

51 | 2014

L'ÉCONOMIE POLITIQUE DU "CARE"

Entre continuité et changement



Sous la direction de
Elisabetta Pernigotti et Diane-Gabrielle Tremblay

revue **INTERVENTIONS**
ÉCONOMIQUES

papers in **POLITICAL**
ECONOMY

51 | 2014

L'économie politique du "care". Entre continuité et changement

Between Continuity and Change. Political Economy of 'Care' and Domestic Labour

Elisabetta Pernigotti et Diane-Gabrielle Tremblay (dir.)



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/2014>

DOI : 10.4000/interventionseconomiques.2014

ISBN : 1710-7377

ISSN : 1710-7377

Éditeur

Association d'Économie Politique

Référence électronique

Elisabetta Pernigotti et Diane-Gabrielle Tremblay (dir.), *Revue Interventions économiques*, 51 | 2014, « L'économie politique du "care". Entre continuité et changement » [En ligne], mis en ligne le 01 novembre 2014, consulté le 24 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/2014> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.2014>



Les contenus de la revue *Interventions économiques* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 4.0 International.

51 | 2014

L'ÉCONOMIE POLITIQUE DU "CARE"

Entre continuité et changement



Sous la direction de
Elisabetta Pernigotti et Diane-Gabrielle Tremblay

revue **INTERVENTIONS**
ÉCONOMIQUES papers in **POLITICAL**
ECONOMY

51 | 2014

L'économie politique du "care". Entre continuité et changement

Between Continuity and Change: Political Economy of 'Care' and Domestic Labor

Elisabetta Pernigotti et Diane-Gabrielle Tremblay (dir.)



Éditeur

Association d'Économie Politique

Édition électronique

URL : [http://](http://interventionseconomiques.revues.org/2014)

interventionseconomiques.revues.org/2014

ISBN : 1710-7377

ISSN : 1710-7377

Référence électronique

Elisabetta Pernigotti et Diane-Gabrielle Tremblay (dir.), *Revue Interventions économiques*, 51 | 2014, « L'économie politique du "care". Entre continuité et changement » [En ligne], mis en ligne le 01 novembre 2014, consulté le 21 octobre 2016. URL : <http://interventionseconomiques.revues.org/2014>

Ce document a été généré automatiquement le 21 octobre 2016.



Les contenus de la revue *Interventions économiques* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 4.0 International.

SOMMAIRE

Entre continuité et changement : politique économique du care et du travail domestique.

Introduction

Diane-Gabrielle Tremblay et Elisabetta Pernigotti (In Memoriam)

Entre être et devenir femme ; trajectoires de précarité féminine et désindustrialisation en France et en Italie

Elisabetta Pernigotti (In Memoriam)

L'obligation de résidence : un dispositif juridique au service d'une forme de travail non libre

Elsa Galerand et Martin Gallié

Conciliation travail-famille et vie personnelle chez les préposés aux aînés à domicile : enjeux et analyse fondée sur une perspective de genre

Ilda Ilse Ilama et Diane-Gabrielle Tremblay

Locating au pair in the UK within a global political economy of care

Nicky Busch

L'éthique du care, soutien de l'intervention sociale en entreprise

Dominique Paturel

Une qualité d'emploi mitigée : qu'est-ce qui motive les aides à domicile?

Ilda Ilse Ilama, Sophia Belghiti-Mahut et Alain Briole

Hors thème

The homeless and public space: urban policy and exclusion in Bologna

Maurizio Bergamaschi, Marco Castrignanò et Pia De Rubertis

Comptes rendus

Le travail, une question politique. Par Nicolas Latteur, préface de Mateo Alaluf, Bruxelles, Éditions Aden. 129 pages

Diane-Gabrielle Tremblay

La participation contre la démocratie. Deuxième édition (2014; 1^{re} édition 1983). Jacques T. Godbout; Montréal, Éditions Liber. 216 pages

Diane-Gabrielle Tremblay

Entre continuité et changement : politique économique du care et du travail domestique. Introduction

Diane-Gabrielle Tremblay et Elisabetta Pernigotti (In Memoriam)

- 1 Il m'est quelque peu difficile de rédiger cette introduction car c'était un projet mené conjointement avec Elisabetta Pernigotti, collègue et amie sociologue, qui a fait un postdoctorat à Montréal, dans le cadre de l'ARUC sur la gestion des âges et des temps sociaux, que je dirige. Elisabetta était retournée en France, mais nous avons continué de travailler à ce dossier pendant une bonne année, jusqu'à ce qu'elle décède. Son décès a donc retardé le travail sur ce dossier, que j'ai finalement repris, pour en quelque sorte lui rendre hommage.
- 2 Elisabetta Pernigotti était une fine chercheuse ; les recherches que nous avons menées ensemble sur les travailleurs âgés et les fins de carrière et les articles publiés ensemble (Pernigotti et Tremblay, 2012a,b) sur ce sujet nous ont permis de beaucoup échanger et j'ai pu constater qu'elle était une excellente analyste des questions sociales, et en particulier des différenciations selon le genre, auxquelles nous nous sommes intéressées dans ces travaux sur les fins de carrière et le vieillissement.
- 3 En mémoire d'Elisabetta Pernigotti, nous reproduisons ici un texte qu'elle avait produit en 2009, et qui représente bien ses champs d'intérêt et la qualité de son travail de sociologue. Le texte résulte d'une enquête approfondie qu'elle avait menée sur la précarisation des femmes en Italie (où elle est née) et en France (où elle a fait ses études universitaires). L'article repose sur une confrontation entre itinéraires de précarisation de femmes peu ou pas qualifiées, en milieu rural, et propose une discussion sur la précarisation 'au féminin', en France et en Italie. Deux catégories d'itinéraires sont observées par Elisabetta Pernigotti, soit les interruptions de l'activité et le travail familial qui affectent directement l'emploi des femmes, et la transformation de la structure productive locale qui peut aussi entraîner la précarisation de la main-d'œuvre féminine non qualifiée. Par la confrontation des influences de la famille, du marché et de l'État social sur les différents types d'itinéraires de précarisation dans les deux États, Elisabetta

Pernigotti analyse le rapport entre conceptualisations du genre et désindustrialisation locale, deux thèmes de recherche qu'elle a poursuivis dans les années ultérieures.

- 4 Nous passons maintenant au contenu du dossier. Pour introduire le dossier, nous empruntons des éléments à l'article de Dominique Paturel, qui a fait un excellent travail de définition du concept du *care*. Dominique Paturel rappelle que le *care* constitue un champ d'études fort diversifié et qui repose aussi sur des approches disciplinaires différentes, ce que nous avons pu observer dans la réponse à l'appel à articles de notre revue.

La définition du *care*

- 5 Paturel affirme que c'est au sein de la psychologie morale que surgit le *care* dont Carol Gilligan est la pionnière à la fin des années 70. Elle rappelle que son livre, *In a different Voice*(1982), a permis de renouveler les travaux existant dans ce créneau. Pourtant, la traduction française de l'ouvrage, *Une si grande différence* (1986), est restée pratiquement sans écho dans les premières années suivant sa sortie. Il faudra attendre les années 2000 pour que les travaux des chercheuses de la francophonie et de la France en particulier (P.Paperman, S.Laugier, P.Molinier) commencent à diffuser à la fois des travaux sur le *care* et la traduction des travaux de Joan Tronto.
- 6 Selon Paturel, Carol Gilligan a montré « que la responsabilité pour autrui consiste à entendre et prendre en compte ce qui se passe dans les relations avec les autres, en prêtant attention au point de vue de chacun et que les différentes voix soient entendues. Elle insiste sur le fait que ce sont souvent les femmes qui sont porteuses de cette préoccupation parce qu'elles sont en charge de la vie domestique ». Or si son approche a pu être comprise comme étant une activité uniquement du côté des femmes, son ouvrage vient plutôt dénoncer le fait que ce souci concret d'autrui est habituellement compris comme une impossibilité de s'en rapporter à des principes universels, toujours selon Paturel.
- 7 Paturel nous rappelle que la sociologie, pour sa part, se concentre sur le *care* comme activité, comme travail. Ainsi de nombreux travaux autour de l'éducation, du travail social et des soins ont été conduits dans cette perspective du *care*.
- 8 Un autre moment marquant de l'histoire de l'étude du *care* est certes la publication en 1993 de l'ouvrage de Joan Tronto, « Moral boundaries. A political argument for an ethic of care ». C'est cet ouvrage qui est au fondement de la réflexion de Paturel sur l'éthique du *care* comme support de l'intervention sociale en entreprise, mais qui a aussi alimenté bon nombre d'autres travaux. Comme le rappelle Dominique Paturel, Joan Tronto questionne deux points essentiels dans les débats:
« le premier est dans l'opposition entre *care* et justice ; en effet, le *care* finit par apparaître comme une façon de corriger les manques des théories de la justice en rajoutant un regard et une prise en compte sur les particularités des trajectoires de vie.
Le deuxième point est celui de penser le *care* uniquement du côté des femmes dont le risque en est la naturalisation, mais surtout le déni des rapports de force qui voilent le fait que ce sont les personnes les plus démunies à qui échoue le travail de *care*. »
- 9 Dominique Paturel conclut que Joan Tronto fait ainsi du *care* avant tout un processus social complexe et qui tisse des relations avec la justice. Selon elle, « il s'agit alors de tenir

ensemble *care* et justice, particularité et universalité, le tout dans des processus contextualisés, historisés, à propos desquels la question du rapport social est centrale. » Cette question pourrait se résumer par « qui fait quoi, comment, où et quand ».

- 10 Ainsi défini, il est clair que le concept de *care* ne peut se traduire simplement par la notion de soin, et c'est pourquoi nous avons gardé le mot anglais dans le titre comme dans nombre d'articles ici. En effet, « ce concept recouvre à la fois les champs de la souffrance ou de l'assistance (en soi, peu attractif), mais surtout met en lumière la nature vulnérable, dépendante et interdépendante des êtres humains » (Paturel, dans ce numéro). Ainsi, on peut retenir la définition de Joan Tronto :

« Au niveau le plus général, nous suggérons que le *care* soit considéré comme une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie » (Tronto, 2009, p 143).

- 11 Ainsi, « le *care* s'inscrit donc dans le désir de faire valoir l'attention aux autres singuliers, aux détails de la vie humaine enracinée dans l'expérience vécue. » (Paturel, dans ce numéro)

La politique économique du *care*

- 12 Que ce soit les soins aux personnes (âgées, enfants, dépendants) et/ou le nettoyage domestique, le *care* renvoie à des activités essentielles au fonctionnement social. Ce secteur économique est au creuset de plusieurs grands débats de genre sur les mutations économiques (Peterson, 2003).
- 13 Le *care* et le travail domestique touchent à la question de la fonction de la famille et de la place du travail familial gratuit des femmes (Folbre, 1994). La marchandisation des emplois de *care* et domestiques peut représenter un avantage pour certaines femmes plus aisées. Mais le fonctionnement mondial des migrations des femmes dans les 'chaînes de *care*' a mis en évidence comment les femmes migrantes peuvent être exploitées dans ce secteur (Eisenstein, 2004 ; Parreñas, 2001 ; Morokvasic, Erel, Shinozaki, 2003), comme le soulignent aussi Galerand et Gallié dans ce dossier. Comment les positions des femmes s'opposent et/ou se rencontrent-elles ? Comment la division de genre du travail familial évolue-t-elle ?
- 14 La relative invisibilité du secteur, la diffusion de l'informalité et la faible reconnaissance de ces emplois est quelque peu paradoxales face à l'augmentation en besoins de *care* et de services domestiques énoncés par les pouvoirs publics – l'augmentation conjoncturelle de la demande de *care* due au vieillissement démographique, à l'augmentation de la participation des femmes à l'emploi (Beneria, 2003 ; Brody, 2004). La valeur du travail est un enjeu central à la place des emplois de *care* et domestiques dans une société. Quel est le rapport entre la valeur du travail domestique et de *care*, et le travail informel ? Comment la syndicalisation du secteur et des mobilisations des forces politiques progresse-t-elle avec l'évolution des formes de reconnaissance sociale et de positionnement économique ?
- 15 La place de l'État-providence influe sur la croissance du secteur économique en question dans la mesure où les services publics couvrent les besoins de services. Mais, selon les pays, des formes organisationnelles nouvelles peuvent surgir, distribuant rôles et fonctions entre le marché et l'État (Jenson, 2003). Certains États ont élaboré des mesures

qui soutiennent l'expansion du marché du *care* et du service domestique. On peut donc se demander d'une part, comment les réorganisations des États-providence en réaction à la crise contemporaine de la dette publique influent sur le secteur, et d'autre part, comment elles diffèrent selon la structuration du marché de *care* et domestique, ainsi que selon les contextes locaux d'immigration ?

- 16 Une constante à travers les pays semble qu'il s'agirait d'emplois assumés surtout par les personnes en positions socio-économiques défavorables ; les rapports sociaux de genre, de « race » et de classe sont donc au centre de l'organisation de ce secteur d'emploi (Chowdhry, Sheila, 2002 ; Mohanty, 2003 ; Falquet, Hirata *et al.*, 2010). On peut se demander d'une part, comment l'évolution politico-économique du *care* et du travail domestique influence la complexité des inégalités propres à chaque contexte local ? D'autre part, comment la complexité des inégalités locales influe sur le secteur et quel est l'impact des politiques publiques ? Nous n'avons pas pu trouver réponse à toutes ces questions dans les articles réunis ici, mais plusieurs d'entre eux soulèvent, directement ou indirectement, ces questions.
- 17 Les articles permettent d'observer à la fois l'avancement théorique, empirique et méthodologique sur l'économie politique du *care* et du travail domestique. Nous aurions souhaité avoir davantage de contributions comparatives, mais il faut constater que les études se concentrent surtout, à ce jour, dans un cadre national ou régional donné, les politiques publiques notamment contribuant à une grande diversité sur ce plan.

Présentation des articles du dossier

- 18 L'article de **Elsa Galerand et Martin Gallié** s'intéresse au Programme des aides familiaux résidents (PAFR), en vigueur depuis 1992. Il rappelle qu'en vertu de ce programme, les travailleuses du *care* ont l'obligation de résider chez leurs employeur-e-s canadien-ne-s et doivent souscrire à cette obligation pour une période minimale de deux ans pour devenir éligible à la résidence permanente. Cela a évidemment des conséquences en termes de conditions de vie, de travail et de relations de travail.
- 19 Les auteurs avancent l'idée que cette obligation de résidence « participe d'un 'arsenal juridique' qui non seulement exprime, mais (ré)organise une 'forme transitionnelle d'exploitation' qui passe par une mainmise sur les corps et qu'il faut situer dans la continuité des rapports d'esclavage, de servage, mais aussi de 'sexage', tels que théorisés par Colette Guillaumin (1978). »
- 20 Pour développer cette hypothèse, les auteurs procèdent en trois temps. Ils présentent d'abord l'historique du programme PAFR, et abordent ensuite son contenu actuel. Ils essaient ensuite de montrer en quoi les travailleuses résidentes sont privées du droit à la vie privée qu'ils traitent comme le droit de disposer d'un espace-temps de vie hors travail (II). Dans un troisième temps, ils reviennent sur les travaux de Colette Guillaumin pour insister sur le caractère illimité dans le temps de l'usage qui peut être fait de la force de travail des employées de maison. Sur le plan méthodologique, il convient de noter que cet article s'appuie sur les témoignages de quelques travailleuses domestiques philippines, politiquement organisées dans PINAY (Organisation des femmes Philippines du Québec).
- 21 L'article de **Ilda Ilse Ilama et Diane-Gabrielle Tremblay** s'intéresse aux services d'aide à domicile au Québec et permet de comprendre la façon dont les salariées travaillant dans les services d'aide à domicile concilient le travail et la famille et gèrent les diverses

temporalités (familiale, personnelle, travail, etc.), tenant compte de leurs conditions de travail qui ne sont pas des plus attrayantes. La recherche est basée sur une enquête qualitative mobilisant 33 entretiens semi-directifs menés auprès d'employées du secteur de l'aide à domicile dans le domaine de l'économie sociale (ainsi qu'une douzaine d'entretiens de questionnaires, moins sollicités ici). L'article présente d'abord les écrits sur le travail domestique, ainsi que certains éléments sur la problématique du genre. Puis les auteures présentent le secteur de l'aide à domicile dans le contexte de l'économie sociale et solidaire au Québec, les caractéristiques des emplois et des entreprises de ce secteur, et enfin, elles exposent une analyse de genre reposant notamment sur les conditions de travail et sur l'articulation des temporalités associées à conciliation-travail-famille et vie personnelle. Les résultats des entretiens permettent de constater des conditions de travail parfois difficiles et, de ce fait, la conciliation emploi-famille et vie personnelle qui renvoie à une organisation personnelle, car peu de mesures sont offertes par les organisations et le soutien y est plutôt limité. Du coup, les hommes ayant moins de responsabilités et tâches familiales, ils arrivent plus facilement à concilier emploi et famille. Toutefois, la situation des femmes monoparentales confirme une fois de plus l'écart qui persiste entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'accès et le maintien en emploi. Les femmes qui sont plus âgées mettent par ailleurs en avant le fait que les enfants ont grandi et qu'elles ont enfin (!) tout leur temps pour elles, se retrouvant alors dans une situation apparentée à celle des hommes, sans responsabilités familiales, ou relativement peu. Ajoutons que les préposées aux aînés réalisent toutefois des travaux typiques des tâches féminines traditionnelles et sont aussi souvent appelées à faire preuve de compréhension, de soutien, voire d'affection à l'endroit de leurs « clients », devant encore là mobiliser des caractéristiques ou dispositions proprement féminines.

- 22 L'article de **Dominique Paturel** commence par nous inviter à réfléchir à l'historique du *care*, mais plus particulièrement de la fonction sociale des entreprises. Elle rappelle que cette histoire est intimement liée à l'histoire de la fonction de gestion du personnel. Elle nous rappelle que cette fonction sociale est initialement incarnée par les surintendantes d'usine dont les héritières sont les conseillères du travail et assistantes de service social du travail, traitant ici des entreprises françaises. Ces professionnelles sont dotées d'une double culture, celle du travail social et celles de la gestion des ressources humaines et elles donnent au service social du travail toute sa fonction stratégique et notamment au regard des nombreuses évolutions intervenues dans le monde du travail. Le *care* est ici vu à la fois dans sa dimension théorique et sa dimension pratique et cela permet d'ouvrir des perspectives pour faire avancer la question de la santé au travail. Cet article tente de montrer l'articulation autour de l'éthique du *care* entre une pratique d'intervention sociale et une façon de penser la prise en compte du réel des hommes et des femmes au travail dans la gestion des ressources humaines.
- 23 L'article s'intéresse au continuum existant entre les sphères publique et privée et montre les tensions qui existent entre l'environnement, le sujet, le collectif, le droit, les contingences organisationnelles et matérielles de l'entreprise. Ces tensions sont représentatives du travail actuel dans pratiquement tous les pays et l'auteure indique que cela nécessite des coopérations avec différents services et acteurs de l'entreprise. Selon Paturel, la position des conseillères du travail consiste à savoir maintenir des frontières, souvent poreuses entre les personnes (employés, cadres, élus...) les services et les

activités dans l'objectif de faire de la diversité, le socle de la gestion des ressources humaines.

- 24 L'article de **Nicky Bush** s'intéresse au travail de jeune fille au pair au Royaume-Uni. Il montre que ce programme a évolué d'un programme d'échange culturel fonctionnant essentiellement entre les familles de la classe moyenne à travers l'Europe de l'Ouest vers une toute nouvelle situation. En effet, il semble que dans de nombreux cas, il s'agit d'un euphémisme pour l'offre de soins et du travail domestique faiblement rémunérés. De plus, il semble que cette situation se retrouve dans l'ensemble de l'Union européenne et même au-delà. L'auteure soutient que les jeunes filles au pair peuvent être associées à d'autres catégories de travailleurs vulnérables dans une économie politique globale de soins ou du *care*. L'auteure affirme que la culture et les conditions du travail au pair au Royaume-Uni doivent être comprises à la lumière des changements apportés aux politiques en matière d'immigration du pays, dont les effets ont été une déréglementation du travail au pair dans une UE élargie. L'article s'appuie sur l'analyse du texte de 1000 annonces pour jeunes filles au pair placées par les employeurs potentiels, une analyse qui permet de dégager des données sur les salaires et les conditions de travail dans un secteur informel caractérisé par des sources de données inadéquates ou souvent inexistantes. Ces données sont utilisées pour démontrer que, malgré de très longues heures et des exigences excessives en termes d'âge et de nombre d'enfants dont il faut s'occuper, sans compter les travaux ménagers à exécuter, les personnes au pair reçoivent de très faibles revenus, étant payées essentiellement en "argent de poche", donc en deçà du salaire minimum. L'article s'appuie également sur des entretiens avec 58 personnes au pair et 21 employeurs de jeunes filles au pair. Ce très riche matériel d'entrevue est utilisé pour analyser les motivations et les expériences des deux groupes.
- 25 Enfin, l'article d'**Ilda Ilse Ilama**, **Sophia Belghetti-Mahut** et **Alain Briole** traite du thème de la qualité de l'emploi dans le secteur de l'aide à domicile en France. L'article rappelle que dans ce secteur les emplois sont pourvus avec difficulté, mais aussi marqués par des conditions de travail peu attrayantes, le secteur souffrant globalement d'une image plutôt négative. L'article repose sur une étude qualitative et permet de repérer ce qui peut différencier la satisfaction des salariés en matière de qualité de l'emploi, ainsi que les facteurs motivant leur travail, dans un environnement qui n'est pas toujours favorable. Les résultats montrent qu'en ce qui concerne la rémunération, certains salariés interviewés déclarent être satisfaits, car ils estiment que leur salaire est conforme à la loi c'est-à-dire au Smic (salaire minimum). D'autres sont insatisfaits et précisent que le salaire ne prend pas en compte l'effort effectué et l'énergie dépensée. Les résultats montrent que les paramètres psychologiques qui entourent leur métier ne sont pas valorisés dans la rémunération. Concernant les conditions de travail, certains interviewés évoquent une insuffisance au niveau de l'encadrement, de l'information sur les pathologies des bénéficiaires de l'aide ainsi que de la communication. Les auteurs observent donc une certaine dualité en ce qui concerne la perception de la qualité de l'emploi.
- 26 En ce qui a trait à la motivation, ils observent une prédominance des facteurs de motivation intrinsèque. Les aides à domicile font leur travail avec plaisir, parce qu'elles aiment le faire, elles aiment prendre soin des personnes aidées. Elles sont également sensibles aux relations entretenues avec les personnes âgées et les temps d'échanges partagés avec elles. Aussi la gentillesse des bénéficiaires de l'aide alimente la motivation des aides à domicile envers leur travail. En ce sens les aides à domicile se sentent utiles

au travail et trouvent de ce fait leur travail stimulant et cela les motive davantage. L'évolution dans le secteur de l'aide à domicile vient corroborer cet inventaire des facteurs de motivation des aides à domicile. Très peu ont affirmé être motivés par l'aspect financier, notamment parce que les salaires sont faibles.

- 27 L'ensemble de ces articles contribue à l'avancement de l'économie politique du *care*, sans bien sûr clore le dossier. D'autres contributions sur ce thème seraient d'ailleurs les bienvenues, dans la section Hors thème de la revue, afin de poursuivre les débats et les échanges.

BIBLIOGRAPHIE

Brody, Elaine M. (2004) *Women in the Middle: Their Parent Care Years*, 2 ed. New York: Springer.

Chowdhry Geeta and Nair Sheila (eds) (2002) *Power, Postcolonialism and International Relations: Reading Race, Gender and Class*. Oxford : Routledge

Benería Lourdes (2003) *Gender, Development and Globalization: Economics as if People Mattered*. Oxford : Routledge

Eisenstein Zillah R. (2004) *Against Empire: Feminisms, Racisms, and the West*. London : Zed Books.

