notre témoignage « [Prendre soin de nos anciens](#) », mai 2018

≡ Lire notre témoignage « [Pas de train aujourd'hui pour qu'il y en ait demain](#) », mai 2018

≡ Lire notre entretien avec Philippe Martinez : « [Qui est moderne et qui est ringard ?](#) », décembre 2016

≡ Lire notre entretien avec Jean-Claude Poirson : « [Des ouvriers en lutte qui relèvent la tête](#) », novembre 2016

≡ Lire notre article « [Théâtre social : quand Philippe Durand raconte les Fralib](#) », juin 2016

≡ Lire notre entretien avec Françoise Davisse : « [Décider ensemble, c'est tenir ensemble !](#) », mars 2016

1. Un avenant au contrat de travail est un apport ou une modification apporté au contrat initialement signé entre un employeur et son salarié. Cet apport ou cette modification doit être signé par les deux parties contractantes.[↔]