Falquet Jules, Hirata Helena, Kergoat Danièle, Labri Brahim, Le Feuvre Nicky, Sow Fatou (eds.) (2010) , *Le sexe de la mondialisation : genre, classe, race et nouvelle division du travail*. Paris : Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.

Folbre Nancy (1994) *Who Pays for the Kids?* New York : Routledge

Jenson Jane (2003) *Who cares ? Women's work, childcare, and welfare state redesign*. Toronto : Univeristy of Toronto Press.

Mohanty Talpade Chandra (2003) *Feminism Without Borders: Decolonizing Theory, Practicing Solidarity* . Durham : Duke University Press

Morokvasic, Mirjana, Erel, Umut, Shinozaki, Kyoto (2003) (dir.), *Crossing Borders and Shifting Boundaries. Gender on the Move*. Opladen : Leske Budrich.

Parreñas Salazar Rhacel (2001) *Servants of Globalization: Women, Migration and Domestic Work*. Palo Alto: Stanford University Press.

Peterson V. Spike (2003) *A Critical Rewriting of Global Political Economy: Integrating Reproductive, Productive, and Virtual Economies*. Oxford : Routledge

Pernigotti, Elisabetta et Diane-Gabrielle Tremblay (2012a). Les attitudes des salariés face à la crise financière : une analyse différenciée selon la qualification. *Éthique publique*, vol. 13, no 2. 14 pages. En ligne : <http://ethiquepublique.revues.org/869>.

Pernigotti, Elisabetta et Diane-Gabrielle Tremblay (2012b).Le vieillissement professionnel sous tension. Les variations sociales de l'expérience de fin de carrière dans trois entreprises touchées par la crise au Québec.*Nouvelles Pratiques sociales*. Vol. 24, no 1. Pp. 51-68.

Tronto, Joan (2009). *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, Paris, édition de La Découverte, 233 pages.

Entre être et devenir femme ; trajectoires de précarité féminine et désindustrialisation en France et en Italie

Elisabetta Pernigotti (In Memoriam)

- 1 Nous reprenons ici, en hommage à Elisabetta Pernigotti, un article paru dans la Revue Suisse de Sociologie (numéro 2, 2009), numéro fort intéressant sur les inégalités et disponible à cette adresse : http://www.sgs-sss.ch/upload/other/revue/revue_35_2_2009.pdf

Introduction

- 2 L'égalité légale femmes/hommes dans l'emploi et dans la famille n'a jamais été aussi extensivement reconnue comme aujourd'hui. Mais si l'accès à l'emploi pour les femmes a représenté la possibilité d'indépendance économique vis-à-vis de la famille, la féminisation de la précarisation continue de s'étendre. D'après Fraisse, la neutralité formelle de genre est une fiction nécessaire aux démocraties contemporaines pour masquer les inégalités de fait existant entre hommes et femmes. La configuration contemporaine de positions inégalitaires de genre semble passer par la production d'« une figure nouvelle de la différence sexuelle » (Fraisse, 1998, p. 573). Delphy associe la différence de genre à une volonté de hiérarchisation. D'après elle, d'une part, les différences sont mises en place par la structure sociale elle-même, pour être ensuite constatées en guise de déterminants extérieurs à celle-ci. D'autre part, l'idée même de différence cache des situations fondamentalement inégales d'une société fondée sur la hiérarchisation sociale organisée par des groupes qui sont construits comme différents sur la base de critères et mécanismes de différenciation/hiérarchisation (Delphy, 2001).

- 3 La diffusion de la précarisation est-elle significative d'une différence sexuelle, ou bien participe-t-elle de la construction d'une position sociétale inégalitaire pour les femmes ?
- 4 La construction multidimensionnelle des inégalités se reflète dans le phénomène de la précarisation ; le processus de précarisation provient de la « réflexion croisée sur les évolutions de l'organisation du travail et sur le rôle de l'État, dans le domaine du travail et de la protection sociale » (Appay, 2005, p. 120). D'après Appay, la précarisation est un processus qui peut trouver un fondement à un niveau professionnel ou en relation aux politiques sociales et de santé, mais qui s'en distingue, parce que, d'une part elle n'est pas liée à des circonstances passagères, et d'autre part parce qu'elle entraîne une détérioration de la vie qui dépasse le rapport à l'institution ou le cadre professionnel. De plus, dans la position sociale occupée par les femmes, travail domestique et emploi sont « inséparables » (Dayan-Herzbrun, 1982, p. 116). L'insertion familiale peut aussi participer au processus de précarisation (Saraceno et Naldini, 2001 ; Saraceno, 2004). Cela appelle à un examen conjoint de dynamiques familiales et professionnelles. Dans l'examen des parcours de vie, on a fait l'hypothèse que les inégalités trouvent leur force et s'affermissent par la cohérence entre les désavantages dans les diverses dimensions de la vie et dans leurs déploiements dans le temps (Sapin, Spini et Widmer, 2007). La construction de la position sociale précaire des femmes peut se manifester par des désavantages cumulatifs sur le marché de l'emploi, par l'action publique, dans la famille ; le caractère cumulatif des désavantages dans ces trois dimensions paraît être un aspect essentiel de la construction inégalitaire de genre. Cet article s'inscrit dans les études sur le développement de la précarisation en lien avec les limites de l'organisation contemporaine de l'emploi (Appay, 1997, 2005 ; Castel, 1999 ; Paugam, 2007). Mais à la différence de ces études, une attention particulière est accordée à l'insertion familiale.
- 5 Comment les diverses dimensions de la précarisation s'articulent-elles dans des itinéraires de vie différents ? Selon Walby, pour les femmes de classes populaires, l'essor des emplois pauvres (emplois rémunérés inférieurs au SMIC à temps plein) dans les services domestiques et les services à la personne signent une continuité dans la relégation des femmes des classes populaires à la sphère domestique. Cependant, dans le passé, cette assignation au domestique provenait davantage du privé. Plus récemment, il s'agirait plus d'une inversion de la dichotomie emploi-travail domestique qui continuerait de représenter le travail dans la maison comme la véritable place des femmes de classes populaires, et ce, par la sphère publique, c'est-à-dire le marché ou l'État social (Walby, 1998). Pour saisir l'articulation des effets cumulatifs des parcours de vie vers la précarisation, le contexte socioéconomique local et le contexte de l'action publique en matière sociale sont aussi reconnus comme importants (Olagnero, 2003, Negri et Saraceno, 2003). Quant au contexte socioéconomique, Guillemard souligne que la transition vers le post-fordisme affecte l'organisation du cycle de vie. Les itinéraires professionnels discontinus provoquent une « désinstitutionalisation du régime ternaire (éducation, emploi, retraite) du cycle de vie », désarticulant travail et protection sociale (Guillemard, 2008, p. 31). Cependant, pour de nombreuses femmes arrêtant leur carrière à la suite de la mise en couple ou de la transition à la parentalité, le changement est moins significatif. Pour ces dernières, l'accès aux droits sociaux se fait souvent par voie indirecte, par les droits dérivés dont elles bénéficient en vertu du lien familial avec le compagnon, ce dernier plus souvent stablement actif et à temps plein sur le marché de l'emploi. Cela est d'autant plus qu'il s'agit d'une comparaison internationale et il faut tenir compte de la « variabilité extrême des formes de division du travail... en lien avec

l'évolution des rapports sociaux de sexe dans l'ensemble de la société » (Hirata, 1997 p.44).

- 6 Par conséquent, l'article traitera de la précarisation venant de ces deux types d'itinéraires, dans un contexte de paupérisation socioéconomique lié au déclin industriel en milieu rural. Quant au contexte étatique, l'intervention étatique en matière sociale en France et en Italie se caractérise de familialiste, mais cela par deux niveaux opposés d'intervention étatique en matière sociale. Une comparaison France/Italie de parcours de vie de femmes aboutissant à la précarisation peut permettre de comprendre les dynamiques de renforcement des inégalités entre femmes et hommes par des effets différents, liés aux diverses mesures sociales de soutien au travail familial de soins et en général aux politiques familiales et sociales. Une telle comparaison peut aussi élucider les relations entre effets cumulatifs et compensations venant de l'intervention plus importante de l'État français en matière sociale. Enfin, les recherches sur la pauvreté et précarisation tendent à se focaliser sur des groupes marginaux, cumulant pauvreté monétaire et exclusion sociale ; en revanche, les itinéraires de vie vers la précarisation et ceux qui dissocient précarisation et exclusion sociale restent peu connus (Saraceno, 2003).
- 7 Cet article traite des « (dis)continuités » dans les itinéraires de précarisation, il examinera la précarisation de femmes en contexte de forte insertion sociale et de paupérisation locale. Après une mise en contexte des deux modèles d'intervention des États en matière sociale et des deux terrains de l'étude, l'article poursuivra par l'analyse de deux catégories d'itinéraires de précarisation. Ensuite poursuivra par l'analyse multidimensionnelle et dynamique de la précarisation.

Différents mais similaires ? Deux formes d'intervention sociale étatique et deux organisations des services à la personne

- 8 L'État social peut s'interposer entre emploi et travail familial de même qu'il peut opérer une redistribution des inégalités socio-économiques (Esping-Andersen, 1999). Les itinéraires de précarisation sont particulièrement sensibles à ses interventions pouvant faire la différence dans les équilibres sociaux d'(in)dépendances économiques et de soins.
- 9 En Italie, l'intervention de l'État social est fragmentaire et les politiques familiales sont à peine développées (Saraceno, 2000). La famille est désignée comme la première responsable de la mise en place de la solidarité économique et de soins, la défamiliarisation par l'État restant embryonnaire (Esping-Andersen, 1999 ; Saraceno, 2000). L'importance de son rôle peut aussi expliquer la reproduction dans le temps de modes de vie familiaux caractérisés par les interdépendances entre les femmes et les hommes et les dépendances intergénérationnelles. Par exemple, en 2003, les grands-parents s'occupent de 35,7 % des enfants de moins de 13 ans (Naldini, 2003). D'autre part, en Italie il existe aussi un large secteur de travail - au moins 76 % non déclaré - de services domestiques et à la personne, intégrés au fonctionnement des familles (Istat, 2001). Pour les travailleurs-ses, l'informalité signifie de fait l'exclusion de la sécurité sociale directe. En 2003, 10 % des personnes âgées et 13 % des familles avec enfants reçoivent de l'aide extérieure à la famille (Istat, 2004). En revanche, la France a une grande tradition d'organisation de services pour la petite enfance. Alors que presque tous

les enfants de plus de 3 ans sont scolarisés, les enfants de moins de 3 ans bénéficiant d'un mode d'accueil formel représentaient 30 % en 2000. Il faut aussi remarquer les différences territoriales, par exemple pour cette même année 45 % des places offertes en crèches étaient en région parisienne, les assistantes maternelles étant le mode de garde le plus diffus en milieu rural (Bachelard, 2000). En général, l'État social français est caractérisé par une attention particulière au soutien de la natalité par les politiques familiales et sociales, dont la diffusion de divers modes de garde et de soins, des politiques de l'emploi encourageant la conciliation de l'emploi des femmes avec le rôle de mère, ainsi qu'un modèle fiscal familiarisé, avantageant les couples avec un pourvoyeur principal, et un secondaire ou à charge (Bergeron et Jenson, 1999). À la différence de l'Italie, les services à la personne en France ont fait l'objet de mesures de soutien de l'offre et d'une grande organisation. Cependant les heures travaillées restent bien en dessous d'un temps plein, autour d'une vingtaine d'heures par semaine, alors qu'elles souhaitent souvent travailler davantage (Chol et Viger, 2007). Le peu d'heures travaillées par semaine limite leurs revenus présents et futurs (retraite, chômage).

- 10 En dépit des différences, les deux systèmes sociaux ont en commun au moins deux dimensions. Ils sont corporatistes, centrés sur les contributions de l'emploi et la solidarité professionnelle, diminuant ainsi la reconnaissance publique du travail familial de soins en matière d'accès aux droits sociaux. Deuxièmement, ils proposent un accès familiarisé, donc non-individualisé aux droits sociaux. L'ensemble des deux aspects « ...autorise, voire légitime, les emplois précaires et à temps partiel, majoritairement le lot des femmes » soutenant une dualisation du marché de l'emploi (Letablier, 2003, p. 9). Ce modèle en France est encore renforcé par son parallèle dans la fiscalité. Par contre l'Italie a un modèle fiscal individualisé. Le critère de la familiarisation dans l'accès aux droits sociaux signifie que la pauvreté laborieuse des femmes vivant en couple n'émerge que conjointement à celle de leur ménage, autrement dit, le mode de vie de couple ou familial rend non problématique la dépendance économique, selon une supposition de solidarité économique à l'intérieur de ces espaces. De plus, ce type de pauvreté peut rester caché et surtout non éligible aux mesures contre la pauvreté, symboliquement exclu de la reconnaissance publique des problèmes sociaux ; sur le marché, cette situation ne peut qu'affaiblir leur pouvoir de négociation salariale (Lanquentin, Letablier et Périvier, 2004).

Le contexte géoéconomique : les deux terrains ruraux en déclin industriel

- 11 Nous avons cherché des terrains qui, sans forcément être représentatifs des cas nationaux, pouvaient mettre en évidence des processus de précarisation. L'article compare deux terrains ayant fait l'objet de nos études doctorales, l'un en France, l'autre en Italie. Nous avons choisi de mener une enquête dans deux milieux ruraux, en voie de désindustrialisation, le Calvados (en Basse-Normandie) et l'Eporediese (en Piémont). Les deux terrains ont été choisis pour leur histoire économique et sociale similaire. Ils ont été parmi les premiers territoires de l'industrialisation rurale, développant une industrie fordiste, avec des unités de production à basse valeur ajoutée fortement féminisés (par ex. textile et agroalimentaire). Dans les dernières décennies l'internationalisation de l'économie a affecté les deux contextes socioéconomiques, à tel point que depuis une dizaine d'années, ils font l'objet de la politique européenne pour les territoires les plus défavorisés de l'Union européenne. Réunissant les critères pour l'intervention du Fonds

social européen, ils constituent des « zones en difficulté structurelle pour des raisons de reconversion économique et sociale » et des zones « rurales en déclin », (objectif 2, règlement CE n° 1260/1999 du Conseil du 21 juin 1999).

Méthodes

- 12 L'analyse qui suit s'appuie sur 30 entretiens biographiques semi-directifs d'une durée d'environ deux heures, conduits entre octobre 2004 et juin 2005. Les enquêtées ont été identifiées en fonction de leur recherche active d'emploi peu ou pas qualifié auprès de leur communauté de vie (les villages environnants) ; ainsi nous avons opté pour une définition native de la cible, sans suivre les recensements des chercheurs d'emploi proposés par les institutions publiques, nous nous sommes directement adressées aux communautés en étude pour le repérage des enquêtées (Demazière, 2003). La population ciblée ne connaît pas de problèmes particuliers d'insertion sociale ou de citoyenneté qui justifieraient les conditions détériorées d'emploi pour des raisons autres que les dimensions socioéconomiques, de genre et de classe évoquées plus haut. Le traitement social de l'ethnicité, en particulier, n'est pas un facteur explicatif adéquat dans ce cas, le déclin économique caractérisant les territoires choisis les rendant peu attractifs pour la migration. L'âge a été un autre critère fondamental de la cible, déterminé lors de mon enquête préliminaire. Les entretiens ont été également distribués entre les deux terrains. Dans chaque terrain, les enquêtées ont été contactées à travers une personne-guide, elle-même une femme d'âge moyen ayant une connaissance particulièrement approfondie du secteur où elle a toujours résidé et où elle exerce une profession en contact avec la population (préparatrice en pharmacie en Italie et kinésithérapeute en France). Dans la constitution de la cible, nous avons veillé à son hétérogénéité. Cependant, nous n'avons trouvé que des femmes hétérosexuelles avec enfants. Cela nous a conduit à restreindre l'étude à des cycles de vie marqués par la mise en couple et/ou à la parentalité dans un cadre hétérosexuel.

Implications de la vie familiale sur les trajectoires professionnelles 'de femme'

- 13 Les enquêtées sont issues de classes populaires, aucune d'entre elles n'a pu étudier au-delà de ses 17 ans et toutes ont commencé à travailler tôt. Dans les itinéraires professionnels des enquêtées, des événements de différenciation interviennent de bonne heure, lors de la mise en ménage et de la filiation. Avant le mariage, ou la mise en couple, toutes les enquêtées ont occupé un emploi ; plusieurs étaient employées à temps plein, comme ouvrières, employées de magasin, ou encore aides-domestiques. Par la suite, elles ont toutes fondé un foyer. La mise en ménage – qu'elle soit officialisée par le mariage en Italie ou moins systématique en France – a constitué, pour certaines, un élément en soi de précarisation de la vie professionnelle, alors que pour d'autres qui n'ont pas quitté leur emploi à temps plein après la mise en ménage, c'est l'organisation sexiste et de classe du marché de l'emploi qui les a cantonnées dans la précarité. En dépit de l'égalité légale des deux époux dans le mariage ou des concubins, pour une première catégorie d'enquêtées, la précarisation semble être en lien direct avec des pratiques sociales dissymétriques dans

les arrangements de couple. Pour une seconde catégorie, l'entrée dans la précarité est initiée par le marché de l'emploi, notamment à la suite d'un licenciement économique.

La précarisation venant directement des arrangements de couple

- 14 Au regard des itinéraires professionnels de précarisation de la première catégorie, une division familiale du travail différentialiste structure des modèles familiaux centrés sur le rôle de pourvoyeur principal de l'homme ; elle peut se développer selon trois dimensions ou formes d'expression des rapports de genre dans le couple, pouvant se cumuler selon les situations. Il s'agit premièrement d'un positionnement contraire de la part du compagnon/époux à une activité professionnelle à temps plein pour la compagne/épouse, deuxièmement du rapport genré du couple à la mobilité, et troisièmement de la demande envers la femme de se rendre disponible pour le travail de soins au bénéfice de la famille.

Quand le compagnon s'oppose à l'emploi de sa compagne

- 15 Concernant la première forme d'un tel modèle de couple, la contrainte directe et explicite de la part du compagnon concerne la différenciation symbolique des rôles à l'intérieur de la famille, selon un modèle autoritaire. Par exemple, Rose témoigne du refus de son mari qu'elle travaille, elle quitte alors l'emploi de femme de ménage à temps plein dans une usine. Elle raconte : *« J'ai arrêté de travailler, parce que mon mari ne voulait pas que je travaille. Comme mon mari ne voulait pas, automatiquement j'ai arrêté le boulot et j'ai élevé mes enfants »*. Elle a 'automatiquement' agi selon le désir du mari. Au cours de l'entretien, cependant, elle apparaît en réalité très fière de dire qu'elle a toujours travaillé, mais informellement et à temps partiel. Apparemment, cette forme de travail ne dérangeait pas son époux, car elle dit qu'elle réussissait toujours à 'se débrouiller' afin d'être à la maison quand il rentrait, pour le déjeuner ou le dîner, pour s'occuper des enfants et entretenir l'appartement. Ce qui fut objet de négociation dans le couple au début du mariage n'était pas la renonciation à un travail rémunéré, mais au statut social de travailleuse au bénéfice de celui d'épouse et de mère qui élève les enfants, assure les repas et le ménage, et qui surtout n'usurpe pas le rôle symbolique du chef de famille "gagne-pain". D'une part, la prééminence professionnelle du compagnon émerge comme élément essentiel du couple, d'autre part, la valeur symbolique de l'emploi précaire est rabaissée par ses conditions d'exercice, notamment le temps partiel et l'informalité.

Différence dans le choix de mobilité

- 16 Une seconde dimension des rapports de genre concerne les décisions de mobilité, et se caractérise par un discours à connotation utilitariste liée à l'importance de l'emploi de l'homme dans le couple et non directement à la distribution d'un pouvoir décisionnel au bénéfice de l'homme. Cependant, dans la mesure où elle réalise une même division différentialiste du travail, elle peut être qualifiée de configuration indirecte du modèle de l'homme "gagne-pain".

- 17 En milieu rural, les deux personnes d'un jeune couple n'habitent pas toujours à proximité. Le lieu d'emploi de l'homme semble prévaloir systématiquement, ceci implique pour la femme, lors de la mise en ménage, qu'elle quitte son propre territoire. Cela a conduit des enquêtées à démissionner, et ce, soit immédiatement si la distance devient trop importante, soit de manière différée lorsque la charge familiale de travail de soins augmente, sans être redistribuée dans le couple. L'emploi du compagnon reste prioritaire dans la mobilité aussi par l'absence de changements de résidence pour faciliter l'emploi de l'enquêtée. Alors qu'avant la mise en ménage, certaines d'entre elles n'avaient pas hésité à se déplacer pour des raisons professionnelles, même très jeunes, comme Frédérique qui s'éloigne de la famille à quatorze ans et Fiorella à onze ans pour garder des enfants. La mise en ménage paraît subordonner leurs stratégies professionnelles à celles du mari. Si, après la mise en ménage, quitter le lieu de vie du couple pour des raisons d'emploi n'a été envisagé par aucune enquêtée, même en période de chômage, certaines ont pu quitter ce même lieu de vie afin de suivre le mari dans les mutations de son emploi.
- 18 Ainsi, Sophie, après seize ans de travail ouvrier à temps plein qu'elle dit apprécier, lui ayant permis d'acquérir une certaine qualification (chef d'atelier en usines textiles), se marie avec un gendarme. Pour suivre son mari dans sa nouvelle affectation, elle quitte son emploi : « *...J'étais obligée de suivre mon mari, donc j'ai quitté (l'emploi d'ouvrière textile)...* ». L'obligation informelle est ressentie de manière univoque. Elle ne trouve plus d'emploi et elle recherche du travail. Semblablement, Laure a quitté le village natal et son emploi de préparatrice, car son mari, auparavant marin, est devenu gendarme et a obtenu un poste en Normandie. Le déplacement a été difficile, « *...au départ, il y a des moments que je disais, je ne sais pas si je vais tenir le coup. Et bon, après je m'y suis faite, par obligation un peu... Je me disais que ça pouvait être quelque chose de bon pour lui dans la gendarmerie et après tout il fallait que je m'y fasse* ». Elle aussi semble ressentir le déplacement comme une indiscutable obligation venant du mariage. Au moment de l'entretien, ce couple a changé cinq fois de lieux de résidence en fonction des mutations du mari. Découragée, elle avait pour un certain temps renoncé à un emploi et repris lorsque sa fille quitta la maison. À 52 ans au moment de l'entretien, elle occupe un emploi aidé (subventionné à moitié par l'État) comme cantinière à temps partiel pour un institut d'hébergement de jeunes handicapés. Il s'agit du troisième contrat aidé à temps partiel dans son parcours et il n'est plus renouvelable. Elle ne s'arrête pas de travailler malgré son mal de dos important, continuant à soulever de lourdes charges (caisses d'aliments, plateaux-repas pour les enfants qui mangent dans la chambre, etc), témoignant l'attachement à un emploi dont elle dit regretter la fin prochaine. Comme il a été fréquemment constaté, la précarité de l'emploi peut placer en second plan la préoccupation de sa santé (Thébaud-Mony, 1997, 2007).

Le travail de soins endossé par les femmes

- 19 Une troisième expression des rapports de genre différentialiste dans la sphère privée est la division familiale du travail domestique et des soins. Des pratiques dissymétriques – selon lesquelles il incombe aux femmes la majorité du travail familial et de sa responsabilité – conduisent au phénomène du double fardeau largement documenté pour les deux terrains. Ce phénomène est d'autant plus important, qu'il s'agit de femmes de

classes populaires qui n'ont pas les moyens économiques d'externaliser ces tâches vers le marché.

- 20 Parmi nos enquêtées, le double fardeau des Italiennes apparaît plus important, et pour certaines, il a pu occasionner le retrait de l'emploi à temps plein peu après la fin du congé parental et la reprise d'emploi. À ce propos, la comparaison entre les deux pays met en avant les ambivalences du rôle compensatoire des mesures sociales directes et indirectes pour l'enfance et la vieillesse.
- 21 *En dépit des différences, nous constatons que l'intervention sociale dans les soins pour la famille n'a que partiellement une fonction d'équilibrage de la dissymétrie des rapports de genre dans les couples des enquêtées (Trifiletti, 1999). En fait, la partie restante de travail de soins non prise en charge par l'État est assumée surtout par les enquêtées, les conjoints masculins français et italiens ne travaillent presque pas à l'intérieur de la famille. À la lumière de ces constats, l'intervention sociale plus extensive en France semble entériner une vision sexiste du travail familial, où l'État seconderait les femmes sans remettre en discussion la division familiale du travail. La négociation de couple pour la redistribution du travail de soins n'est pourtant pas plus présente en Italie, alors que les aspects conflictuels entre les emplois respectifs sont plus évidents. En Italie, la faible extension de l'État social se joint à un modèle familial élargi. La solidarité intergénérationnelle italienne, surtout entre femmes, peut jouer un effet compensatoire important, en subvenant aux besoins de garde des enfants. Cependant, les différences entre les familles des enquêtées sont significatives, car pour certaines, les grands-parents sont soit décédés, soit distants géographiquement ou refusant la garde journalière des enfants.*
- 22 Notons de plus qu'en Italie, d'une part la gestion des soins familiaux étant déplacée au niveau intergénérationnel, la conflictualité sur cet objet paraît aussi se déplacer essentiellement entre les femmes de la famille, tenant en dehors de toute contestation la vie de travail du père. Afin de concilier famille et emploi, Rosaria a dû passer du travail ouvrier au travail informel de services ménagers. La mère de Rosaria a refusé la garde quotidienne des petits-enfants, ce qui n'a pas manqué d'animer une conflictualité familiale, « *mon père travaillait encore, ma mère n'avait pas envie toute la journée, ma belle-mère était malade ...pour ça j'ai dû m'ajuster comme ça, c'est comme ça... Eux (les grands-parents) ne te comprennent pas et moi je ne les comprends pas, donc on a eu un peu de conflits en famille... si j'y pense, si j'avais eu quelqu'un qui me garde les enfants, ma vie de travail aurait été toute différente* » (Rosaria)
- 23 D'autre part, l'effet compensatoire est incertain, car l'application de ce même principe de solidarité intergénérationnelle crée en Italie une obligation de soins des grands-parents et beaux-parents résidants à proximité, lorsqu'ils sont malades ou perdent leur autonomie, cela contribue à limiter l'activité professionnelle de certaines enquêtées italiennes. À la différence des Italiennes, les Françaises témoignent d'une obligation de soins envers leurs propres parents uniquement, et ces derniers en cas de perte d'autonomie ou de maladie sont en partie assistés par des aides à domicile. La division du travail de couple envers les parents semble plus égalitaire, dans ce sens, la tutelle plus extensive des droits sociaux des citoyens-nes français-ses paraît s'accompagner d'une plus importante individualisation des obligations de soins, alors qu'en Italie ces mêmes tâches semblent perçues davantage comme des obligations familiales, endossées par les femmes. Au regard de ces constats, une similitude entre les deux pays semble être la neutralisation de la conflictualité du couple, maintenue en dépit de la diversité des mécanismes de l'organisation sociétale de la prise en charge des soins entre les structures familiales et l'État.

- 24 Pour les enquêtées de cette première catégorie, le rapport à l'emploi est caractérisé par une division différentialiste et dissymétrique du travail dans la famille, exprimée sous diverses formes, toutes liées à l'obligation de 'devenir femme' par la famille.

La précarisation par la structure économique

- 25 La deuxième catégorie d'itinéraires de précarisation concerne les enquêtées ayant poursuivi un travail à temps plein après la mise en ménage, cela en dépit de la naissance des enfants et du manque de division familiale de travail. Il s'agit d'ouvrières non qualifiées, qui ont toujours participé aux rythmes imposés par la production, alternant aussi, en Italie, travail de nuit et de jour. Le marché de l'emploi local a été marqué par la désindustrialisation, surtout des entreprises qui recouraient à une main-d'œuvre peu qualifiée, leur précarisation résulte des choix nationaux de participation à un commerce international et à la division internationale du travail (Appay, 2007).

Le licenciement économique soudain ou une vie professionnelle fragmentée

- 26 Parmi les itinéraires professionnels de ce type, la durée des contrats d'emploi et la position attribuée au licenciement conduisent à la distinction entre deux dynamiques de précarisation ; cette dernière peut se produire progressivement, par fragmentation d'un parcours, ou bien soudainement, lorsqu'un licenciement économique met fin à plusieurs années d'emploi stable.
- 27 Pour les enquêtées ayant travaillé dix, vingt ou trente ans dans la même industrie, la fin de l'emploi par licenciement économique paraît d'autant plus insensée que la durée de travail a été longue, et souvent le nombre d'années est alors évoqué comme signe de cet insensé. Parmi ces enquêtées, le récit de Fiorella s'enchaîne sur les trois moments-clés de l'itinéraire aboutissant à sa soudaine précarité. Elle mentionne sa mise à l'emploi en même temps que son épilogue, le licenciement économique. « ...j'ai arrêté l'école à 16 ans et je suis partie travailler dans un tissage et ça a fermé (elle rit mélancoliquement). À 17 ans, j'ai postulé à M. (usine textile), on m'a prise, j'y ai travaillé là jusqu'au licenciement en 1980. Dix-huit ans de travail là-bas ! ». Dans ce cas, la rupture du licenciement l'emporte sur le récit des années travaillées, ainsi que sur celui des événements familiaux comme le mariage et la naissance de sa fille. Lors des entretiens, elles semblent retrouver la mémoire de l'emploi et de la vie seulement en passant avant tout par le récit de l'événement dominant, le licenciement ; à lui seul, cet événement paraît donner une signification à l'invisible de leurs expériences, c'est-à-dire la souffrance et le trauma de cette transformation.
- 28 Cela a porté les enquêtées de cette catégorie vers l'emploi pauvre et/ou précaire dans les services à la personne ou services domestiques. Après le chômage et la recherche infructueuse d'un autre emploi d'ouvrière et la dépression, Fiorella a commencé à travailler comme assistante maternelle. Elle s'occupe de trois enfants, ses revenus sont irréguliers et avoisinent les 400 euros par mois.
- 29 Dans les deux terrains, un deuxième mécanisme de précarisation par la modification de la structure économique locale, consiste en la fragmentation de la vie professionnelle. Par rapport au groupe précédent, ces enquêtées ne mentionnent pas les fins d'emploi dans

leurs récits, mais présentent leur parcours par une exténuante succession de périodes d'emploi, de chômage et de recherche d'emploi, ayant abouti aux emplois précaires.

- 30 *La quête d'un nouvel emploi requiert un investissement important. Il se développe un parcours professionnel éprouvant. Mais l'enchaînement de contrats d'emploi de courte durée peut se faire fort démotivant. Une fatigue particulière en résulte dans les récits des enquêtées, un épuisement pouvant mêler sentiments d'exploitation et de rejet. La travailleuse peut en arriver à un point où elle refuse de continuer ainsi ; les investissements émotionnels et en temps dédiés à la recherche apparaissent disproportionnés relativement à la durée des contrats obtenus. L'expérience répétée de fins d'emploi et l'incessante recherche peuvent l'amener à douter du fonctionnement du marché de l'emploi formel et stable à son égard, ce qui ne lui permet pas de donner suite à son projet professionnel. Le changement d'emploi peut signifier la convergence et le cumul des effets négatifs entre deux processus inverses et complémentaires, cristallisant la précarité de l'itinéraire professionnel. Premièrement, la longueur de la recherche et la fréquence des fins de contrats ou de refus d'embauche qui peuvent annihiler l'estime de soi. Deuxièmement, les travailleuses se rapprochent de secteurs d'activités d'autant plus accessibles que les conditions de travail qui y sont appliquées s'éloignent du modèle de l'emploi à temps plein et stable. Concernant le premier de ces deux processus, la personne peut ne plus vouloir consacrer d'énergie à une recherche au résultat incertain. Concernant le second, la recherche d'un emploi meilleur peut se voir entravée par le manque de temps.*

Le repli dans la famille ou sur soi

- 31 Après des années de réalisation dans l'emploi, les travailleuses de cette catégorie, souffrant d'un non-accomplissement dans l'emploi, ont à un certain moment opéré une dissociation entre emploi et épanouissement personnel dans le travail. Il s'agit d'un repli sur la quête de réalisation de soi dans le travail familial, la propreté de sa maison, l'éducation des enfants, etc. D'autres tentent de se réaliser dans une autre activité, comme Gabriella qui a 37 ans et n'a pas pu avoir d'enfants. L'instabilité de sa vie professionnelle a porté atteinte à l'estime d'elle-même. Elle s'avoue 'déçue' à la fin de chaque contrat en usine, car être acceptée comme ouvrière signifie pour elle 'être acceptée' tout court. Dans le récit de Gabriella, les contrats d'emploi de brève durée l'ont conduite à une dissociation entre le travail et l'activité dans laquelle elle veut se réaliser. Le travail qui était autrefois au centre de ses intérêts adopte aujourd'hui une fonction de subsistance dans sa vie. N'ayant plus l'énergie pour s'investir dans un emploi formel ouvrier qui s'achève toujours, elle commence à s'éloigner du marché de l'emploi formel, se réfugiant dans le marché du travail des services, constitué de contrats informels, à temps partiel et faiblement rémunérés - 4 à 7 euros l'heure. Elle exerce comme aide aux personnes âgées et comme aide domestique, travaillant parfois aussi quelques heures dans le bar d'une amie. Depuis cette transition dans l'économie informelle, à côté de l'emploi, elle cherche à donner un sens à sa vie, étudiant la musique et écrivant des chansons. Toutefois, les faibles revenus lui imposent la cohabitation avec un mari autrefois très violent ; elle souhaiterait divorcer si elle en avait les moyens.
- 32 Pascale a 52 ans et cette fois-ci, elle ne veut plus persévérer dans la recherche d'emploi. Après avoir connu six employeurs, deux licenciements économiques, des périodes de chômage et de nombreux entretiens de travail, elle se dit 'saturée'. Elle conçoit la possibilité de travailler uniquement pour sa famille (nourrice pour ses petits-enfants) comme un retrait forcé du marché. « J'arrive là à un âge, c'est sûr que quand vous... bon je vous

dirais que je commence à saturer là... s'ils ne me reprennent pas, j'ai ma fille qui va certainement faire un bébé, et elle me déclare comme nourrice agréée... on fera le rôle de grand-mère » (Pascal).

- 33 Un cercle vicieux paraît s'installer, l'épuisement d'un parcours professionnel fragmenté les pousse à d'autres formules de travail, souvent informelles, d'accès plus facile mais privées de l'accès direct à la sécurité sociale. Elles passent à une formule de travail précaire, qui diminue pour elles la valeur de l'emploi, et la possibilité de s'y investir. Par cumul des désavantages, cette dissociation entre activité de travail et réalisation de soi se traduit par une aspiration diminuée, née d'une exclusion.

La routine et l'insertion sociale, deux obstacles à la recherche d'un meilleur emploi

- 34 Une fois entrée dans la routine d'une profession d'aide domestique et/ou de services à la personne, en sortir pour changer d'activité semble devenir plus difficile. Mariapia a commencé à travailler en usine à 16 ans, en changeant trois fois d'usines, notamment après la mise en ménage, pour se rapprocher du nouveau domicile du mari. Elle a continué à travailler à temps plein après son mariage et la naissance du premier enfant. Ensuite, elle a été obligée d'abandonner son emploi ouvrier quand, après le dépôt de bilan, l'employeur a commencé à payer le salaire de manière irrégulière en voulant lui imposer le temps partiel, trop peu rémunéré pour payer la garde de ses enfants. Elle a alors trouvé de l'emploi informel dans les services domestiques ; elle déclare souhaiter à présent reprendre le travail 'comme avant', donc à temps plein et formel, aussi pour les cotisations retraite. Mais ses journées n'ont pas de 'trous libres', dit-elle, car pour chercher autre chose « *il faudrait du temps... donc, je n'y pense pas parce que je n'ai pas de temps* ». Il y a un an, ses clients se sont désintéressés de son travail, mais peu après, une collègue du même village lui laisse sa clientèle, se retirant de la profession. D'après son récit, l'insertion sociale qui caractérise sa vie en milieu rural a aidé Mariapia quand elle ne pouvait plus travailler en usine. La facilité avec laquelle elle est sortie de la recherche d'emploi l'empêche aujourd'hui de se mettre véritablement en quête d'un emploi formel et à temps plein. « *...j'ai commencé à travailler comme ça, et ensuite on venait m'appeler et je me suis rempli la semaine comme ça...* » (Mariapia). Finalement, l'emploi informel représente un avantage immédiat apparent, portant remède au besoin économique, mais constitue aussi un obstacle à une nouvelle recherche d'emploi.

Dimensions de la précarisation

La persistance du besoin économique en l'absence de protection sociale

- 35 Les deux catégories d'enquêtées travaillent ou cherchent un emploi, encore qu'informel et précaire. Elles ne trouvent que des emplois peu ou pas qualifiés dans les services. Cela vient de la nécessité économique personnelle ou familiale. Les bas revenus et l'accès réduit à la protection sociale (notamment à la retraite et à l'allocation de chômage) peuvent prolonger le besoin de travailler au-delà de l'âge de la retraite. Annamaria, mariée, âgée de 65 ans, qui à la suite du mariage et de la requête de son mari, avait abandonné l'emploi en usine, après la naissance de sa fille s'est repliée sur des emplois de services domestiques informels. En dépit de son âge et de sa longue vie de travail, elle n'a pas de retraite propre. Les revenus de son couple étant à peine supérieurs au seuil pour

l'obtention de la retraite sociale (pensione sociale)¹, la nécessité économique la pousse à continuer d'exercer une activité au moment de l'enquête en tant qu'employée domestique informelle et en lavant les plats pour les soirées de la salle des fêtes du village, toujours informellement. Sa préoccupation se focalise sur le moment où elle deviendra trop âgée pour arriver à avoir un emploi. De même Valeria, divorcée me fait part de sa préoccupation face à la nécessité de partager les dépenses du foyer avec ses enfants, avec lesquels elle cohabite ; ceux-ci ont 20, 25 et 26 ans et ont chacun un emploi, « ...Si je vivais seule avec mon salaire, après manger, l'électricité, le chauffage, je ne pourrais pas vivre ». La dépendance économique vis-à-vis de ses enfants ne la rassure pas face à l'avenir.

La déqualification

- 36 En plus des faibles rémunérations et de l'exclusion de la sécurité sociale, l'activité dans les emplois instables et à temps partiel semble amorcer la spirale négative de la déqualification. Julie, racontant le parcours des chômeurs, témoignage de sa propre histoire. Trouver un emploi est possible selon elle, mais il faut 's'accrocher' en faisant 'n'importe quoi' et en acceptant 'le travail qui se présente'. Les récits de Frédérique et de Mariapia ont en commun l'importance de l'insertion dans les réseaux sociaux locaux, qui ne leur fait pas manquer de travail informel. Il y a vingt-sept ans de cela, Frédérique s'était adressée à l'ANPE sans succès à la suite d'un licenciement économique alors qu'elle avait travaillé pendant onze ans comme ouvrière à temps plein. Elle est aujourd'hui désignée au village comme 'la reine des petits boulots' informels. Après le licenciement et quelques expériences de recherche, elle a exercé de manière partiellement formelle (travaillant à temps partiel pour une association de services, ou sous-déclarée par les chèques emplois-service) et stable ; depuis quelque temps, cela a changé en raison de son âge ; dans ce secteur ne restent alors que les petits boulots informels et irréguliers ou les services rendus aux voisins. Comme le cas de Frédérique l'illustre, aussi bien dans l'emploi formel qu'informel, l'adaptation à l'emploi précaire instaure une dynamique de désavantage cumulatif, aboutissant dans la plupart des cas à un processus de déqualification, conduisant la travailleuse vers une vie professionnelle dépourvue d'évolution de carrière, où la précarité ne peut qu'augmenter avec l'âge.

L'injonction de vieillesse

- 37 Des enquêtées des deux catégories ont recherché un emploi dans le secteur industriel, mais leurs itinéraires précédents passent en deuxième plan devant le critère de l'âge. Avoir plus de 35 ans semble signifier être trop âgée pour être recrutée dans l'emploi industriel peu qualifié, à temps plein et stable.
- 38 La Française Paulette qui a traversé de nombreuses périodes de chômage interrompues uniquement par des contrats aidés – telle est la forme de son emploi actuel – ressent la violence sociale de cette adéquation âge/productivité : « Partout où vous vous présentez, vous n'êtes pas rentable... ». Il en va de même pour l'Italienne Valeria, ayant autrefois abandonné l'emploi d'ouvrière pour élever ses enfants. D'après elle, comme une machine, une personne se mesure à sa 'rentabilité'. C'est le déni de l'appartenance à la société, un déni implicite de son être une personne civilisée, c'est-à-dire la remise en cause de son appartenance même à la société, (« Non sei più civile ») : « Vous êtes trop âgée'. On n'est plus productif, tu n'es plus civilisée ».

- 39 La référence à la 'vieillesse au travail' semble vouloir responsabiliser de son état de chômeuse, touchant à la perception matérielle de soi. Plusieurs enquêtées disent apprendre leur 'vieillesse au travail' par les employeurs potentiels ou les fonctionnaires de l'agence pour l'emploi. Dans un enchaînement de désavantages cumulatifs, face à l'irréversibilité de ce critère, l'espoir de se réaliser dans le travail décroît, car le critère, par définition, s'aggrave avec le temps. Laure qui avait dû renoncer à un emploi pour suivre son mari gendarme, s'inquiète pour l'expiration proche de son contrat aidé non renouvelable, « *Ici c'est triste, j'ai été à l'ANPE ...à 40 ans, on vous dit que tu es bonne à rien, donc maintenant que j'ai 53 ans, je ne sais pas ce que ça va donner...* ».
- 40 L'âge n'est qu'une facette de la dynamique complexe de normalisation de la précarisation pour les femmes de classes populaires. Dans une continuité entre désavantages cumulatifs et effets compensatoires, il semble se dessiner une trajectoire vers une position sociale identifiée par leur corps, marqué par le genre, l'âge et la classe.
- 41 D'une part et paradoxalement, alors qu'elles sont éloignées des emplois industriels, supposées plus faibles en raison de l'âge et du genre, les emplois de services domestiques et à la personne consistent en activités de travail physique. Nettoyer le sol et les vitres, laver des personnes âgées dépendantes, sont autant d'activités à haute intensité d'efforts physiques. Mais la précarité des conditions d'emploi peut faire passer sous silence les problèmes de santé liés au travail.
- 42 D'autre part, si la transition de l'emploi des femmes de classes populaires du secteur industriel – donc du chômage industriel – vers les services domestiques et les services à la personne implique une non-reconnaissance de l'expérience professionnelle précédente, néanmoins, elles sont facilement embauchées dans ce secteur. Et cela, car elles sont considérées comme compétentes en tant que femmes, selon une naturalisation de leurs capacités et donc une hypersexualisation liée au genre et à la classe. À cet égard, l'âge et le genre semblent les avantager, ainsi que leur insertion sociale locale et la mise en ménage, conjugués au féminin. Il s'agit des trois aspects favorisant le recrutement dans les emplois de soins aux personnes âgées (Le Feuvre et Martin, 2001). Dans ce secteur, d'après la littérature, les rares hommes présents sont socialement féminisés, notamment en raison de leur statut d'immigrés (Scrinzi, 2005).
- 43 Cependant, ce sont des emplois fortement précaires et fréquemment sous-déclarés, voire complètement informels qui les destinent parfois à poursuivre dans l'emploi au-delà de l'âge de la retraite. Leur désignation de travailleuses en relation à leur corps (genre et âge) est au centre de ce double processus d'exclusion et d'inclusion précaire, dans un secteur aux conditions d'emplois subalternes.

Discussion

- 44 L'approche dynamique de la précarisation révèle une construction multiple de la position sociale des femmes précaires, à travers la famille, le marché et l'État providence. La destination vers des emplois pauvres est naturalisée, il s'agit de corps genrés, de femmes âgées sur le marché, de rôles sexués dans les couples.
- 45 Derrière la neutralité de genre du langage des droits, l'économie en terre démocratique semble revenir à la dynamique suivante. La ségrégation de genre dans le marché de l'emploi ainsi qu'un accès différentiel à l'État social soutiennent le mythe d'une société et d'un marché s'ouvrant aux femmes sur une base égalitaire ; parallèlement, dans les

couples hétérosexuels, l'égalité juridique entre conjoints n'empêche pas de contraindre les femmes à la pauvreté financière, au travail précaire et à des droits sociaux non individuels. Dans les deux cas, la restriction de l'égalité à son aspect formel semble être la base pour un renouvellement du discours justifiant des inégalités réelles par la production des nouvelles images de différence sexuelle, toujours autour de la destination des femmes au travail de soins et dans la maison.

- 46 Dans un tel cadre, les effets compensatoires s'inscrivent dans les mêmes dimensions de la dissymétrie de genre. La connotation de genre des effets cumulatifs et compensatoires, s'écoulant dans le temps, construit la cohérence de la dissymétrie de genre.
- 47 Par la comparaison de deux catégories d'itinéraires de précarisation dans les deux États, j'ai pu constater les mécanismes de leur convergence notamment par le cumul des désavantages. Des secteurs d'emplois aux conditions de travail rabaisées sont implicitement attribués aux femmes, sur la base de la représentation sociale de leur utilité pour le marché, ou de leur rôle sexué dans la famille. Les trajectoires professionnelles des femmes précaires nous permettent de constater de nombreuses similitudes dans les rapports de genre familiaux et dans le sexisme du marché de l'emploi. Ces similitudes ne sont pas réductibles à un comportement commun de genre des femmes interviewées, la seule régularité étant leurs besoins économiques et la recherche d'indépendance économique tout au long de la vie. Leur accès à l'économie locale est caractérisé par un déploiement cumulatif d'effets de genre et de classe, telles la facilité d'accès à l'emploi précaire ou la diffusion des emplois informels hautement féminisés. Le 'devenir femme' chez les femmes privées de possibilités d'emploi à temps plein et stable est un élément central de ce mouvement de précarisation, que ce soit par le modèle du salaire d'appoint à temps partiel, par le devenir 'femme âgée' ou l'hypersexualisation des secteurs féminisés et précaires des services à la personne et services domestiques. Ce qu'on retient derrière le développement diachronique de la sexualisation de l'emploi et du travail est la réduction au silence de la multiplicité et de la variabilité des conflits de genre autour des multiples dimensions de division du travail. Le genre s'impose tout naturellement, par l'extérieur : de la famille sur le marché, du marché sur la famille, par les effets cumulatifs et par leurs processus compensatoires. Dans cette cacophonie, l'impossibilité de contrôle sur l'organisation de sa vie par les femmes, créée par des forces économiques hors d'atteinte, débouche sur le sentiment d'insensé lié au 'devenir femme des classes populaires'.

BIBLIOGRAPHIE

Appay, Béatrice. 1997. « Contrôle social et flexibilité ». In Appay B., Thébaud-Mony A. (eds.), *Précarisation sociale, travail et santé*. Paris : Éd. CNRS.

Appay, Béatrice. 2005. *La dictature du succès : le paradoxe de l'autonomie contrôlée et de la précarisation*. Paris : l'Harmattan.

- Azaïs, Christian. 2006. Travail et régulations territoriales : une lecture à partir d'expériences française, italienne et brésilienne. *Cahiers d'Economie de l'Innovation*, 24(2) : 115-130.
- Bachelard, Brigitte. 2000. Présentation et synthèse. Les modes de garde et d'accueil des jeunes enfants. *Collections Statistiques*, 1. 1 décembre 2008. (<http://www.sante.gouv.fr/drees/seriestat/collstat01.htm>)
- Bergeron, Josée, Jane Jenson (1999). Nation, natalité, politique et représentations des femmes. *Recherches féministes*, 12(1) : 83-101.
- Castel, Robert. 1999. *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*. Paris : Guillemard.
- Chol, Alexandra, Viger, Estelle (2007) Enquête emploi. Calculs. Dares.
- Dayan-Herzbrun, Sonia. 1982. Production du sentiment amoureux et travail des femmes. *Cahiers internationaux de sociologie*, 72 : 113-130.
- Delphy, Christine. 2000. *L'ennemi principal*. Paris : Syllepse.
- Demazière, Didier. 2003. *Le chômage : comment peut-on être chômeur ?* Paris : Belin.
- Esping-Andersen, Gosta. 1999. *Social Foundations of Postindustrial Economies*. Oxford : Oxford University Press.
- Fraisse, Geneviève. 1998. *Les femmes et leur histoire*. Paris : Gallimard.
- Guillemard, Anne-Marie. 2008. Un cours de vie plus flexible, de nouveaux profils de risques, enjeux pour la protection sociale. In *Où va la protection sociale ?* Paris : PUF.
- Hirata, Helena. 1997. Division sexuelle du travail : état des connaissances. In *Stratégies de résistance et travail des femmes*. Paris : l'Harmattan.
- ISTAT. 2001 *Rapporto annuale. La situazione sociale del paese nel 2000*. Roma : ISTAT.
- ISTAT. 2005. *Rapporto annuale. La situazione del paese nel 2004*. Roma : ISTAT
- ISTAT. 2007. *La povertà relativa in Italia 2006*. Roma : ISTAT.
- Lanquetin, Marie-Thérèse, Letablier, Marie-Thérèse, Périvier, Hélène. 2004. Acquisition des droits sociaux et égalité entre les femmes et les hommes. *Revue de l'OFCE*. 90 : 13-90.
- Le Feuvre Nicky, Martin, Jacqueline (2001). Les emplois de proximité aux ménages : de la solidarité à la précarité des emplois féminins. *Némésis*, 3 : 299-332.
- Letablier, Marie-Thérèse. 2003. Individualisation des droits sociaux et droits fondamentaux : une mise en perspective européenne. *Recherches et prévisions*. 73 : 7-24.
- Marlène Sapin, Dario Spini, Eric Widmer. 2007. Les parcours de vie. De l'adolescence au grand âge. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Maruani, Margaret. 2003. Les working poor, version française travailleurs pauvres et/ou salariés pauvres ? *Droit Social*, 7(8) : 696-711.
- Olagnero, Manuela. 2003. Senza scendere né salire : crriere abitative di torinesi a basso reddito. In Saraceno, Chiara, Negri, Nicola (Eds.), *Povertà e vulnerabilità sociale in aree sviluppate*. Roma : Carocci.
- Paugam, Serge. 2007. *Le salarié de la précarité : les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*. Paris : Presses universitaires de France.
- Saraceno Chiara, Naldini Manuela. 2001. *Sociologia della famiglia*. Bologna : Il Mulino.

- Saraceno Chiara. 2003. *Mutamenti della famiglia e politiche sociali*. Bologna : Il Mulino.
- Saraceno, Chiara, Negri, Nicola. 2003. *Povert  e vulnerabilit  sociale in aree sviluppate*. Roma : Carocci.
- Saraceno, Chiara. 2003. Conclusioni : Vulnerabilit , povert , disuguaglianza. In Saraceno, Chiara, Negri, Nicola (Eds), *Povertà e vulnerabilit  sociale in aree sviluppate*. Roma : Carocci.
- Scrinzi, Francesca. 2005. Les hommes de ménage ou comment aborder la feminisation des migrations en interviewant les homes. *Migrations et société*, 99-100 : 229-240.
- Thébaud-Mony, Annie. 1997. Le rapport santé-travail : instrument et enjeu de la précarisation sociale. In Appay, Béatrice et Thébaud-Mony, Annie. (sous la dir. de) *Précarisation sociale, travail et santé*, Paris :  d. CNRS.
- Thébaud-Mony, Annie. 2007. *La mort au travail : de l'irresponsabilité pénale et de ses conséquences*, Paris :  ditions techniques et économiques.
- Trifiletti, Rossana. 1999. Welfare Regimes and the Worsening position of Women en *Journal of European Social Policy*, 9(1) : 49-64.
- Walby, Sylvia. 1998. Les figures emblématiques de l'emploi flexible. In Maruani, Margaret (Ed.) *Les nouvelles frontières de l'inégalité*. Paris : La découverte.

NOTES

1. En Italie, la *pensione sociale* est accordée aux membres des foyers ayant des revenus annuelles inférieures à 14.603 pour l'année 2008.

RÉSUMÉS

En partant de la confrontation entre itinéraires de précarisation de femmes peu ou pas qualifiées, l'article propose une discussion sur la précarisation 'au féminin'. Il s'agit d'une comparaison d'itinéraires de femmes en milieu rural, en France et en Italie. Deux catégories d'itinéraires sont mis en confrontation, les interruptions de l'activité et le travail familial qui affectent directement l'emploi des femmes, et la transformation de la structure productive locale qui peut aussi entraîner la précarisation de la main-d'œuvre féminine non qualifiée. Par la confrontation entre les influences de la famille, du marché et de l'Etat social sur les différents types d'itinéraires de précarisation dans les deux Etats, nous allons approfondir le rapport entre conceptualisations du genre et désindustrialisation locale.

By comparing the processes of precarization among poorly qualified or unqualified women, this essay discusses the « feminine » precarization. All women live in rural areas in France and Italy. Two paths are being compared : where the interruption of occupation and family work have a direct effect on female employment ; and where the transformations of the local structures of production can also lead to precariousness of the low-skilled female labour force, By comparing the different influences of the family, the market and the Welfare State on these paths to

precarisation, we discuss the relationship between the concept of gender and the local de-industrialization.

INDEX

Mots-clés : désindustrialisation, femmes non qualifiées, France-Italie, précarisation, ruralité

Keywords : deindustrialization, France, Italy, low-skilled women, precarization, rurality

AUTEUR

ELISABETTA PERNIGOTTI (IN MEMORIAM)

Anciennement post-doctorante à l'ARUC sur la gestion des âges et des temps sociaux, Téléu-Montréal et ATER au Département de science politique, Université Paris 8, Saint-Denis.

L'obligation de résidence : un dispositif juridique au service d'une forme de travail non libre

Live-in requirement: a legal framework that serves a form of unfree labour

Elsa Galerand et Martin Gallié

Introduction

- 1 Depuis le milieu des années 50, le gouvernement canadien organise, par sa politique des frontières et de gestion de l'immigration, l'importation d'une main d'œuvre qu'il affecte et confine au travail de « femmes de services¹ » dans le secteur privé de la domesticité. Cette politique n'est pas proprement canadienne. Elle s'inscrit dans le cadre plus général des réorganisations de la division internationale du travail qui touchent aussi le secteur du travail domestique, parfois dit « reproductif » ou « de *care*² » (Federici, 2002, Parrenas, 2000, Oso Casas, 2002, 2008) et qui se traduisent notamment par une fuite de *care* (*care drain*) (Hochschild, 2004) des pays « hyperendettés du Sud Global » vers et au profit des pays du « Nord Global » (Sassen, 2010).
- 2 La politique migratoire du gouvernement canadien participe ainsi directement de l'« extraction transnationale du travail de *care* » (Glenn, 2009a). Elle se présente également comme une politique familiale puisqu'elle consiste officiellement à répondre à la soi-disant « crise » qui frappe les familles canadiennes en matière de soin et de travail domestique³. Cette crise serait liée à l'investissement croissant des mères canadiennes sur le marché du travail et au délaissement concomitant de la sphère domestique. Quant à son mode de gestion, soit le recours à une main-d'œuvre étrangère, à la fois sexuée et racisée, il se justifierait par la pénurie de main-d'œuvre nationale susceptible d'accepter les conditions de travail en vigueur dans le secteur « des soins à domicile à un enfant, à une personne âgée ou à une personne handicapée, dans une résidence privée » (Règlement, 2002).

- 3 Différents programmes visant à encadrer ce recours à une main-d'œuvre étrangère, sa sélection comme les conditions de son immigration, se sont succédés depuis le milieu des années 50. En vertu du programme actuel, en vigueur depuis 1992, le *Live-in Care Program* (LCP) ou Programme des aides familiaux résidents (PAFR), les travailleuses migrantes⁴ ont notamment l'obligation de résider chez leurs employeur-e-s canadien-ne-s et doivent souscrire à cette obligation, pour une période minimale de deux ans, pour devenir admissible à la résidence permanente (Citoyenneté et immigration Canada, 2013)⁵. Des centaines de milliers de travailleuses, majoritairement originaires des Caraïbes jusqu'au milieu des années 1980 puis des Philippines, ont dû se plier à cette disposition avec tout ce qu'elle implique en termes de temps travaillé, de relations de travail, de conditions de vie, d'isolement, de distance et de séparation avec les membres de leurs familles et communautés (Devi et al., 2010). En 2010, ce sont plus de 35 000 travailleuses qui se sont vues imposer l'obligation de vivre sur leur lieu de travail par le PAFR (Citoyenneté et Immigration Canada, 2010).
- 4 L'exploitation particulière, les atteintes aux normes du travail (Bernstein, 2006, Blackett, 2011, 2012), les abus et les violences - harcèlement, mauvais traitement - que subissent les domestiques résidentes sont dénoncés depuis de nombreuses années, tant par les organisations militantes que par les chercheuses qui s'y sont intéressées (Oxman-Martinez et Hanley 2001 ; Langevin et Belleau, 2000 ; Giles et Arat-Koc, 1994 ; Bakan et Stasiulis, 1997, 2005 ; Tamara Lenard et Straehle, 2012). Pour autant, la législation canadienne n'a toujours pas été révisée. En 2009 devant la Chambre des communes, en réaction aux revendications de suppression de l'obligation de résidence, le gouvernement réaffirmait l'importance de cette disposition au point d'en faire la raison d'être du PAFR, son intérêt, ce qui justifie son existence comme son maintien :
- « L'obligation de résider chez l'employeur est un élément essentiel du PAFR vu la pénurie continue d'aides familiaux au Canada disposés à habiter dans la maison des personnes auxquelles ils prodiguent des soins. Il y aurait peut-être suffisamment d'aides familiaux au Canada pour satisfaire aux besoins du marché du travail liés aux aides familiaux ne résidant pas chez l'employeur. Si l'obligation de résider chez l'employeur était supprimée, il ne serait probablement pas nécessaire d'embaucher un TET (travailleur étranger temporaire) » (Parlement, 2009 : non numéroté).
- 5 L'obligation de résidence constitue ainsi un enjeu de lutte central aujourd'hui. Il faut dire qu'elle rend particulièrement manifeste le régime d'exception que le gouvernement applique ouvertement aux travailleuses domestiques migrantes. La Commission des droits de la personne condamne cette obligation qui contrevient aux droits humains consacrés comme fondamentaux, en ce qu'elle crée une discrimination systémique (CDPDJ, 2011), l'OIT s'y oppose au nom du « travail décent » (Convention 189, 2011), les travailleuses politiquement organisées dans *Pinay* parlent, pour leur part, de situation d'esclavage pour qualifier les relations de travail et de dépendance personnelle dans lesquelles elles sont prises. Elles revendiquent la suppression du *live-in requirement* :
- « Due in part to the fact that the domestic work is carried out in private residences and to the LCP's strict requirement of the caregiver to live-in with their employer, LICs are at an increased risk of exploitation, harassment and abuse within their workplace. The structure of the LCP creates the conditions for vulnerability, trafficking and forced labour experienced by various caregivers. It is essential to either abandon the live-in requirement or at least to make it optional, so that this exploitation may be addressed, and human rights abuses may be avoided ».

(Pinay, « Summary : Pinay Submission for the Universal Periodic Review on Canada », <http://pinayquebec.blogspot.ca/2012/11/summary-pinay-submission-for-universal.html>).

Cet article participe d'une recherche conduite en partenariat, dans le cadre du *Service aux collectivités* de l'UQAM, avec les militantes de *Pinay* qui travaillent activement pour la défense des droits des travailleuses domestiques philippines au Québec depuis 1991. Toujours en cours, cette recherche consiste à documenter les conditions de vie, de travail et de lutte des aides familiales résidentes en vue de produire des outils d'information, d'analyse et de mobilisation. Dans ce contexte, outre les réunions préparatoires à la construction du projet de recherche en lui-même avec les représentantes de *Pinay*, deux ateliers de travail avec 8 employées de maison ont été organisés pour identifier les principaux enjeux de l'obligation de résidence, pointer les thèmes clés de la recherche et construire un questionnaire pertinent et réaliste, compte tenu des contraintes de vie et de temps des travailleuses domestiques. Par la suite, ce questionnaire a été administré auprès de 18 travailleuses, dans le cadre de rencontres individuelles, lesquelles ont parfois pu prendre le tour d'entretiens semi-directifs. Les données ainsi recueillies sont actuellement en traitement, seules quelques-unes d'entre elles (réponses aux questionnaires, extraits d'entretiens et de discussions de groupe) seront mobilisées pour les besoins de la démonstration. Reste que l'ensemble des intuitions, des pistes de réflexion et des hypothèses de travail qui ont présidé à la rédaction de ce papier sont redevables aux nombreux échanges formels et informels que nous avons eus avec les militantes et les travailleuses rencontrées.

- 6 Dans le droit fil de ces dénonciations, plusieurs recherches s'efforcent d'intégrer les formes spécifiques de coercition, de dépossession et de privation qui s'imposent aux travailleuses domestiques migrantes dans la compréhension même de leur exploitation. Nous renvoyons plus particulièrement ici aux travaux d'Evelyn Nakano Glenn (2009 a et b, 2010) qui mettent en évidence les continuités historiques « de la servitude au travail de service » ainsi que les mécanismes d'une mise au « travail forcé », à travers l'analyse des transformations des divisions raciales et sexuelles du « travail reproductif » aux États-Unis. Nous renvoyons également aux travaux d'Abigail Bakan et Daiva Stasiulis (2012) qui insistent sur la nécessité de renouveler la critique féministe de l'économie politique à partir du cas du « travail non libre » des « migrant live-in Caregivers » au Canada.
- 7 Dans la lignée de ces analyses, quoiqu'en prenant appui sur d'autres acquis théoriques, issus du féminisme matérialiste et des travaux de Colette Guillaumin en particulier, nous voudrions montrer en quoi le cas des « Aides Familiales Résidentes » est exemplaire des « formes transitionnelles d'exploitation » du travail qui se situent dans la continuité des rapports d'esclavage, de servage, mais aussi de « sexage » et qui se distinguent du rapport d'exploitation de la force de travail - salarié ou libre (Colette Guillaumin, 1978). Notre hypothèse est que l'obligation de résidence participe de « l'arsenal juridique » qui non seulement exprime, mais (ré)organise un rapport spécifique d'appropriation du travail qui passe par une mainmise sur les corps – « machines à force de travail ». Avec l'obligation de résidence, ces corps se trouvent *de facto* à disposition des employeur-e-s.
- 8 Pour préciser cette hypothèse et les réalités qu'elle recouvre, nous procéderons en trois temps. Nous reviendrons d'abord brièvement sur les différents programmes officiels d'immigration de travailleuses domestiques qui se sont succédés depuis 1955, ainsi que sur le contenu du programme actuel (I). Nous tenterons ensuite de montrer que l'obligation de résidence contrevient à l'un des droits fondamentaux progressivement acquis par les « travailleurs libres », à savoir le droit à la vie privée que nous

interpréterons ici comme le droit de disposer d'un espace-temps de vie hors travail (II). Dans un troisième et dernier temps, nous reviendrons sur la théorisation du *sexage* et des *formes transitionnelles d'exploitation* mises en évidence par Colette Guillaumin (1978) pour éclairer l'un des enjeux qui sous-tend l'obligation de résidence. C'est alors le caractère illimité en termes de temps de l'usage qui peut être fait de la force de travail des employées de maison qui retiendra notre attention. Au fil du texte, nous mobiliserons les témoignages et récits des travailleuses domestiques philippines que nous avons rencontrées jusqu'ici.

L'obligation de résidence : un dispositif coercitif

Historique

- 9 Le recours à une main-d'œuvre étrangère restrictivement affectée à la domesticité a déjà une longue histoire au Canada où la demande de « servantes », de « domestiques » ou d'« aides familiales » a toujours été supérieure à l'offre (Macklin, 1992 ; Schecther, 1998 ; de Groot et Ouellet, 2001 ; Sager, 2007). Ce n'est qu'en 1955, cependant, que cette politique se trouve juridiquement instituée alors que le gouvernement canadien adopte le premier programme d'immigration de travailleuses domestiques⁶. Ce programme organise et encadre le recrutement de candidates : célibataires et en bonne santé, elles doivent avoir entre 18 et 40 ans et posséder un niveau d'éducation minimum de huit années. Elles peuvent obtenir la résidence permanente après avoir complété une année de « travail domestique résidant ». Entre 1955 et 1960, près de 300 travailleuses sont ainsi admises chaque année. Au tournant des années 1960, elles sont près de 1 000 travailleuses par an (Sedef Arat-Koc, 1989 : 46). Selon Daiva Stasiulis et Abigail Bakan (1997), ce sont des femmes d'origine caribéenne, principalement jamaïcaines, qui représentent alors l'immense majorité des travailleuses domestiques immigrantes. On leur attribue pour la cause, à coup de stéréotypes éminemment racistes, des qualités naturelles maternelles⁷ particulièrement aiguës et supérieures à celles des femmes blanches. Dès le début des années 70, ce premier programme est jugé insuffisant par le département de l'immigration au regard des besoins de la population canadienne. Il apparaît plus précisément trop souple compte tenu des stratégies concrètement déployées par les travailleuses qui, loin de se satisfaire des emplois pour lesquels elles ont été recrutées et d'y rester confinées, quittent massivement non seulement les familles employeuses, mais le secteur du travail domestique pour l'usine sitôt qu'elles « ont fait leur temps » (Sedef Arat-Koc, 1989 : 45-47). C'est notamment qu'en usine « même si les salaires n'étaient pas élevés, elles avaient droit à leur liberté, une fois les heures de travail complétées », selon Myriam Bals (1992 : 161).
- 10 Pour empêcher ces réorientations professionnelles, manifestement imprévues et indésirées, le gouvernement adopte, en 1973, un nouveau programme qui modifie les conditions de travail et d'installation⁸. L'accès automatique à la résidence permanente après une année de service est supprimé et les employées, jusque là admises au titre d'immigrantes, deviennent des « travailleuses temporairement invitées ». Elles perdent ainsi le droit de rester au Canada. Et si elles peuvent changer d'employeur-e, elles ne peuvent choisir un autre secteur d'emploi. En 1973, 1800 visas sont délivrés sous ce régime. Ils sont plus de 16 000 en 1982 (Sedef Arat-Koc, 1989 : 33). En plus de renforcer la précarité du statut d'immigrante, ce programme vient limiter les possibilités

d'organisation collective comme les velléités de syndicalisation et de revendications des travailleuses. Celles-ci organisent néanmoins de nombreuses campagnes de mobilisation pour l'amélioration de leurs conditions de travail et le respect de leurs droits de citoyennes (Stasiulis et Bakan, 1997). Dans l'affaire *Jamaican Women Case* (1979), fortement médiatisée à l'époque, elles dénoncent notamment le caractère discriminatoire des dispositions relatives à l'obligation de célibat et l'interdiction d'avoir des enfants à charge. Les travailleuses domestiques étaient alors les seules à se voir interdire l'accès au territoire canadien sur ces motifs (Bayefski, 1979-1980 : 467). Aussi, vers la fin de la décennie 70, elles sont progressivement remplacées par des travailleuses philippines. Simultanément, la figure de « la *caregiver* philippine » particulièrement « dévouée » se substitue à celle de la mère caribéenne. Les agences de recrutement jouent un rôle de premier plan dans ces processus de racisation des travailleuses (Bakan et Stasiulis, 1995), tandis que les politiques d'immigration assurent, à force de restrictions, leur spécialisation dans le secteur des services domestiques.

- 11 En novembre 1981, le gouvernement canadien adopte un nouveau dispositif : le *Programme pour les employés de maison étrangers* (PEME). Il s'agit alors, selon le ministère de l'Immigration, de répondre à une « pénurie grave de services de garderie accessibles, de bonne qualité et d'un prix abordable » (Bals, *op.cit* : 158). Le ministère prévoit déjà que les besoins dans ce domaine iront en augmentant » à mesure que le taux d'activité des mères de famille s'accroîtra »⁹. Ce nouveau programme autorise les travailleuses à déposer une demande de résidence permanente après deux ans de travail en tant qu'aides familiales résidentes. L'obtention du statut ne leur est cependant pas garantie, d'autant qu'elle est conditionnée par des critères pour le moins arbitraires. Les candidates doivent alors démontrer des « qualités personnelles » comme être ingénieuses, mûres, stables, posséder un esprit d'initiative (Langevin et Belleau, 2000 : 29). Ce programme a néanmoins connu un franc succès puisqu'il aurait permis au gouvernement de faire venir environ 70 000 travailleuses entre 1981 et 1992 (Macklin, 1992 : 693).
- 12 Finalement, le 27 avril 1992, date de son entrée en vigueur, le *Programme des aides familiaux résidents* (PAFR) vient succéder au *Programme pour les employés de maison étrangers*. Il en maintient les principes essentiels : un permis de travail valable pour un seul employeur, l'obligation de vivre chez l'employeur-e et enfin un statut temporaire par rapport à l'immigration.
- 13 Le PAFR introduit cependant deux modifications par rapport à son prédécesseur. En premier lieu, il élargit le type de travail concerné puisqu'il ne vise plus seulement les soins aux enfants, mais inclut également les soins aux personnes dépendantes ou en perte d'autonomie, âgées, handicapées ou malades. En second lieu, il revoit à la hausse les exigences en matière de formation : les candidates doivent désormais posséder l'équivalent d'un diplôme d'études secondaires¹⁰.
- 14 Malgré les modifications apportées, l'obligation de résidence caractérise les programmes d'immigration canadiens en matière de travail domestique depuis leur apparition et cette obligation constitue une condition *sine qua non* pour obtenir l'autorisation d'entrer sur le territoire d'abord, de candidater à la résidence permanente, ensuite.
- 15 Par ailleurs, c'est toujours pour répondre à une prétendue « crise du care » imputée à l'augmentation du taux d'activité des seules mères de familles canadiennes – ce qui révèle l'ampleur du problème de l'organisation sexuée du travail salarié et domestique au Canada – que de nouveaux programmes ont été envisagés. Ils peuvent se lire comme une recherche de solution qui consiste à assurer le maintien du reste de l'organisation du

travail, puisqu'il s'agit de pallier au manque de travailleur-se-s domestiques sans s'attaquer à la question de l'augmentation et de l'origine de la demande. On peut pourtant postuler que l'impossibilité réelle ou présumée d'assumer le travail domestique des familles canadiennes sans recourir à la main-d'œuvre étrangère est elle-même organisée en amont. Quoi qu'il en soit, il semblerait que le PAFR constitue désormais « le programme national de garde d'enfants du gouvernement fédéral » des classes privilégiées. Les femmes de la classe ouvrière quant à elles » doivent lutter pour leur survie au jour le jour, sans avoir accès à des services de garde d'enfants abordables » (Témoignage de Lualhati Alcuitas - Chambre des Communes, 2008 : para.1634).

Contenu du programme actuel

- 16 Le Programme des aides familiaux résidants (PAFR), actuellement en vigueur, est essentiellement régi par les dispositions du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (Règlement, 2002) et par le Guide du traitement des demandes au Canada destiné aux agents de l'immigration (OP, 2010). Il a pour objectif affiché de fournir une main-d'œuvre chargée de prodiguer « sans supervision, des soins à domicile à un enfant, à une personne âgée ou à une personne handicapée, dans une résidence privée située au Canada où résident à la fois la personne bénéficiant des soins et celle qui les prodigue » (Règlement, art.2). Il prévoit qu'après avoir complété 24 mois de « travail résident » (live-in care) chez un employeur et sous réserve d'avoir respecté les conditions de leurs permis de travail, les travailleuses peuvent déposer une demande de résidence permanente (Règlement, art.72). Ces 24 mois ou leur équivalent en heures doivent avoir été réalisés dans les 48 mois suivants l'entrée sur le territoire, et si juridiquement, les travailleuses ont la possibilité de cumuler ces heures chez des employeur-e-s différents, leurs permis de travail et titres de séjour les lient de facto à leurs employeur-e-s. En effet, qu'elles démissionnent ou qu'elles soient licenciées, elles doivent produire une nouvelle demande de permis de travail et, pour l'obtenir, être en mesure de présenter une offre d'emploi confirmée ainsi qu'un nouveau contrat d'emploi. Changer d'employeur-e se révèle ainsi souvent insurmontable et particulièrement risqué compte tenu des délais administratifs de traitement des dossiers et du nombre de demandes en attentes (Marte c. Canada, 2009). Car si les 24 mois de travail ne sont pas complétés dans les quatre ans requis, les aides familiales résidentes deviennent expulsables et privées de la possibilité de déposer une demande de résidence permanente sur le territoire.
- 17 Deux remarques s'imposent ici. D'abord, au sens du Règlement sur l'immigration, une « aide familiale » est une personne qui réside chez l'employeur-e. En matière d'immigration, il n'y a pas d'aide familiale qui ne soit pas « résidente ». Ensuite, il convient de noter combien la description de l'emploi reste floue, ouverte à dessein à une mise au travail et à une liste de tâches sans fin. Les offres d'emploi publiées sur le site d'Emploi-Québec en témoignent.

« Principales fonctions : S'occuper de nos 4 enfants (2 mois, 18 mois, 6 ans et 7 ans) (accompagnement, devoirs, sorties au parc, sorties à la piscine, autres activités sportives), préparer des repas santé et faire le ménage. Exigences et conditions de travail : Description des compétences : Permis de conduire & savoir nager. Expérience dans la garde des jeunes enfants et l'entretien ménager. Créativité et esprit d'initiative, patience, discipline et énergie. Art culinaire roumain – un atout. Qualification professionnelle reconnue en dehors du réseau scolaire ou universitaire : Premiers soins. Langues demandées : langues parlées : français et anglais ; Langues écrites : français et anglais ; Autres langues ou précisions : Roumain ; Salaire offert : 10,00 \$ - de l'heure ; Nombre d'heures par semaine : 30,00 (N° de l'offre : 3549341)

« Principales fonctions : poste disponible maintenant pour long terme dans une résidence privée. Horaire : 5jrs. sem. du lundi au vendredi. Nous recherchons une personne expérimentée comme aide familiale résidente, aimant son travail, fiable, discrète, respectueuse, dynamique, calme, ordonnée et structurée et aimant les enfants (un garçon de 9 ans). Les tâches reliées à ce travail sont : surveillance d'un enfant de neuf ans à son départ et retour de l'école, assistance dans les devoirs, donner des cours en espagnol, entretien ménager, rangement, cuisiner. L'employeur cherche une personne pour l'assister dans ses tâches quotidiennes. La candidate doit satisfaire à une enquête de sécurité. (...) Années d'expérience reliées à l'emploi : 1 à 2 années d'expérience. Description des compétences : Surveiller des enfants et assurer leur sécurité, leurs besoins affectifs, scolaires et physiques. S'assurer de l'ordre et de la propreté des lieux. Qualification professionnelle reconnue en dehors du réseau scolaire ou universitaire : Satisfaire à une enquête de sécurité (Loi des services de garde éducatifs). Langues demandées : langues parlées : espagnol, français langues écrites : espagnol, français Salaire offert : à discuter : 10/h+hébergement+repas Nombre d'heures par semaine : 40,00 Statut d'emploi : permanent temps plein jour. (N° de l'offre : 3544009)

L'obligation de résidence comme privation du droit à la vie privée

« ... depuis plus de deux cents ans, le travail de *care* aux États-Unis a été effectué dans des conditions de contrainte et de dépendance. En conséquence, les personnes chargées du travail de *care* ont été (et sont encore) écartées de l'accès à la citoyenneté - et par citoyenneté, je n'entends pas l'octroi formel d'un bout de papier, mais la reconnaissance de l'appartenance à une communauté, impliquant l'octroi de droits civiques, politiques et sociaux. Le revers de la médaille, c'est que ceux auxquels on avait déjà refusé une citoyenneté pleine et entière, en l'occurrence les esclaves, les travailleurs engagés sous contrat (« *indentured workers* »), les sujets colonisés, les immigrants et les femmes ont été relégués aux tâches de *care*. Les structures qui ont maintenu la coercition ont changé au cours de l'histoire, mais les conditions générales de la coercition et du déni de citoyenneté ont persisté » (Evelyn Nakano Glenn 2009a : 117)

- 18 De nombreuses recherches ont mis en évidence le défaut de citoyenneté qui frappe les « aides familiales résidentes ». Ici, nous voudrions plus spécifiquement insister sur la privation du droit à la vie privée contenue dans l'obligation de résidence. Inextricablement enchevêtrées, les conditions de vie, de logement et de travail concrètes des travailleuses domestiques résidentes au Canada sont encore largement méconnues et sous documentés et cela est particulièrement vrai pour ce qui concerne le Québec. Il faut dire que le droit à la vie privée des employeur-e-s rend cette réalité singulièrement difficile à appréhender. Or, c'est précisément ce droit à un espace-temps de vie « privée »

- soit de vie hors travail - qui se trouve annulé par l'obligation de résidence. C'est du moins l'une des hypothèses qui nous semblent pouvoir être dégagées des recherches qui se sont intéressées aux conditions de vie des travailleuses domestiques résidentes au Canada comme des récits des travailleuses que nous avons, pour notre part, rencontrées.

Une chambre à soi ?

- 19 En 1992, dans *Foreign Domestic Worker : Surrogate Housewife or Mail Order Servant ?*, Audrey Macklin constatait, d'après les recherches existantes, que de nombreuses travailleuses domestiques employées au Canada n'avaient toujours pas de chambre à elles (Macklin, 1992 : 716). Elles partageaient parfois celles des enfants dont elles s'occupaient donc jour et nuit et, bien souvent, les chambres qui leur étaient allouées ne fermaient pas à clef. Les « aides familiales résidentes » de Toronto et de Montréal, rencontrées par Nona Grandea et Joanna Kerr dans le cadre de leur enquête de 1996, insistent également sur le manque d'intimité quotidien dont elles souffrent (Grande et Kerr, 1998 : 10). Elles témoignent d'intrusions récurrentes des employeur-e-s dans leurs chambres qu'elles partagent régulièrement avec les invités. Doublée de l'isolement dans les familles pour lesquelles elles travaillent, l'absence de lieu pour soi produit des effets délétères sur leur santé mentale, selon les auteures. L'enquête réalisée par Daiva Stasiulis et Abigail Bakan en 1996, auprès de cinquante travailleuses domestiques caribéennes et philippines de Toronto, vient corroborer l'hypothèse d'une négation du droit à la vie privée. La grande majorité des travailleuses interviewées alors n'avait pas de chambre qui ferme à clef et plusieurs subissaient les intrusions de leurs employeurs¹¹. Les premiers résultats de notre enquête de terrain (2012-2013) rejoignent ces différents constats.
- 20 D'après nos échanges avec les militantes de PINAY, la chambre se présente d'abord comme le seul et unique lieu où elles peuvent se reposer, prendre du temps pour elles. « *My freedom was my room !* » affirme par exemple Kim¹² en entretien individuel.
- 21 Mais dès lors que la discussion se déplace autour des pratiques ou des usages concrets qui en sont faits, cet espace-temps à soi et pour soi paraît pour le moins limité. On peut tout d'abord mentionner le cas de Lydie¹³ qui partage sa chambre une fin de semaine sur deux avec la fille de son employeur, avant d'être licenciée et qui, en 1 an et trois mois, n'a jamais déballé ses affaires, faute d'espace réservé à cet effet ; ou encore celui de Sonia¹⁴ dont la chambre servait aussi de placard à son ancienne employeuse et qu'elle décrit comme suit :

« I was in the basement that time. It wasn't my own space because, in that place, because of clothes in there. (...) It's like closet for her, a storage for her... There was a single bed. And, it was unlocked ; no telephone ; no TV. There was a little refrigerator there, Inside ». (Sonia, Extrait d'entretien)
- 22 Par ailleurs, si la plupart des travailleuses que nous avons rencontrées disposent d'une chambre « à elles » en ce sens qu'elles n'ont pas à la partager, elles n'ont pas toujours le droit de la décorer et disent ne jamais recevoir d'invité, soit parce que cela leur a été formellement interdit, soit parce qu'elles préfèrent s'abstenir. Une seule des 18 travailleuses interviewées raconte avoir reçu un invité avec l'autorisation de ses employeur-e-s. Elle n'a cependant jamais réitéré, gardant le sentiment que la visite n'avait pas été appréciée. À la question de savoir si elle se sentait libre de faire ce qu'elle voulait dans sa chambre située au sous-sol, Sonia¹⁵ répond :

« Not really that I feel free what I want to do there. I feel like I'm restricted, you know ? (...) I did not have visitors that time. I was alone. I did not go out for nightlife, no. The same routine for me. After work, I just wanted to go to bed and go to sleep ». (Sonia, extrait d'entretien).

- 23 Sur le plan du respect de leur temps de repos et simultanément de leur intimité, il semble que la plupart des employeur-e-s frappent avant d'entrer. Quinze des dix-huit travailleuses se disent cependant régulièrement dérangées, sollicitées pour une dernière tâche, un oubli, une urgence en fin de journée.

« *They knock on your door to make you work* » affirme, par exemple, Emily¹⁶ (extrait d'entretien).

- 24 Les enfants dont s'occupait Kim obtenaient régulièrement de leurs parents l'autorisation de rester avec elle, dans sa chambre, en soirée. Tandis que l'employeuse de Béatrice¹⁷ exige d'elle qu'elle garde sa porte ouverte en tout temps, au besoin. C'est précisément pour cela qu'elle l'a engagée lui dit-elle :

« There's a lock, but she doesn't like. She wants it open. Widely open (...) Because she wants me to see her at night. « That's why you are here. That's why you are hired ». That's their word ; that's their sentence. « That's why we hired you. That's why you are here ». (Beatrice, extrait d'entretien)

- 25 Six des travailleuses rencontrées n'ont pas la possibilité de fermer leurs chambres à clef et l'intrusion des employeur-e-s dans les chambres, en l'absence des travailleuses, constitue une pratique récurrente :

« Sometimes they would check in my room, they are not allowed but what am I gonna do ? » (Emily, extrait d'entretien).

- 26 Lydie raconte avoir un jour retrouvé sa chambre sens dessus dessous. Elle apprend plus tard que la conjointe de son employeur avait organisé une soirée au cours de laquelle les invités s'étaient déguisés avec ses vêtements. Béatrice sait aussi que son employeuse entre régulièrement dans sa chambre quand elle n'est pas là. C'est notamment que lorsqu'il lui arrive de quitter la maison le samedi matin, quand elle ne travaille pas sept jours sur sept, son employeuse la regarde s'en aller par la fenêtre de sa propre chambre.

- 27 Sur un autre registre, mais tout aussi significatif quant aux rapports à l'espace et au temps, quelques-unes confient ne pas oser quitter la maison, ni leurs chambres pendant leurs heures de repos au cours d'un des deux ateliers de discussion. Emily avance alors cette explication à notre attention : « *you are ashamed to ask to go for a coffee (...)* *You have no freedom (...)* ».

- 28 Se rappelant ses débuts, Lydie raconte en entretien individuel :

« Because at that time I was new, because it is a live-in caregiver program, in my head, I... because I'm living with the employer, then I would have to finish my Monday to Friday and on my off-days then that's the only time that I'm free ».

- 29 Il arrive par ailleurs que les travailleuses ne disposent pas de la clef de la maison ou encore qu'elles soient, quoi qu'il en soit, tenues de demander la permission de sortir :

« You're not free, everywhere you have to go, you can't (...) You need permission to leave », résume Gabrielle¹⁸ (extrait d'entretien).

- 30 Finalement, les récits que nous ont livrés les travailleuses effectivement résidentes laissent penser qu'elles ne se sentent pas libres de quitter leurs chambres, ni même de faire ce qu'elles veulent dans ces chambres qui constituent pourtant, en principe, leurs logements à elles, soit leur espace-temps de *vie hors travail*. Ainsi, comme cela fut mentionné pour conclure une discussion de groupe sur ce thème :

« You cannot do anything personal during the week ... No privacy (Approbation du groupe). You cannot even have fun masturbating » (Béatrice, extrait de la discussion du deuxième atelier).

Une réglementation contraire aux normes internationales

- 31 « You have no freedom », « you're not free », « you're restricted » est certainement l'un des constats les plus entendus au cours des échanges qui ont animé les ateliers de travail avec les militantes de Pinay pour dire ce que signifie l'obligation de résidence, concrètement, dans le quotidien.
- 32 Aussi, il n'est pas étonnant que l'absence de liberté des travailleuses domestiques résidentes se soit imposée de manière centrale dans le cadre des travaux préparatoires de la Convention 189 de l'OIT (Blackett, 2012). Le rapport de 2009 le souligne : plus que « toute autre question, la dépendance qui en résulte appelle une réglementation » (BIT 2009, para.153). L'un des principaux apports de cette convention est d'interdire une telle obligation en stipulant que les États partis doivent prendre des mesures afin « que les travailleuses soient libres de parvenir à un accord avec leur employeur ou leur employeur potentiel sur le fait de loger ou non au sein du ménage »¹⁹. Désormais, en vertu de la Convention, les travailleuses doivent donc avoir le choix de résider ou non chez l'employeur-e. On relèvera que selon l'article 6, les États partis doivent s'assurer que les travailleuses domestiques « puissent jouir de conditions de vie décentes qui respectent leur vie privée » lorsqu'elles sont logées au sein du ménage. En violation de ces principes, la réglementation canadienne actuelle, les contrats types élaborés par *Service Canada* comme par le MICC contiennent un certain nombre de dispositions portant spécifiquement sur l'obligation de résidence et précisent les conditions d'hébergement (Règlement, art.113, 200 et 203).
- 33 Les contrats types, tant au fédéral qu'au provincial, obligent ainsi les employeurs à indiquer si l'employée travaillera à la résidence de l'employeur-e ou sur le lieu de la résidence de la personne qui recevra les soins. En pratique toutefois, il arrive que les employeur-e-s ne souhaitent pas héberger l'aide familiale à son arrivée ou encore qu'ils « offrent le choix » du « live in » ou du « live out » (résider ou non)²⁰. Trois des travailleuses entendues ont connu cette situation et opté pour vivre à l'extérieur de la résidence. En entretien individuel, Anny²¹ explique qu'elle ne voulait pas partager sa chambre comme ses employeur-e-s l'avaient envisagé :
- « My employer asked me if I wanted but I don't like sharing. Because they don't have room for me. They want to give me the room downstairs but it's for X. And I said like no. (...) And then (...) they didn't force me or... because they really like privacy. They don't like anyone in the house. (...) You know, you can take the couch for a bed. So, I have.... The thing is it's not my room. But they offered me like : « if you want to stay with us, it's ok ». And I said : « Ok. Which room ? I have no room. Are you freaking kidding me ? » (Anny, extrait d'entretien)
- 34 Lorsque la question lui a été posée, à son arrivée, Christina²² a elle aussi indiqué qu'elle préférerait ne pas vivre dans leur maison. Elle savait, dit-elle, que ce serait trop difficile et qu'elle serait plus libre « dehors » :
- « (...) because me, like, just... the thought of staying inside the house of somebody, you know ? Like, especially your employer. Like, I have a lot of question like : What time would I sleep ? What would be the food ? You know ? Something, you know ? There's already question in my mind. So like, I know that I would be more free if I stay outside. Then, you know ? Like, just cooking my own food then sleeping the

time I want. As compared with, you know ? To live in somebody's house, especially your employer. So...I knew already that it would be so hard. So like, when she... when they asked me, the very first day, I told them that I would prefer to stay outside ». (Christina, extrait d'entretien).

- 35 En ce qui concerne les conditions de logement, le contrat-type du fédéral prévoit que l'« employeur convient de s'assurer que l'employé disposera d'un logement meublé raisonnable et convenable (...) ». Un logement convenable est défini comme « un logement qui répond aux normes du bâtiment municipales et aux normes provinciales/territoriales de santé. Il peut s'agir d'un appartement privé ou d'une chambre avec un verrou constituant des installations permettant de vivre et de dormir, conçues pour l'habitation humaine et qui ne demandent pas de réparations structurales ou visibles ». L'employeur-e s'engage aussi à fournir à l'employée « une chambre adéquate, bien chauffée et ventilée » et qui puisse fermer. Le bulletin opérationnel (Citoyenneté et immigration Canada, 2011) destiné à fournir des directives aux employés de *Citoyenneté et Immigration Canada* (CIC) et à l'*Agence des services frontaliers du Canada* (ASFC) précise les termes d'un « logement adéquat » : les toilettes, le corridor ou encore les espaces de rangement, ne sont pas considérés comme un logement. Enfin, l'employeur-e doit « fournir à l'employé libre accès à la résidence où celui-ci réside (par exemple la clé ou le code de sécurité) ». Au regard de nos données préliminaires, ces exigences légales minimales ne sont pas toujours respectées. Trois cas de chambres mal chauffées et/ou mal ventilées nous ont été signalés. Trois travailleuses n'ont pas accès à la clef ou au code d'accès de la résidence dans laquelle elles sont logées.
- 36 Le *Contrat de travail type d'une aide familiale résidente* du Québec reprend pour l'essentiel les exigences du contrat type du fédéral, à l'exception de celles concernant le coût de l'hébergement. Le Québec, à la différence des autres provinces, interdit les déductions sur le salaire pour l'hébergement²³. À première vue, celles qui sont employées au Québec bénéficient ainsi d'un « avantage en nature » par rapport à leurs homologues du reste du Canada puisqu'elles ne paient pas de loyer. Mais précisément, cet avantage peut être présenté comme une concession de la part de l'employeur-e en contrepartie de quoi il ou elle s'estime justifié d'attendre davantage. C'est notamment la situation dans laquelle se trouve prise Béatrice comme en témoigne le récit de sa dispute avec la fille de son employeur qui exige qu'elle vienne s'occuper de son propre ménage :
- « During the time that I complain at the issue she was sending me to her daughter house, to clean, to do the household works. And the daughter was also shocked : « what is this strange attitude that your's... ». You discover now that you done : « What is it the... ? Because, I'm a daughter, I'm not anybody. Because, I'm the daughter of your employer. It's just the same » ! She said. « No » I said. And then : « we are allowing you to stay in our house without pay, during weekend. I am giving you my clothes and giving you this. And then, this is you're giving me » ? Giving me ? « Oh ! », I said. « I didn't know that I should pay for that » ! (...) that I will clean your house ? » (Béatrice, extrait d'entretien)
- 37 À noter qu'en vertu du PAFR, les travailleuses domestiques ne peuvent travailler que pour les employeurs figurant sur leurs permis de travail, « [s]inon, un aide familial résident risque de perdre son statut au Canada et d'être exclu du programme »²⁴.

Des contrôles inadéquats, des inspections inexistantes et des recours impossibles

- 38 En principe, le respect de la vie privée des travailleuses devrait pouvoir être contrôlé et sa violation contestée. Les agents d'immigration sont notamment « invités à réviser l'évaluation du Ministère des Ressources humaines du Canada » s'ils ont des motifs raisonnables de penser que les conditions de logement ne sont pas rencontrées. Pour apprécier la situation, ils peuvent procéder par échange téléphonique, visionner *Google Earth*, demander à l'employeur de fournir une preuve de contrat de location ou une preuve de propriété, une preuve du nombre de chambres à coucher, un plan d'étage officiel ou encore une attestation écrite de sa main, etc. (BO). Outre la légèreté remarquable de ces modalités de contrôle des conditions d'hébergement des travailleuses, on peut relever l'absence totale d'information sur leurs effets en pratique. Tout au plus, nous pouvons mentionner que le Ministère québécois de l'Immigration a récemment affirmé qu'à l'étape de l'évaluation de l'offre d'emploi, il effectuait « des visites chez un certain nombre d'employeurs afin de s'assurer que les exigences du programme sont satisfaites. Ces visites ciblent principalement les nouveaux employeurs, ceux ayant déjà fait une offre d'emploi récente ou ceux associés à des agences de placement soupçonnées de pratiques douteuses ». Les nombreux témoignages rapportés précédemment attestent cependant de l'insuffisance de ces contrôles ciblés et essentiellement préventifs.
- 39 Concernant la violation du droit à la vie privée des travailleuses, tout l'enjeu réside dans la possibilité d'en faire la preuve sur le lieu de travail des aides familiales, soit dans la résidence privée des employeurs. Lors des débats précédant l'adoption de la Convention 189, les employeurs et une partie des délégués gouvernementaux se sont ainsi opposés à l'idée que le ménage constitue un lieu de travail, en soutenant que la vie privée des familles devait être respectée et préservée de toute intrusion, notamment celle des inspecteurs du travail. La Convention exige cependant des membres qu'ils établissent et mettent en œuvre « des mesures en matière d'inspection du travail, de mise en application et de sanctions, en tenant dûment compte des caractéristiques particulières du travail domestique, conformément à la législation nationale » (art.17). Le respect de la vie privée des employeurs est cependant immédiatement réaffirmé à l'article 17.3 : ce n'est que dans « la mesure où cela est compatible avec la législation nationale » que « des mesures doivent prévoir les conditions auxquelles l'accès au domicile du ménage peut être autorisé, en tenant dûment compte du respect de la vie privée ». Et lors des débats à l'OIT, si le Canada s'est déclaré « prêt à envisager des modifications législatives potentielles qui permettraient des visites », il réitérait du même souffle l'importance de tenir compte « des questions relatives à la vie privée liées à la complexité du fait que le lieu de travail est une résidence privée » (Rapport, 2010). La « vie privée » dont il est question ici est donc bien celle des employeur-e-s, les employées se trouvant de manière dissymétrique et simultanée exclue de ce droit au respect de la vie privée, réservé à ceux et celles pour lesquels elles travaillent.
- 40 Au Canada, la Cour suprême a déjà jugé que l'inspection d'un domicile qui coïncide avec le lieu de travail ne fait pas des pouvoirs d'inspection des pouvoirs déraisonnables (*Comité paritaire c. Potash*, 1994). Toutefois, l'étude réalisée par Bernstein, Lippel et Lamarche sur le travail des femmes à domicile au Canada révèle que les « [l]es gouvernements ont

rarement recours aux inspections, y compris aux vérifications générales, comme mesure préventive, car la plupart des travailleuses et des travailleurs déposent des plaintes après leur licenciement ou leur démission » (Bernstein, Lippel, Lamarche, 2001 : 61).

- 41 Enfin, si théoriquement des recours sont possibles, il apparaît pour le moins téméraire de contester ses conditions de logement comme les pratiques des propriétaires lorsqu'on est soumise au PAFR. Logement, permis d'immigration et travail sont alors indissociables, perdre l'un revient à perdre l'autre d'où l'extrême dépendance des travailleuses résidentes qui réclament depuis longtemps la mise en place et le financement de maisons de transition qui permettraient de disposer d'un logement sûr entre deux emplois ou à leur arrivée.
- 42 En somme, l'impossible accès d'une tierce partie au domicile privé des employeur-e-s est certainement l'un des principaux obstacles au contrôle des conditions de vie, de logement et de travail des AFR. Le principe du respect de la vie privée des employeur-e-s prive les employées d'un droit au repos et à une vie hors travail pour le temps de la résidence. Aussi, ce qui est frappant quand on questionne le PAFR et ses dispositions, c'est combien le droit à la vie privée est un droit fixé et réservé au « travailleur libre », car cet espace-temps de vie qu'on appelle « privée » suppose l'existence d'une séparation travail/hors travail. Or pour les aides familiales résidentes cette séparation n'existe pas, du moins pas dans ces termes. Cet espace-temps à soi (hors travail) est précisément ce dont il est question et dont elles sont dépossédées *via* cette obligation de résidence qui n'est que la « surface juridique institutionnelle », pour reprendre les termes de Colette Guillaumin (1978), du rapport de travail non libre dans lequel on les force à entrer. L'enjeu ultime de cette obligation, c'est le caractère illimité dans le temps de l'usage possible de la force de travail. S'assurer un usage optimal de cette force de travail suppose de l'immobiliser sur le lieu de travail - le meilleur moyen de la mettre à disposition selon les besoins horaires de l'employeur-e qui sont pour partie imprévisibles et fluctuants, c'est de la garder sous surveillance constante.

Une forme de recomposition du sexage ?

- 43 Evelyn Nakano Glenn a montré que « la longue histoire de l'extraction du travail de *care* des femmes de couleur » est aussi celle d'« un vaste système associant travail et privation de liberté, comme ce fut le cas pour l'esclavage, la servitude sous contrat ou le travail forcé dans les colonies » (Glenn, 2009a)²⁵. Dans la lignée de cette démonstration, il nous semble que le cas des travailleuses domestiques résidentes est exemplaire des « formes transitionnelles d'exploitation du travail » qui se situent entre « appropriation physique » et « accaparement de la force de travail » ; nous nous appuyons ainsi directement sur la théorisation proposée par Colette Guillaumin (1978) pour désigner des formes d'esclavage qui en limitent la durée, ou encore des formes de servage qui fixent des limites à l'usage du serf. Pour rappel, dans son travail de conceptualisation du « sexage », Colette Guillaumin précisait :

« [c]'est le résultat d'un long et dur processus que d'être parvenu à ne vendre QUE sa force de travail et à ne pas être soi-même approprié. L'appropriation physique s'est manifestée dans la plupart des formes d'esclavage connues : par exemple celle de Rome (où d'ailleurs l'ensemble des esclaves d'un maître se nommait *familia*), celle des XVIII^e et XIX^e siècles en Amérique du Nord et aux Antilles. Par contre, certaines formes d'esclavage qui en limitaient la durée (tant d'années de service par ex., comme c'était le cas dans la société hébreuse, la cité athénienne sous certaines

réserve, ou dans les États-Unis du XVIII^e siècle...), certaines formes de servage qui fixaient également des limites à l'usage du serf (en nombre de jours par semaine, par ex.) sont des formes transitionnelles entre l'appropriation physique et l'accaparement de la force de travail » (Colette Guillaumin, 1978, p. 9)²⁶.

- 44 Partant de cette démonstration, nous soutenons que l'obligation de résidence est au centre d'un dispositif d'exploitation dans lequel le travail n'est « ni « tout à fait gratuit », ni pleinement salarié et prolétaire » pour reprendre les termes de Jules Falquet (2009 : 74). De ce point de vue, il pourrait bien témoigner d'un sexage en recomposition²⁷ sous l'effet des réorganisations internationales du travail et de la dynamique *consubstantielle*²⁸ des rapports sociaux de sexe, de classe et de race (Kergoat, 2009 : 11-125). Nous devons faire un retour sur la conceptualisation du sexage avant de pointer ce qui, dans le cas des AFR, nous semble soutenir cette hypothèse de travail.
- 45 Prenant au sérieux l'affirmation selon laquelle le travail domestique gratuit de l'épouse constitue un travail (Delphy, 1970) et la famille un espace de relations de travail non désintéressé, on se souviendra que Colette Guillaumin proposait de redéfinir le contrat de mariage pour le démystifier et le politiser. Elle proposait plus spécifiquement de l'examiner en tant que contrat de travail régissant les relations de production à l'intérieur de l'institution familiale. Au fil de cette démarche inédite, il apparaissait que le contrat de mariage (avec son silence assourdissant sur le travail de l'épouse) produisait un statut de travailleuse incomparable à celui du travailleur salarié – libre de vendre sa force de travail. Le contrat de mariage se caractérise en effet par l'absence de disposition venant limiter, mesurer, baliser le travail de l'épouse, donc par l'absence de toute limite à l'exploitation de sa force de travail. Et dans l'analyse de Colette Guillaumin, cette absence de mesure devient très significative de ce qui caractérise le rapport social de sexe. Il se distingue en effet du rapport salarial en ce qu'il implique une relation d'appropriation physique qui excède l'appropriation de la seule force de travail.
- 46 Cette relation d'appropriation qui fonde et caractérise les rapports sociaux de sexe « contient l'accaparement de la force de travail, mais elle en est distincte par un certain nombre de traits dont l'essentiel, commun avec l'esclavage, est qu'il n'existe dans cette relation aucune sorte de mesure à l'accaparement de la force de travail : cette dernière, contenue à l'intérieur des seules limites que représente un corps individuel matériel est prise en bloc, sans évaluation. Le corps est un réservoir de force de travail, et c'est en tant que tel qu'il est approprié. Ce n'est pas la force de travail, distincte de son support/producteur en tant qu'elle peut être mesurée en quantités (de temps, d'argent, de tâches) qui est accaparée, mais son origine : la machine à force de-travail » (Guillaumin, 1978 : 9).
- 47 L'originalité de la démarche de Colette Guillaumin réside ainsi dans le fait qu'elle insiste non pas tant – ou en tout cas pas seulement- sur la gratuité du travail de l'épouse (comme le font la plupart des théoriciennes féministes du travail domestique) que sur son caractère total, illimité dans le temps, indéfini en termes de tâches et en quantité. Ni vendue contre salaire, ni échangée pour un temps limité, ni même affectée à des tâches déterminées, finalement non mesurées sous quelque forme que ce soit comme c'est le cas du travail salarié, la force de travail de l'épouse est justement appropriable et appropriée de manière illimitée. Colette Guillaumin conclut de cette mise en perspective du contrat de mariage par le contrat de travail, que la notion de « force de travail », employée par les marxistes pour penser l'exploitation propre aux rapports de classe, est inappropriée dans le cas des rapports de sexe. Précisément parce qu'on entend généralement par force de travail l'ultime chose que l'ouvrier ait à vendre, l'ultime chose dont il dispose et qu'il peut échanger pour produire ses propres conditions d'existence. La *propriété de soi-même* et de

sa force de travail, c'est effectivement ce qui reste une fois dépossédé des moyens de production et c'est cette forme de propriété – de soi- qui » s'exprime (...) dans la possibilité de vendre sa propre force de travail », avance Colette Guillaumin (1978 : 8). En revanche, cette notion de « force de travail » ne s'applique pas dans le cas de l'esclave. Lui, ne peut vendre sa force de travail, car non seulement celle-ci, mais sa personne entière appartiennent à autrui. Et cette notion est également inadéquate pour la classe entière des femmes, en tant que « femmes de... », nous dit Colette Guillaumin. D'où le concept de « sexage » directement construit par analogie avec ceux d'« esclavage » et de « servage ». L'un et l'autre ont pour point commun avec le sexage d'être des modes d'exploitation dans lesquels l'appropriation de la force de travail passe par celle des corps « machine-à-force-de-travail ».

- 48 La conceptualisation du sexage proposée par Colette Guillaumin visait ainsi à mettre en évidence le mode spécifique d'appropriation du travail gratuit « de l'épouse de... » et non pas celui qui se déploie dans le cadre de l'esclavage de maison ou du travail domestique mal rémunéré auquel les femmes racisées sont historiquement assignées. Pour autant, compte tenu du regard qu'elle projette sur les rapports de travail comme étant aussi toujours des rapports de possession ou de dépossession de soi, des rapports aux corps et aux individualités, il nous semble que loin d'être désormais dépassée, l'analyse de Colette Guillaumin constitue une grille de lecture particulièrement heuristique pour éclairer ce qui se joue avec les réorganisations actuelles du travail domestique et de ses distributions notamment entre femmes.
- 49 Si l'on s'en tient au contrat de travail des AFR et qu'on le compare au contrat de mariage en reprenant²⁹ la démarche de Colette Guillaumin, il apparaît que dans le cas des AFR l'appropriation du temps travaillé n'est pas totale puisque le contrat de travail prévoit une mesure du temps appropriable, exprimée sous forme horaire et sous forme monétaire (40h par semaine, à 10.15 \$ de l'heure au Québec par exemple) et qu'il vient, ce faisant, limiter ce temps. Or, comme le montre Colette Guillaumin, que cette mesure du temps soit exprimée est essentiel pour qui veut préciser le rapport d'exploitation dont il est question. Contrairement au travail de l'épouse qui ne fait l'objet d'aucune limitation, celui de l'AFR est spécifié. Le contrat institue bien un temps de travail et un temps de repos-fêtes, jours de congé, etc.
- 50 Toutefois, l'existence d'une mesure ne suffit pas à garantir et à signifier que le ou la travailleuse possède et dispose de sa force de travail comme c'est le cas du travailleur salarié. En effet, comme nous l'avons mentionné plus haut, il existe des *formes transitionnelles d'exploitation*, des formes d'esclavage qui en limitent la durée comme des formes de servage dans lesquels sont fixées des limites à l'usage du serf. Et c'est là que se situe, à nos yeux, l'un des principaux enjeux de l'obligation de résidence qui rappelons-le constitue une condition préalable pour l'obtention éventuelle de la résidence permanente. Elle vient précisément annuler la délimitation du temps appropriable prévue au contrat en introduisant, au moins virtuellement, la mise à disposition de la « machine-à-force-de-travail » selon les besoins-horaires de l'employeur-e. Et cette mise à disposition n'est pas simplement une possibilité virtuelle, elle s'actualise en pratique pour les travailleuses domestiques que nous avons interviewées. Le caractère illimité du temps réellement travaillé s'est en effet d'emblée imposé comme un élément clé au moment d'identifier les enjeux de l'obligation de résidence dès les tout premiers ateliers de discussion avec les travailleuses. La centralité de cet enjeu s'est par la suite trouvée confirmée au fil des rencontres individuelles. Pour exemple, à la question de savoir

combien d'heures effectives elle travaillait par jour chez son ancien employeur, Béatrice répond :

« (...) it's not really that twenty-four hours you'll be working. It's... anytime that they need you, you do. » (extrait d'entretien).

- 51 Fiona³⁰ explicite pour sa part les pratiques comme le point de vue de son employeur pour exprimer cette relation de mise à disposition et nous dit :

« [o]f course, they won't even think of you, that you're working « Ooops ! Fiona is working 10 hours now. What we gonna do ? ». They won't think of that. They gonna think : « It's nice outside ? » « Oh what time we're gonna put the kitchen in the oven ? » No, it's ok, it's ok. Even it's 10 o'clock. You know, they won't think about that. (...) in my 5 days of work there, I have no life. Even they said, you can go out. But, I would rather like stay and take a rest than go out and be asked what time I'm gonna come back. And how you gonna go out if after supper they gonna say : « Oh ! We gonna watch a movie ». If you're planning to go out and they gonna tell that, they wanna go out, you know. Employers never think all that. If there is some employers really concerned of how the nanny lives, I'm gonna award like wouhou ! » (atelier de discussion)

- 52 Par ailleurs, pour la plupart des travailleuses rencontrées les heures supplémentaires ne sont jamais payées, bien souvent elles ne sont pas même réclamées, par crainte de représailles, en témoigne cet échange avec Fiona de nouveau :

« Q : Have you ever ask them ? To pay for the overtime ?

R : No. Because from the start they said, you're willing to work 12 hours

Q : They never give you one hour paid more than... ?

R : In the live-in caregiver it's like that, it's normal. Why are you gonna tell your employer that ok, I worked one hour more today so that is overtime. Why are you gonna do that ? You have this 24 months to finish and then what if you... of course 90 % of your mind will tell don't do that, maybe because they're gonna fire you. So right away, it's in your mind right away. It's not... Even me, I'm so educated in my rights, whatever is that because I've had PINAY for, since I came here, 4 months after I arrived here I became a member but I never let to my mind my rights. Never. It's because more of the worries that I have because of the rules. And even the employers, they know that so... Of course, even if they need you, they gonna threaten to fire you ». (extrait d'entretien).

- 53 L'obligation de vivre au travail peut ainsi se lire comme l'un des moyens d'organiser de manière optimale la disponibilité permanente, indéterminée, de la force de travail pour la période de résidence. De facto, cette obligation assure le confinement de la travailleuse, son exposition permanente au travail à faire. Simultanément, elle produit pour l'employeur-e une possibilité toujours ouverte de faire faire du travail, suivant une liste de tâches indéfinie pour ne pas dire infinie (Caroline Ibos, 2009). Quand on lui demande ce qu'elle fait exactement, Anny commence par dire :

« Cooking. Everything, yes. Household (...) ». (extrait d'entretien)

- 54 Puis après un silence elle finit par trancher :

« Superwomen. You can put Superwomen. I can be mom, daddy, whatever ». (extrait d'entretien)

- 55 Sonia décrit dans ces termes le travail qui l'attendait à son arrivée chez son premier employeur en 2002.

« I was exhausted. Tired. Depressed. Alone. Home sick. After leaving, when I arrived here, my first month, I did not unpack my things. No. I did not unpack my things and I was crying. Because I had a hard time. The perspective (...), the family was so big with three kids. Three floors. I had to do the cooking. Everything... Taking care

of the kids. And the mother was so... She was only in the house. She was like monitoring everything. So, it's hard. I had to do the vacuum, the laundry, and so on ».

56 De surcroît, c'est bien pour un travail de soins, jamais terminé, que l'obligation de résidence est imposée aux travailleuses domestiques philippines. Là encore, il nous semble que la conceptualisation du « sexage » est précieuse. Elle met tout juste en évidence la spécificité du travail d'entretien physique d'autrui et ce qu'il induit pour celles qui y sont affectées³¹ : une relation directe et personnalisée dans laquelle une disponibilité permanente est requise. On est donc en présence d'un travail spécifique, du point de vue de l'activité de travail et de la relation de présence constante qu'elle implique, une relation dans laquelle la « machine à force de travail » est finalement absorbée, « consacrée au soin matériel d'autres individualités physiques » (Guillaumin, 1978 : 16). Plusieurs travailleuses ont mis en évidence cette disponibilité permanente au moment de décrire leur rapport au travail et ce qu'exige l'activité de soin.

57 C'est par exemple le cas de Béatrice.

« (...) my employer, because she is paralyzed, she really need twenty-four hours, seven days a week. Always. Me, as a caregiver, I don't have day off ». (extrait d'entretien).

58 En somme, si une partie des tâches des AFR sont prescrites dans le contrat de travail, ce qui les fait entrer dans le circuit monétaire et dans la catégorie de la production que l'on peut mesurer, on voit bien qu'elles y échappent pour une autre partie dont celle que l'on peut désigner en termes de charges mentales à la suite de Monique Haicault (1984).

Conclusion

59 En 1978, Colette Guillaumin écrivait : « L'individualité, justement, est une fragile conquête, souvent refusée à une classe entière dont on exige qu'elle se dilue matériellement et concrètement, dans d'autres individualités » (1978 : 17). Elle dévoilait alors le rapport social de classes de sexe en tant que rapport spécifique d'exploitation opérant simultanément comme un rapport de dépossession de soi pour la classe des femmes. S'intéressant aux mécanismes par lesquels l'extraction du travail de *care* des femmes de couleur s'organise aux États-Unis, Evelyn Nakano Glenn (2009 a et b) pointe pour sa part une mise au travail forcé fondé sur un déni de citoyenneté.

60 En prolongement de ces analyses et à distance des recherches qui font porter le débat sur les dimensions morales ou éthiques du travail de *care*, nous avons tenté de montrer que l'obligation de résidence, prévue par le PAFR, prive les travailleuses domestiques d'un droit à un espace-temps de vie « privée » ou à soi, c'est-à-dire « hors travail ». Notre hypothèse est que cette privation constitue précisément l'enjeu du programme qui n'est que la « surface juridique institutionnelle », pour reprendre les termes de Colette Guillaumin (1978), du rapport de travail non libre auquel les travailleuses domestiques philippines sont soumises. Le PAFR contribuerait ainsi à organiser une « forme transitionnelle d'exploitation du travail » qui peut aussi se lire comme une forme de recomposition du sexage sous l'effet des réorganisations internationales du travail et de l'articulation dynamique des rapports sociaux de sexe, de classe et de race (Kergoat, 2009 ; Falquet, 2009). Pour le dire autrement, il nous semble que c'est bien le caractère illimité dans le temps de l'usage possible de la force de travail qui constitue l'enjeu ultime du programme, lequel produit une main d'œuvre à la fois sexuée et racisée. Aussi, si nous

avons centré cette contribution sur l'obligation de résidence, c'est d'abord que sa suppression constitue une revendication prioritaire pour les travailleuses et militantes de Pinay, sans doute parce qu'il s'agit d'une condition préalable à toute reprise minimale de contrôle des travailleuses sur leur activité, que ce soit en termes de temps travaillé, d'horaires, de cadence ou de relations de travail.

61 Comme l'affirme Emily :

« When you live out, it's very good, you have time, you start and finish your work, but when you live in, you work as long as they want ». (extrait d'entretien).

62 Finalement, au-delà de l'obligation de résidence, force est de constater que les travailleuses domestiques résidentes au Canada constituent une fraction de classe singulièrement exploitée, dont la situation devrait nous obliger, peut-être plus que toute autre, à poursuivre la critique de l'organisation du travail et de ses divisions (entre hommes et femmes, mais aussi entre femmes comme entre hommes).

Remerciements

63 Nous tenons à remercier les militantes de PINAY et toutes les travailleuses domestiques que nous avons rencontrées ainsi qu'Emily Misola-Richard, Andrée Bourbeau et Marie-Laurence Hébert-Dolbec, pour leurs précieuses contributions aux travaux de l'équipe. Nous remercions également chaleureusement Adelle Blackett et Danielle Juteau pour leurs commentaires critiques respectifs. Ce texte n'engage cependant que la responsabilité des auteurs. Cette recherche a bénéficié du soutien financier du Services aux collectivités de l'UQAM (SAC) et du Conseil de Recherche en Sciences Humaines du Canada (CRSH).

BIBLIOGRAPHIE

Arat-Koc, Sedef (1989). In the Privacy of our own Home : Foreign Domestic Workers as Solution to the Crisis in the Domestic Sphere in Canada, *Studies in Political Economy*, vol. 28, pp. 33-58.

Arat-Koc, Sedef (2001). *Caregivers Break the Silence : A Participatory Action Research on the Abuse and Violence, including the Impact of Family Separation, Experienced by Women in the Live-in Caregiver Program*, Toronto, ON : Intercede, 108 pages.

Bals, Myriam (1992). Un programme de main-d'oeuvre pathogène : le programme pour les domestiques étrangères, *Santé mentale au Québec*, vol. 17, n° 2, pp. 157-170.

Bakan, Abigail et Daiva Stasiulis, (1995). Making the Match : Domestic Placement Agencies and the Racialization of Women's Household Work, *Signs*, vol. 20, n° 2, pp. 303-335.

Bakan, Abigail et Daiva Stasiulis (1997). *Not One of the Family : Foreign Domestic Workers in Canada*, Toronto, ON : University of Toronto Press, 181 pages.

Bakan, Abigail et Daiva Stasiulis (Eds.) (2005), *Negotiating Citizenship : Migrant Women in Canada and the Global System*, Toronto, ON : University of Toronto Press, 233 pages.

Bakan Abigail et Daiva Stasiulis (2012). The political Economy of Migrant Labor Caregivers : A Case of Unfree Labor, dans Patti Tamara Lenard and Christine Straehle (ed.), *Legislated Inequality. Temporary Labour Migration in Canada*, Montreal & Kingston, McGill-Queen's University Press, pp. 201-226.

Bayefsky, Anne, (1979-1980). The Jamaican Women Case and the Canadian Human Rights Act : Is Government Subject to the Principle of Equal Opportunity, *U. W. Ontario L. Rev.*, vol. 18, pp. 461-492.

Bernstein Stéphanie, Katherine Lippel et Lucie Lamarche (2001). *Les femmes et le travail à domicile : le cadre législatif canadien*, Université du Québec à Montréal/Conditions féminines Canada, 216 pages.

Bernstein, Stéphanie (2006). The Regulation of Paid Care Work in Quebec : From the Hearth to the Global Marketplace, dans J. Fudge et R. Owens, dir., *Precarious Work, Women and the New Economy : The Challenge to Legal Norms*, Oxford, Hart, pp. 223-239.

BIT, Rapport IV(1) : Travail décent pour les travailleurs domestiques, CIT99 Report IV(1).

Blackett, Adelle (2012). Decent Work for Domestic Workers Convention and Recommendation, *American Journal of International Law*, vol. 106, n° 4, pp. 778-794.

Blackett, Adelle (2011). Introduction: Réguler le travail décent des travailleuses domestiques, *Revue femmes et droit*, vol.23, pp.47-96.

Chambre des communes (2008). Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration – Témoignages - Mme Lualhati Alcuities (Grassroots Women), lundi 31 mars 2008, 39^e législature, 2^e Session, para.1634.

Citoyenneté et immigration Canada (2013). *Travailler temporairement au Canada : Le Programme des aides familiaux résidents*, en ligne :

<http://www.cic.gc.ca/francais/travailler/aides/index.asp>.

Citoyenneté et immigration Canada (2011a), IP 04. *Traitement des aides familiaux résidents au Canada*, Immigration Canada, 19 janvier 2011, 41 pages, en ligne : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/guides/ip/ip04-fra.pdf>.

Citoyenneté et immigration Canada (2011b). *Bulletin opérationnel 275-C. Programme des travailleurs étrangers temporaires – Directives opérationnelles concernant l'entrée en vigueur des modifications au Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*, du 1er avril 2011. en ligne : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/guides/bulletins/2011/bo275C.asp#pafr>

Citoyenneté et immigration Canada (2010a), OP14. *Relatif au traitement des demandes aux termes du programme des aides familiaux résidents*, Citoyenneté et Immigration Canada, 27 pages, en ligne : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/guides/op/op14-fra.pdf>.

Citoyenneté et immigration Canada (2010b). *Faits et chiffres 2010 – Aperçu de l'immigration : Résidents permanents et temporaires*, en ligne :

<http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/statistiques/faits2010/temporaires/06.asp>

Comité paritaire de l'industrie de la chemise c. Potash (1994) 2 SCR 406, p. 407.

Commission des droits de la personne et de la jeunesse (2011). *La discrimination systémique à l'égard des travailleuses et travailleurs migrants*, Avis (Me Marie Carpentier), Cat. 2.120-7.29.

Delphy Christine (1998 – 1^{ère} éd. 1970). L'ennemi principal, dans *L'ennemi principal. 1. Économie politique du patriarcat*, Paris, Syllepse, 293P, pp. 31-56.

Devi, Uma, Lise Isaksen et Arlie R. Hochschild (2010). La crise mondiale du Care : point de vue de la mère et de l'enfant, dans Jules Falquet et al., *Le sexe de la mondialisation*. Genre, classe, race et nouvelle division du travail, Paris, Presses de la FNSP, 278 P., pp. 121-136.

Falquet, Jules (2007). *De gré ou de force. Les femmes dans la mondialisation*, Paris, La dispute, 212 pages.

Falquet, Jules (2009). La règle du jeu. Repenser la co-formation des rapports sociaux de sexe, de classe et de "race" dans la mondialisation néolibérale, dans Elsa Dorlin (dir.), *Sexe, race, classe. Pour une épistémologie de la domination*, Paris, PUF, coll. Actuel Marx confrontation, 2009, pp. 71-90.

Federici, Silvia (2002). Reproduction et lutte féministe dans la nouvelle division internationale du travail, *Cahiers genre et développement*, vol. 3, pp. 45-69.

Glenn, Evelyn Nakano (2009a). Le travail forcé : citoyenneté, obligation statutaire et assignation des femmes au care, dans Pascale Molinier et al., *Qu'est-ce que le care ?*, Paris, éditions Payot & Rivages, pp. 113-131.

Glenn, Evelyn Nakano (2009b). De la servitude au travail de service : les continuités historiques de la division raciale du travail reproductif payé, dans Elsa Dorlin (dir.), *Sexe, race, classe. Pour une épistémologie de la domination*, Paris, PUF, coll. Actuel Marx confrontation, pp. 21-63.

Glenn, Evelyn Nakano (2010). *Forced to Care : Coercicion and Caregiving in America*, Cambridge, Massachusetts : Harvard University Press, 272 pages.

Grandeia Mona et Joanna Kerr. (1998). Frustrated and Displaced : Filipina Domestic Workers in Canada, *Gender and Development*, n° 1, pp. 7-12.

Groot, Raphaëlle de et Elizabeth Ouellet (2001). *Plus que parfaites. Les aides familiales à Montréal 1850-2000*, Montréal, Les éditions du remue-ménage, 177 pages.

Guillaumin, Colette (1978). Pratique du pouvoir et idée de Nature (1) L'appropriation des femmes, *Questions Féministes*, n° 2, pp. 5-30.

Hanley, Jill, Eric Shragge, Andre Rivard and Jahhon Koo (2012). « Good Enough to Work ? Good Enough to Stay ! » Organising among temporary Foreign Workers, dans Patti Tamara Lenard and Christine Straehle (ed.), *Legislated Inequality. Temporary Labour Migration in Canada*, Montreal & Kingston, McGill-Queen's University Press, 407 pages, pp. 245-271.

Hochschild, Arlie Russell (2004). Le nouvel or du monde, *Nouvelles Questions Féministes*, vol. 23, n° 3, pp. 59-74.

Ibos, Caroline (2008). Les « nounous » africaines et leurs employeurs : une grammaire du mépris social, *Nouvelles questions féministes*, vol. 27, n° 2, pp. 25-38.

Juteau, Danielle et Nicole Laurin-frenette (1988), L'évolution des formes de l'appropriation des femmes : des religieuses aux "mères porteuses", *Revue canadienne de sociologie et d'anthropologie*, vol. 25, n° 2, 1988, pp. 183-207.

Kergoat, Danièle (2009). Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux, dans Elsa Dorlin (dir.), *Sexe, race, classe, pour une épistémologie de la domination*, Paris, PUF, 2009, pp. 111-125.

Crenshaw, Kimberle (1991). Mapping the Margins : Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color, *Stanford Law Review*, vol.43, pp.1241-1300.

Lenard Patti Tamara et Christine Straehle (2012). *Legislated Inequality : Temporary Labour Migration in Canada*, Montreal-Kingston, McGill-Queens University Press, 407 pages.

Langevin Louise et Marie-Claire Belleau (2000). *Le trafic des femmes au Canada : une analyse critique du cadre juridique de l'embauche d'aides familiales immigrantes résidentes et de la pratique des promesses par correspondance*, Faculté de droit Université Laval Québec, 233 pages.

Macklin, Audrey (1992). Foreign Domestic Worker : Surrogate Housewife or Mail Order Servant ?, *McGill L.J.*, vol. 37, pp. 681-760.

Marincola, David (2009). Domestic Service Work in Canada : The Living and Working Conditions 1940s to Present, dans *HIST 3531 – The Working Class in Canadian Society*, Faculty of Liberal Arts and Professional Studies, York University, 2009, en ligne : pi.library.yorku.ca/dspace/handle/10315/9866.

Marte c. Canada (Citoyenneté et Immigration), 2009 CF 155 (CanLII) — 2009-02-11 Cour fédérale du Canada — Canada (fédéral)

Molinier, Pascale, Laugier, Sandra et Patricia Paperman (2009), *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Paris, Petit blibliothèque Payot.

Okun-Nachoff Deanna (2009), Top ten legal issues facing workers in the live-in caregiver program, p. 1-6, en ligne : http://www.cba.org/CBA/newsletters-sections/pdf/03_09-imm-4.pdf

Oso Casas, Laura (2002). Stratégies de mobilité sociale des domestiques immigrées en Espagne, *Revue du Tiers-Monde*, vol. 170, avril-juin, pp. 287-305.

Oso Casas, Laura (2008). Migration, genre et foyers transnationaux : un état de la bibliographie, *Les cahiers du CEDREF*, en ligne : <http://cedref.revues.org/580>

Oxman-Martinez, Jacqueline et Jill Hanley (2001). Trafficking Women : Gendered Impacts of Canadian Immigration Policies, *Journal of International Migration and Integration*, vol. 2, pp. 297-313.

Parlement du Canada (2009). *Réponse du gouvernement : septième rapport du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration*, Présenté à la Chambre le 19 août 2009, en ligne :

<http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=4017803&Language=F&Mode=1&Parl=40&Ses=2>

Parrenas, Rhacel Salazar (2000). Migrant Filipina Domestic Workers and the International Division of Reproductive Labor, *Gender and Society*, vol. 14, n° 4 (Aug., 2000), pp. 560-580

Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés, DORS 2002/227.

Sager, Eric W. (2007). The Transformation of the Canadian Domestic Servant, 1871-1931, *Social Science History*, vol. 31, n° 4, pp. 509-537.

Sassen, Saskia (2010). Mondialisation et géographie globale du travail, dans Jules Falquet et al., *Le sexe de la mondialisation*. Genre, classe, race et nouvelle division du travail, Paris, Presses de la FNSP, 278 pages, pp. 27-42.

Schecter, Tanya (1998). *Race, Class, Women and the State, the Case of Domestic Labour*, Montréal, Black Rose Books, 185 pages.

Stasiulis, Daiva et Abigail B. Bakan (1997). Negotiating Citizenship - The Case of Foreign Domestic Workers in Canada, *Feminist Review*, n° 57, pp. 112-139

Torres, Sara, Denise L. Spitzer, Karen D. Hughes, Jacqueline Oxman-Martinez, and Jill Hanley. (2012). From Temporary Worker to Resident : The LCP and Its Impact through an intersectional Lens, dans Patti Tamara Lenard and Christine Straehle (ed.), *Legislated Inequality. Temporary Labour Migration in Canada*, Montreal & Kingston, McGill-Queen's University Press, 407 pages, pp. 227-244.

Vérificateur général du Canada (2009), *Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes*, ch 2, Ottawa, BVG, 66 pages.

Wenona Giles et Sedef Arat-Koc (eds.) (1994). *Maid in the Market : Women's Paid Domestic Labour*, Halifax, NS : Fernwood Publishing, 1994, 138 pages.

NOTES

1. Nous reprenons ici la proposition de Jules Falquet (2007) qui met en évidence le caractère sexué de cette nouvelle figure exemplaire de la division sexuelle du travail dans le contexte de la mondialisation.
2. Sur ce « travail de *care* », ses différentes définitions et les enjeux qu'elles recouvrent, nous renvoyons tout particulièrement à Molinier, Laugier et Paperman (2009).
3. Comme le montre Evelyn Nakano Glenn « l'une des raisons pour lesquelles cette crise est devenue une préoccupation publique c'est qu'elle affecte sévèrement des familles de classe moyenne relativement aisées – une classe politiquement influente qui a pu, à une époque, bénéficier du luxe que représentaient les femmes au foyer (...) En réalité, cette supposée nouvelle crise du *care* n'a rien de nouveau pour les familles ouvrières ou les familles de couleur » (Nakano-Glenn, 2009a : 114-115)
4. Le programme canadien ne féminise pas. Nous avons cependant choisi de le faire.
5. Les travailleurs agricoles saisonniers, mexicains et antillais, qui entrent sur le territoire canadien via le *Programme des travailleurs agricoles saisonniers* (PTAS) sont également soumis à cette obligation de résidence.
6. Le contenu de ce programme a notamment été documenté et analysé dans Sedef Arat-Koc (1989). Les informations qui suivent sont directement tirées de cette analyse.
7. Au sujet de la construction, de l'usage et du contenu des stéréotypes qui accompagnent la mise au travail domestique, Evelyn Nakano Glenn (2010) relève que les employeurs ont recours à des travailleuses migrantes : « not only because they are cheaper but also because they view them as superior caregivers », Evelyn Nakano Glenn, *Forced to Care : Coercion and Caregiving in America*, Cambridge, Massachusetts : Harvard University Press, 2010, p. 180.
8. *Temporary Employment Authorization Program*, SOR/73-20 et Department of Manpower and Immigration, *Green Paper on Immigration Policy*, vol. 2 (Ottawa : Queen's Printer, 1974), cité dans Audrey Macklin (1992).
9. Guide Immigration — IS 15.26 a) et b) cité dans Myriam Bals, 1992.
10. Le programme a par ailleurs connu deux modifications majeures en 2007 et 2010. Avant 2007, les travailleuses devaient renouveler, et donc payer, leur permis de travail tous les ans. Avec la réforme de 2007, le permis de travail est accordé pour une période de trois ans et quatre mois, puis pour quatre ans et trois mois en 2010. La réforme de 2007 autorise également les travailleuses à être accompagnées des membres de leurs familles, à la condition toutefois qu'elles fassent la preuve qu'elles disposent des fonds suffisants pour subvenir à leurs besoins (Bakan et Stasiulis, 2012)
11. Plus récemment, Deanna Okun-Nachoff (2009) rapporte que des travailleuses dorment dans les toilettes ou dans la lingerie, quand David Marincola (2009), suite à des interviews effectuées auprès de travailleuses domestiques de Toronto, raconte : « My interviews with both Maria and Carmela reveal that they were both exploited by the living conditions they were given by their employer. Maria said, "I have been given the worst room in the house on many occasions. I have lived in cold basements with no bathrooms and beds without mattresses ».
12. Kim a 48 ans. Architecte de formation, elle a travaillé de 2003 à 2008 comme aide familiale résidente. Elle s'occupait alors d'un couple et de trois enfants, à raison de 70 heures par semaine.

Ses heures supplémentaires ne lui ont jamais été payées dit-elle. Aujourd'hui, elle est résidente permanente. Elle vit toujours du travail domestique, mais en tant que « live out ». Pour assurer l'anonymat des travailleuses citées, nous leur avons attribué des prénoms fictifs. Nous avons également quelque peu modifié des données susceptibles de permettre de les identifier.

13. Lydie a 38 ans. Son père était comptable, sa mère institutrice. Elle est célibataire et sans enfant. Lydie a occupé différents emplois de serveuses de fast food. Elle a aussi travaillé 6 ans dans une banque puis 3 ans dans un centre d'appel avant de partir pour Hong Kong en tant que « caregiver ». Là, elle travaille 12 à 15 heures par jour, 6 jours par semaine pendant une année dans une famille avec laquelle elle entretient de très bonnes relations. Elle projette néanmoins de venir en Amérique du nord pour le style de vie plus libre et plus attrayant. De Hong Kong, elle parvient à obtenir un prêt pour financer une agence de placement et arrive finalement à Vancouver, en 2008. Elle dispose alors d'un permis de travail de 36 mois, mais se voit « released upon arrival » pour reprendre ses termes : l'employeur auquel ses papiers la liaient décide, en effet, de ne pas l'embaucher. Elle a cumulé 18 mois chez deux employeurs différents depuis, dont 15 de harcèlement psychologique et moral de la part de la conjointe de son employeur « businessman », qui la soupçonnait d'entretenir une liaison avec lui.

14. Sonia a 51 ans. Mariée, elle a trois enfants désormais adultes. Ses deux filles habitent avec elle. Son fils et son mari sont aux Philippines. Elle les supporte financièrement et envoie parfois de l'argent à sa mère. Elle détient un baccalauréat en études commerciales avec une majeure en comptabilité. Elle est arrivée au Canada, en 2002, par l'entremise d'une agence de placement avec un permis de travail l'attachant à un employeur pour lequel elle n'a jamais travaillé. Depuis, elle a cumulé ses mois chez 3 employeurs. Le premier l'obligeait à travailler pour 4 familles différentes, elle a poursuivi la seconde pour harcèlement psychologique, mais a dû abandonner le dossier, faute de témoin. Aujourd'hui Sonia possède la résidence permanente, elle milite très activement dans Pinay.

15. Cf. nbp n° 15.

16. Emily a 35 ans. Elle est arrivée au Canada en 2008, après avoir travaillé comme domestique pendant 3 ans à Taïwan. Elle travaille 73 heures par semaine pour un couple avec deux enfants, l'un de deux ans et un nouveau-né. Elle a poursuivi ses anciens employeur-e-s qui la harcelaient devant la Commission des normes du travail et obtenu qu'ils soient condamnés. Elle n'a cependant jamais été dédommagée pour les heures supplémentaires travaillées.

17. Béatrice a 33 ans, elle est célibataire et n'a pas d'enfant. Sa mère était travailleuse sociale, son père électricien. Aujourd'hui, c'est elle qui supporte financièrement ses parents restés aux philippines. Elle est entrée au Canada en 2011, après avoir travaillé 3 ans et demi au Moyen-Orient en tant que travailleuse domestique pour un employeur qui la faisait travailler 24 heures sur 24. Auparavant, Béatrice avait travaillé comme caissière, serveuse puis comme aide-soignante. Titulaire de l'équivalent d'un baccalauréat en études commerciales, elle s'occupe d'une femme âgée à temps plein ainsi que du ménage chez sa fille. Elle dit travailler 70 heures par semaine, sans recevoir de rémunération pour ses heures supplémentaires.

18. Gabrielle a 46 ans, 3 enfants. Infirmière de formation, elle est arrivée au Canada en 2008. Depuis, elle a travaillé pour 3 employeurs différents. Elle s'occupe maintenant d'un enfant et de ses parents. Elle exerce une profession libérale, lui est dans le domaine de l'enseignement. Il et elle sont vraiment « très gentils » avec Gabrielle même s'ils considèrent qu'elle leur doit des heures et qu'ils présument qu'elle ne travaille pas quand ils ne sont pas là. Elle avait travaillé deux ans à Hong Kong, en tant que *caregiver* avant d'immigrer au Canada.

19. Art. 9 a)

20. Ces employeurs se retrouvent alors eux aussi en contravention du programme.

21. Anny a 33 ans, elle est diplômée en informatique. Mariée avec un Philippin qui travaille lui aussi à l'étranger. Ils ont une fille qui avait 3 mois quand Anny a quitté les Philippines ainsi qu'un petit garçon qui a près d'un an et qui vit avec elle. Elle est arrivée en 2006, parrainée par

l'employeuse de sa tante pour laquelle elle n'a cependant jamais travaillé. L'emploi de travailleuse domestique constitue sa toute première expérience professionnelle. L'essentiel de son temps de travail est consacré à la préparation des repas (courses et cuisine), au lavage et au repassage. Elle s'occupe aussi des bagages - le couple voyage beaucoup- et des promenades du chien. Anny s'entend bien avec ses employeurs. La famille reçoit très régulièrement, on parle de soupers hebdomadaires de 15 à 20 couverts avec des personnalités renommées.

22. Christina a 40 ans, elle vient d'une famille de fermiers. Sa sœur avait déjà immigré au Canada lorsqu'elle est arrivée en 2008 via le PAFR, elle aussi. Une connaissance de l'employeur de sa sœur « cherchait une aide domestique ». Elle détient un diplôme d'infirmière et a déjà exercé pendant 3 ans aux Philippines, puis pendant 10 ans dans un pays du Moyen-Orient. Depuis son arrivée, elle travaille pour un couple de chefs d'entreprise. Elle s'occupe de leurs trois enfants de 10 mois, 4 et 6 ans ; du ménage, de la cuisine et du repassage. En principe, elle travaille du lundi au vendredi de 9h à 17h, mais la plupart du temps, elle fait des heures supplémentaires qu'elle doit récupérer - elle préférerait que ces heures soient payées. Christina détient enfin un permis de travail ouvert, mais elle attend encore la résidence permanente. La procédure semble avoir été retardée par les différents séjours qu'elle a dû effectuer hors Canada pour accompagner la famille pour laquelle elle travaille.

23. Conformément à la *Loi sur les normes du travail du Québec*, le paragraphe 16 du contrat type québécois relatif à la « Résidence (lieu de travail de l'employée) » précise : « l'employeur s'engage à fournir gratuitement à l'employée, sur son lieu de travail, les repas et une chambre privée salubre, convenablement »

24. Citoyenneté et immigration Canada (2011), IP 04, *Traitement des aides familiaux résidents au Canada*, Immigration Canada, 19 janvier 2011, en ligne : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/guides/ip/ip04-fra.pdf>, para.5.3.

25. Ses travaux qui offrent une perspective historique ont par ailleurs révélé l'existence d'une double continuité entre les formes actuelles, éminemment sexuées et racisées, d'extorsion du *care* et l'assignation prioritaire des femmes (en tant qu'épouses de) au travail domestique gratuit non rémunéré d'une part, l'esclavage de maison et les autres formes de spécialisation des femmes de couleur au sale boulot d'autre part.

26. C'est nous qui soulignons

27. Sur la conceptualisation du système de sexage comme sur l'analyse de ses transformations, nous renvoyons directement Laurin-Frenette et Juteau.

28. À noter que ce concept de *consubstantialité* fait écho à celui d'*intersectionnalité* issu du Black Feminism. Nous renvoyons notamment aux travaux de Kimberlé Crenshaw.

29. En partant cette fois-ci du statut de l'épouse pour mettre en perspective celui de l'employée de maison résidente.

30. Fiona a 34 ans. Elle est célibataire et n'a pas d'enfant. Son père travaillait dans la construction au Moyen-Orient et sa mère était sans emploi lorsqu'elle a quitté les Philippines. Aujourd'hui, elle supporte financièrement sa famille. Elle détient un baccalauréat en sciences électroniques. Elle a travaillé trois ans dans une usine au Japon avant d'immigrer via le PAFR. Depuis son arrivée elle a toujours travaillé pour les mêmes employeurs qu'elle décrit comme un couple de riches commerçants. Ils ne paient pas ses heures supplémentaires et elle doit réclamer, chaque semaine, son salaire (365 \$). Elle s'occupe des enfants et du couple, de la cuisine et du ménage. Elle a obtenu sa résidence permanente il y a deux ans et milite activement dans PINAY.

31. Nous citons Colette Guillaumin sur ce point : si « l'esclavage et le servage impliquent la réduction à l'état de choses, d'outils dont l'instrumentalité est appliquée (ou applicable) à d'autres choses (agricoles, mécaniques, animales...), le sexage en outre, comme l'esclavage de maison, concerne la réduction à l'état d'outil dont l'instrumentalité s'applique de surcroît et fondamentalement à d'autres humains (Guillaumin, 1978 : 16).

RÉSUMÉS

En vertu du Programme des aides familiaux résidants (PAFR/Live-in Care Program), en vigueur depuis 1992, ces travailleuses du *care* ont notamment l'obligation de résider chez leurs employeur-e-s canadien-ne-s et doivent souscrire à cette obligation, avec tout ce qu'elle implique en termes de conditions de vie, de travail et de relations de travail, pour une période minimale de deux ans pour devenir éligible à la résidence permanente.

Nous avançons ici que cette obligation de résidence participe d'un « arsenal juridique » qui non seulement exprime, mais (ré)organise une « forme transitionnelle d'exploitation » qui passe par une mainmise sur les corps et qu'il faut situer dans la continuité des rapports d'esclavage, de servage, mais aussi de « sexage » théorisés par Colette Guillaumin (1978).

Pour développer cette hypothèse de travail, nous procéderons en trois temps. Après un retour sur l'historique du PAFR, nous rappellerons brièvement son contenu actuel (I). Nous tenterons ensuite de montrer en quoi les travailleuses résidentes sont privées du droit à la vie privée que nous interprétons ici comme le droit de disposer d'un espace-temps de vie hors travail (II). Dans un troisième et dernier temps, nous reviendrons sur la démonstration de Colette Guillaumin pour insister sur le caractère illimité dans le temps de l'usage qui peut être fait de la force de travail des employées de maison. Cet article s'appuie sur les tout premiers résultats d'une recherche conduite en partenariat avec PINAY (Organisation des femmes Philippines du Québec) dans le cadre du service aux collectivités de l'UQAM. Il tire l'essentiel de ses lignes directrices des analyses des militantes organisées dans PINAY.

As part of the Live-in Care Program (LICP), that came into force in 1992, care workers must reside with their Canadian employers and must abide by this residency obligation for a minimum period of two years in order to become eligible for permanent residency. Considering issues of living and working conditions as well as labour relations we contend, in this article, that this residency obligation is part of a “legal arsenal” that is characteristic of, and that (re)organizes a “transitional form of exploitation” exercised through the control of bodies and which can be situated within the continuum of relations of exploitation that include slavery, serfdom and “sexage” as theorized in the works of Colette Guillaumin (1978).

We will proceed in three stages in order to develop this working hypothesis. First, we revisit the history of LICP and discuss its current content (I). We then attempt to demonstrate how the rights to private life, understood as the right to freely dispose of one's time and space outside of work hours, are taken away from these resident workers (II). Third and lastly, using arguments developed by Colette Guillaumin, we emphasize the lack of clear temporal limits that regulate the use of the labour force by employers of these house workers. This article uses the first results collected from a research partnership with PINAY (the Philippina Women's Organization of Quebec) in the context of UQAM's community service program. The main arguments presented in this paper follow the analytical work done by activists organized within PINAY.

INDEX

Mots-clés : PAFR, travailleuses domestiques, obligation de résidence, droit à la vie privée, droit et réglementation, exploitation, travail non libre, sexage

Keywords : LICP, caregivers, live-in requirement, right to a private life, law and regulation, unfree labor

AUTEURS

ELSA GALERAND

Professeure de sociologie, UQAM

MARTIN GALLIÉ

Professeur de droit, UQAM

Conciliation travail-famille et vie personnelle chez les préposés aux aînés à domicile : enjeux et analyse fondée sur une perspective de genre

Ilda Ilse Ilima et Diane-Gabrielle Tremblay

Introduction

- 1 Le genre est un concept plutôt récent il y a quelques décennies, il n'était pas question d'« études sur le genre », mais d'« études féministes » (« feminist studies ») ou d'« études sur les femmes » (« women's studies ») (Lagrange, 1990). Les expressions « gender studies » en anglais et ses semblables dans plusieurs langues (« études sur le genre » en français) se sont répandues pendant les années 1980 aux États-Unis et au Canada, et pendant les années 1990 et 2000 au sein de divers pays européens. L'objectif était pour plusieurs d'accroître la visibilité de ces études dans l'environnement de recherche et de contribuer à leur institutionnalisation universitaire (Bereni *et al.*, 2012).
- 2 Le mot « genre » s'est répandu en France à l'amorce des années 2000, et cela pour indiquer le champ de recherches sur les liens sociaux entre les sexes. Cette adaptation un peu tardive de la France ne signifie pas pour autant un refus des travaux anglophones. Bien au contraire, des discussions intéressantes se sont organisées entre les chercheuses féministes de divers pays et langues, de même qu'entre les États-Unis et la France (*Ibid*, 2012). En effet, c'est dès 1988, à travers la traduction d'un article fondateur de l'historienne américaine Joan Scott paru à l'intérieur d'une revue américaine deux ans auparavant, que le mot *genre* considéré comme catégorie d'analyse a été introduit dans la communauté des chercheurs féministes en France (*Ibid*, 2012).
- 3 Galerand et Kergoat (2014), en voulant citer les thèmes qui ont fait l'objet de recherche par la sociologie du genre depuis ses débuts énumèrent une liste non exhaustive :

techniques, qualification, compétence, mobilité sociale, hiérarchie, salaires, travail domestique, chômage, formes d'emploi, précarité et exclusion, professions, résistances et conflits sur le travail. Toutes les sphères de la sociologie du travail et autres sociologies connexes ont ainsi été touchées par les études de genre : modes de régulation du marché du travail, nouveaux modèles productifs, sociologie de l'entreprise, sociologie des professions, emplois de service, etc. Cette énumération renvoie aux travaux réalisés en France et pourrait sans doute être étendue si l'on tenait compte de l'ensemble des travaux à l'échelle internationale (*Ibid*, 2014).

- 4 Dans ce texte, nous nous intéressons au travail domestique et plus particulièrement aux emplois de service. Le vieillissement de la population québécoise ne cesse de s'accélérer et ceci constitue un enjeu majeur, et surtout un enjeu fortement « genré », puisque les femmes vivent plus longtemps que les hommes, mais surtout parce que les individus qui s'occupent des personnes vieillissantes sont surtout des femmes.
- 5 Nombreuses sont les personnes qui désirent vieillir chez elles et pour cela, les aides à domicile peuvent leur permettre d'y parvenir, notamment pour les aînés qui ne peuvent pas bénéficier de l'aide d'un proche aidant. De ce fait, au Québec comme dans d'autres pays, des aidantes professionnelles du secteur de l'économie sociale et solidaire, comme les préposés aux aînés, assurent la relève dans des conditions de travail qui ne sont pas toujours optimales. Dans ce secteur les femmes dominent, elles sont souvent monoparentales, et notre recherche montre qu'une analyse de genre est ici pertinente.
- 6 Autrefois réalisé par les femmes dans le milieu privé, dans une perspective non marchande (ménage, cuisine, soins aux enfants, à l'intérieur de la famille) de même que de plus en plus marchande (participation à l'activité économique sur la base de travail domestique, dans les hôtels, les restaurants, etc.), cette activité s'est accrue au fil des ans et en est venue à composer une part importante de l'activité féminine. Les travaux féministes ont au fil des ans interrogé l'activité domestique de même que la division sexuée du travail entre un travail reproductif à dominante féminine et un travail productif à dominance masculine (Bereni *et al.*, 2012).
- 7 Durant les dernières années, des études effectuées au Québec et ailleurs ont mis en exergue l'accroissement d'un conflit entre emploi et famille et ce sujet s'est imposé au nombre des principaux thèmes de recherche des études sur le genre. Ce conflit s'analyse à travers le manque de temps auquel font face les parents, ce qui se manifeste par un conflit entre le temps accordé au travail et celui qu'ils accordent ou - qu'ils désirent accorder - à la famille ainsi qu'à d'autres activités (politiques, sociales, culturelles). Ces dernières activités sont souvent mises à l'écart; les parents les remettent parfois à plus tard et finissent par les exclure entièrement de leur vie (Tremblay, 2010). Par ailleurs, certaines recherches indiquent qu'une grande part des parents qui ont un emploi se sentent stressés, car ils n'arrivent pas toujours à concilier leurs obligations professionnelles et familiales (Duxbury *et al.*, 1993, 1994; Nelson et Quick, 1985; Galinsky *et al.*, 2001; Tremblay, 2012a,b, 2014; Paquet et Najem, 2005). Aussi, la multitude des formes d'emplois (temporaire, autonome, sur appel, occasionnel) et d'horaires (temps partiel, horaires brisés, etc.) augmenterait d'autant les difficultés qu'ont les personnes à articuler emploi et famille, de même qu'à mener une carrière qui réponde aux souhaits de chacun (Tremblay, 2005).
- 8 Concernant les difficultés de conciliation emploi-famille de manière générale, des études montrent que les caractéristiques de l'emploi sont essentielles pour expliquer

l'importance du conflit emploi-famille (Guérin *et al.*, 1997; Guérin *et al.*, 1994) et nous verrons que les particularités des emplois étudiés dans notre recherche le montrent bien.

- 9 L'intérêt de notre recherche est donc de comprendre dans une perspective genrée, la façon dont les salariées travaillant dans les services d'aide à domicile vivent leur travail, de connaître leurs conditions de travail et de voir comment ils concilient le travail, la famille et la vie personnelle. Au préalable, nous amorcerons une analyse genrée des conditions de travail de ces salariés, qui constituent un groupe de travailleurs à faible revenu et relativement vulnérable. Cette analyse permettra de mieux appréhender le vécu de la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle au sein de ce groupe.
- 10 Notre recherche repose sur une enquête menée auprès de 33 salariés (59% du total des répondants, car 23 employeurs ont aussi été interviewés); nous exposons la méthodologie plus loin. Le texte est réparti en deux parties. D'abord, nous présentons les travaux relatifs au thème genre et travail à travers le travail domestique, à la conciliation emploi-famille et vie personnelle, en nous concentrant sur le secteur de l'aide à domicile. Puis, nous présentons notre recherche, en commençant par les caractéristiques des répondants, la technique de recueil des informations, et enfin nous exposons nos résultats.

Les services d'aide à domicile : un secteur très féminisé

- 11 Dans cette section, nous présentons d'abord le thème du travail domestique, puis le cas de l'aide à domicile et enfin la conciliation emploi-famille et vie personnelle.

Le travail domestique : du non marchand au marchand

- 12 Dès les années 1960, la question du travail domestique s'est trouvée au centre des réflexions féministes (Béreni *et al.*, 2012). En 1963, Friedan (1963) traite du « malaise qui n'a pas de nom » des femmes au foyer. Ses écrits encouragent les courants libéraux et égalitaires du féminisme, qui feront de la participation des femmes au marché du travail à égalité avec les hommes la clé de leur émancipation (Toupin, 1996). En même temps des idées sur le travail domestique d'orientations assez variées se déploient dans d'autres courants du mouvement des femmes. Béreni *et al.*, (2012) citent deux courants. D'abord, des mouvements féminins traditionnels, composés de femmes exerçant au foyer ou en tant que collaboratrices à l'intérieur de l'organisation familiale, refusent la vision qui condamne le travail domestique (encouragé par le féminisme libéral) et tentent d'obtenir sa reconnaissance économique et sociale. Ensuite, le féminisme matérialiste situe le travail domestique au centre d'une perspective plus large sur l'asservissement des femmes. Des travaux aboutissent à la reconnaissance d'un groupe de tâches auparavant plutôt invisibles et socialement non reconnues, prises en charge par les femmes dans la sphère privée (*Ibid*, 2012).
- 13 Même si les chiffres généraux montrent une évolution du travail des femmes, les modalités d'insertion des hommes et des femmes sur le marché du travail demeurent distinctes (Gadéa et Marry, 2000). Cette particularité concerne d'abord le temps partiel qui reste une forme d'emploi qui reste particulièrement féminine. Aussi, en France tout au moins, les femmes connaissent davantage le chômage et l'inactivité, la limite entre ces

deux situations étant pour elles plus perméables que pour les hommes (Béreni *et al.*, 2012). Au Québec, au fil des ans, le chômage des femmes en est venu à être inférieur à celui des hommes, notamment en raison de la montée des activités de services, dont les services à la personne.

- 14 La croissance de la féminisation de l'emploi est commune à une majorité de pays de l'OCDE (ILO, 2007 ; Johnston, 2005). Cependant, si les femmes sont présentes sur le marché du travail aussi bien que les hommes, elles occupent encore des emplois moins rémunérés, le temps partiel est récurrent et souvent involontaire, les emplois sont souvent de courte durée et le fait d'occuper des emplois peu ou pas qualifiés n'assure pas l'autonomie financière des femmes (Cranford *et al.*, 2003 ; Lemière & Marc 2006 ; Hughes *et al.*, 2003). Les travaux de Cloutier *et al.*, (2011) montrent toutefois qu'au Québec, la qualité de l'emploi des femmes s'est améliorée au cours des deux dernières décennies (1997-2007).
- 15 Le travail dans le domaine des services à la personne est encouragé par les pouvoirs publics dans plusieurs pays. Ces services sont généralement inscrits à l'extérieur du secteur public, dans l'économie sociale et solidaire ou le privé, et ils viennent compléter l'offre du secteur public, souvent en régression.
- 16 Les employeurs se sont emparés de ces encouragements mis en place par le secteur public (les chèques services en France, ou autres formules du genre ailleurs). Par ailleurs, dans des secteurs comme le commerce, le nettoyage, et les services à la personne, le temps partiel est prédominant, ce qui nuit à l'autonomie financière des femmes (Angeloff, 2000). À l'inverse des représentations où le temps partiel serait favorable aux femmes pour permettre la conciliation travail-famille, l'activité à temps partiel est plus ou moins habituelle chez les moins de 25 ans et les plus de 59 ans, et uniquement 34% des emplois féminins à temps partiel ont été sélectionnés pour des raisons familiales (Bué, 2002). Le temps partiel exigé par l'employeur pour sa part a tendance à augmenter les difficultés de conciliation avec d'autres activités dans le sens où les horaires peuvent entrer en conflit (*Ibid*, 2012). Sans vouloir généraliser, on observe que certains métiers et secteurs d'activité restent largement féminisés. En effet, près de 98 % des emplois d'aide à la personne sont occupés par des femmes (Jany-Catrice, 2010). Dans ces métiers du *care*, relatifs aux soins (infirmières, aides-soignantes) ainsi qu'à la prise en charge des jeunes enfants et des adultes dépendants (assistantes maternelles, gardes d'enfants, services à la personne), il est clair que l'accès des femmes au marché du travail entraîne un déplacement, voire un renforcement, et non une remise en question, de la division sexuée du travail (*Ibid*, 2012). Il convient maintenant de présenter le champ de l'aide à domicile qui s'intègre dans le secteur des services à la personne et qui a constitué l'objet plus précis de notre recherche.

L'aide à domicile au Québec

- 17 S'il y a également des organisations privées dans ce domaine, notons que l'aide à domicile s'inscrit souvent dans le champ de l'économie sociale et solidaire, du moins au Québec et en France. Alors que la famille et les proches sont de moins en moins disponibles pour s'occuper des personnes âgées dans nos économies industrialisées de longue date, et notamment dans les pays du Nord¹ en particulier, les États cherchent à transférer ces activités vers des secteurs comme l'économie sociale afin d'éviter la trop forte dépendance du secteur public, et les coûts qui y sont associés. Créées à la base dans l'optique de permettre la satisfaction des personnes et des communautés locales, les

entreprises de l'économie sociale du Québec s'intègre dans le contexte d'une économie axée sur les valeurs humaines (Tremblay, 2012 c). Parmi les dix secteurs d'activité² que l'on retrouve dans le champ de l'économie sociale, les services aux personnes ont retenu notre attention. Ces services aux personnes qui «regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être de la population sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisirs »³ sont très variés (Pétillon, 2009). Ces services sont fort diversifiés et pour notre part, nous nous intéressons aux services à domicile auprès des personnes âgées, qui permettent le maintien à domicile. Le secteur de l'aide à domicile occupe une place particulière dans les services à la personne et cela à travers la nature des emplois et les personnes visées.

- 18 Au Québec, dans le contexte de l'offre de services publics, les services d'aide à domicile s'intègrent dans la catégorie plus large des services de « soutien à domicile » auprès de personnes âgées en perte d'autonomie, de personnes handicapées de même que des personnes malades ou en convalescence, qui incluent également les services professionnels à domicile (médecin, personnel infirmier, ergothérapeutes, etc.), mais qui sont d'un tout autre type (professionnalisation, salaires, etc.). Dans les documents gouvernementaux, les services d'aide à domicile se composent des éléments suivants : services d'assistance personnelle (soins d'hygiène, aide à l'alimentation, assistance à la mobilisation et aux transferts, etc.) ; services d'aide-domestique (entretien ménager du domicile, préparation des repas, lessive, courses, etc.), et activités communautaires de soutien civique (aide pour administrer le budget, remplir des formulaires administratifs, etc.) (MSSS, 2004: 41).
- 19 Dans le contexte du vieillissement de la population, les besoins en aide domestiques sont très importants (Ratel, 2012). En fonction des besoins, ces services d'aide à domicile ont la possibilité d'être offerts par l'instance locale, les entreprises d'économie sociale, les organismes communautaires, les groupes bénévoles, le personnel embauché par l'allocation directe ou les proches aidants (MSSS, 2004).
- 20 L'historique du développement de l'offre de services est intéressant et permet de comprendre l'augmentation de la part de l'économie sociale. Durant la période de 1984 à 1990, les CLSC⁴ utilisent des ressources non étatiques afin d'offrir des prestations, cela favorise l'amplification d'un mouvement de privatisation. En effet, avec l'entente du Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) et des Centres régionaux de santé et de services sociaux (CRSSS), les CLSC utilisent une grande part des fonds publics qui leur sont attribués pour le soutien à domicile, pour confier, en sous-traitance, une part croissante de la dispensation des services à des ressources privées ou communautaires au lieu de la confier à leur propre personnel (Vaillancourt et Jetté, 1997). Dès 1996, les CLSC confient aux entreprises d'économie sociale en aide domestique (EESAD)⁵ la réalisation d'une partie des services d'aide à domicile. L'État reconnaît officiellement les EESAD en leur consacrant un financement. Les EESAD fournissent ainsi des services d'entretien ménager, qui ne seront dorénavant quasiment plus offerts par les structures publiques locales (Boivin, 2013).
- 21 L'emploi des professionnels dans ce secteur mérite d'être étudié. En effet, la qualité de l'emploi est un enjeu majeur dans le secteur de l'aide à domicile. Ainsi, la qualité de l'emploi des aides à domicile, notamment les aides domestiques sont parfois considérés comme étant de faible qualité. Il s'agit ici d'une notion relativement ancienne. À la fin des années 1990 elle a suscité un grand intérêt aussi bien dans le champ académique que dans les débats publics et de politique économique (Davoine, 2007 ; CEE, 2006). En Europe lors

du sommet de Laeken en 2000, la qualité de l'emploi est identifiée comme un concept multidimensionnel « rémunération, formation, conditions de travail, relation de travail, etc. » (Commission Européenne, 2001). Au Québec, des travaux récents ont aussi mis ce concept sur le devant de la scène des préoccupations par rapport au travail et à l'emploi. (Cloutier, Bernard, Tremblay, 2011).

- 22 La pénibilité de ce travail renvoie notamment à des horaires difficiles, à des déplacements entre les lieux de travail, à du travail pénible en lui-même. Il s'agit ici de conditions de travail qui cumulent les pénibilités industrielles (travail physique) et celles du tertiaire (service à la personne), de sorte qu'on en vient à traiter de la médiocrité des emplois dans ce secteur (Devetter *et al.*, 2009 ; Volkoff et Gollac, 2007). Parmi les autres pénibilités, Juhel (1998) met en avant l'exténuation physique et morale, les contacts avec les bénéficiaires qui peuvent être pesants, la monotonie des échanges, le manque de temps permettant d'effectuer toutes les tâches correctement. Pour notre part, nous nous sommes aussi intéressées à la manière dont ces employés concilient leur emploi, leur famille et leur vie personnelle dans un contexte de travail qui est souvent difficile.

La conciliation emploi-famille et vie personnelle : une mise en application parfois source de conflit

- 23 L'expression de conciliation emploi-famille est assez récente et c'est avec la féminisation de l'emploi que ce terme est apparu dans les écrits scientifiques, au cours des années 1990 (Tremblay, 2005). Cependant, la notion de « conciliation travail famille » ne fait pas toujours consensus auprès des chercheurs. D'aucuns choisissent de parler « d'articulation emploi-famille », d'autres « d'harmonisation vie professionnelle-vie personnelle », ou encore « d'équilibre travail famille » (Tremblay, 2012b). Nous choisissons ici d'employer le concept conciliation emploi-famille/vie personnelle, mais nous utiliserons parfois conciliation emploi-famille pour faire plus court, et dans un sens équivalent. La première expression, incluant vie personnelle renvoie bien à l'emploi et à la famille, mais l'inclusion de « vie personnelle » permet d'étendre également « aux parents qui travaillent, et qui ont la charge d'enfants ou de parents âgés, mais aussi à toute personne qui possède une activité salariée sans qu'il soit question de genre, d'âge, d'état civil, du type de famille ou du poste occupé, et qui souhaite avoir du temps pour sa vie personnelle » (Lazzari, 2012, p.52). Il faut toutefois reconnaître que ce sont les responsabilités familiales qui accroissent le plus les difficultés de conciliation et aussi qui justifient une attention particulière de la part de l'État et de l'employeur (Tremblay, 2012b).
- 24 Le terme de conciliation renvoie à une action (de concilier ou d'articuler) et permet de traiter d'un conflit existant ou éventuel entre l'emploi et la famille; celui d'emploi renvoie au milieu de travail et aux spécificités de l'emploi, particulièrement au degré d'autonomie dans le travail, à la charge de travail ou encore à d'autres particularités de l'emploi (St Onge *et al.*, 1994; Tremblay, 2005). Les particularités de l'emploi sont essentielles à considérer à l'intérieur du conflit emploi-famille puisque selon la catégorie socioprofessionnelle, les difficultés varient (Tremblay, 2012a; Tremblay et Mascova, 2013; Tremblay, 2014). Les contraintes liées au travail peuvent être plus importantes et peuvent alors constituer un frein à la conciliation emploi-famille (Guérin *et al.*, 1997; Tremblay, 2012a,b; 2007).
- 25 Nombre de travaux mettent en relation le sentiment de manque de temps chez les parents travailleurs de même que des conflits entre l'emploi et la famille (Barrère-

Maurisson, 1992a; Méda, 2001) et c'est un aspect que nous avons aussi pu observer chez nos interviewés.

- 26 Le lien entre l'emploi et la famille n'est pas fixe et les évolutions du marché du travail (Tremblay, 2012 a, b) incitent à l'examiner sous un nouvel éclairage, tout comme les transformations de la famille, qui ont une forte incidence sur ce lien. Ainsi, Barrère-Maurisson indique que « les évolutions économiques et sociales récentes, dans nos sociétés développées, ont conduit à poser différemment la question de la relation entre la sphère professionnelle et la sphère familiale » (1992a : 17)⁶. Il faut d'abord noter un nombre de plus en plus important de mères qui occupent un travail rémunéré, un mouvement qui s'est accru particulièrement dès les années 1960 ; c'est le changement majeur sur le marché du travail (Tremblay, 2004a; 2012a, b; St-Amour et al, 2005). Au cours des années 1980, les Québécoises qui contribuent au marché de l'emploi sont devenues majoritaires dans la population féminine, de même que chez les jeunes mères (Dandurand, 1992; Tremblay, 2012a, b). Ensuite, le passage des femmes de la sphère privée à la sphère publique a remis en cause le modèle classique de l'homme pourvoyeur et de la femme concentrée sur les affaires de la famille (Tremblay, 2012b; St-Amour *et al.*, 2005). Aussi la nouvelle main d'œuvre comprend également davantage de familles à double revenu, davantage d'hommes assurant des responsabilités familiales (Tremblay et Dodeler, 2015), plus de femmes monoparentales et plus de travailleurs et travailleuses qui doivent donner des soins à des parents âgés ou à des personnes handicapées (Tremblay, 2012b). Il faut aussi souligner le vieillissement de la population qui représente un autre enjeu de la conciliation travail-famille, car les femmes doivent souvent s'occuper aussi de parents âgés (Tremblay et Larivière, 2013; St-Amour *et al.*, 2005). Enfin, plusieurs changements ont eu lieu sur le marché du travail et dans les liens d'emploi (Tremblay, 2004a, b, Tremblay et Rolland, 1998). L'on assiste d'une part à une baisse progressive et constante de l'horaire de travail normal de jour (le « 9 à 5 ») et au contraire une progression des horaires atypiques ou « non standards » : rotatifs, de soir, de nuit, irrégulier, brisés, etc. (Tremblay, 2010, p.41). Les femmes exerçant dans les services sont fortement touchées par ces déploiements, car elles sont majoritaires dans les secteurs du commerce, de la santé, de la restauration, où ces horaires sont les plus fréquents (Tremblay, 2012a). Ayant exposé la problématique générale de notre recherche, passons maintenant à la méthodologie et aux résultats.

La recherche sur la conciliation emploi-famille et vie personnelle dans le secteur de l'aide à domicile

Méthodologie de recherche

Tableau 1. Portrait des répondants. Détail de l'échantillon

Fonction	Age	Sexe	Nbre heure par semaine	Type de contrat	Ancienneté	Situation matrimoniale	Nbre enfant
Prép entretien	29	M	30-40	30-40	2 ans	Célibataire	0
Prép entretien	31	M	7	7	1 an	Célibataire	5
Prép aux bénéficiaires & Auxiliaire familiale	61	M	+ de 40	+ de 40	2	Marié	4
Prép entretien	70	M	30	30	+ de 20	Célibataire	0
Auxiliaire familiale	38	M	43-45	6	Appel	divorcé	1
Prép entretien	42	F	20-30	2	Appel	Célibataire	1
Préposée aux bénéficiaires	40	F		2	Fixe au 2 semaines	Mariée	2
Prép aux bénéficiaires	44	F	47h30	3	Appel ou contrat stable	Célibataire	0
Préposée aux bénéficiaires	67	F	20-30	+10	Appel	Divorcée	3
Préposée aux bénéficiaires	30	F	40	3	Appel	Mariée	1
Prép entretien	58	F	30	1	permanent	Conjoint de fait	1
Prép entretien	52	F	19-25	5	permanent	Mariée	0
Préposée aux bénéficiaires	34	F	22-30	5	permanent	Célibataire	2
Prép entretien	49	F	32	5	permanent	Célibataire	1
Prép entretien	48	F	22-26	4	permanent	Célibataire	2
Prép entretien	52	F	26-28	11	permanent	Veuve	1
Prép entretien	49	F	11	2		En couple	0
Préposée aux bénéficiaires	51	F	35	10	permanent	Célibataire	0
Prép entretien	59	F	35	7	permanent	Mariée	2
Coach conseillère	54	F	31-32	+10	permanent	En couple	0
Prép entretien	56	F	35	13	permanent	Divorcée	2
Chef d'équipe	48	F	31	2	permanent	Mariée	3
Prép entretien	34	F	32-35	3 mois	permanent	Mariée	0
Prép entretien	48	F	30	2	permanent	En couple	2
Prép entretien	59	F	35	1	permanent	Célibataire	0
Prép entretien	57	F	28-35	15	permanent	Divorcée	2
Prép entretien	56	F	30-31	4	permanent	Célibataire	2
Prép entretien	32	F	30-35	2 mois	permanent	Célibataire	4
Prép entretien	34	F	30	1	permanent	Célibataire	2
Prép entretien	55	F	37-39	7	permanent	Célibataire	2
Prép entretien	47	F	32-35	9	permanent	Mariée	2
Chef d'équipe	38	F	32-35	1	permanent	Mariée	2
Prép entretien	48	F	15-24	1 mois		Divorcée	2

- 27 Nous avons effectué une recherche qualitative basée sur des entretiens semi-directifs d'une durée moyenne de 1h30 auprès de 33 aides à domicile au Québec, dans les EESAD à savoir 28 femmes et 5 hommes. Nous avons par ailleurs interviewé 23 employeurs, dont 3, dans des entreprises privées et 20 EESAD. Dans le présent texte, nous considérons uniquement le point de vue des salariés. Pour obtenir les entrevues avec les salariés, nous avons toutefois dû passer par les différents gestionnaires et les entretiens se sont réalisés sur la base du volontariat. Les proposés d'aide domestique que nous avons interviewés s'inscrivent dans un type d'activité assez large qui est l'aide à domicile.

Méthode d'analyse de l'information

- 28 L'analyse de contenu (Bardin, 1993 ; Savall et Zardet, 2000) d'exploration a été retenue comme méthode d'analyse des discours. Ce type de traitement thématique se base sur la question suivante : comment interpréter un contenu ? Cette analyse permet un codage qui favorise une appréhension en profondeur des représentations et une interprétation synthétique des discours, par le biais de codages en catégories ou thèmes (Fallery et Rodhain ; 2007). Le thème est défini par Berelson (1953)⁷ comme « une affirmation sur un sujet », c'est-à-dire « une phrase ou une phrase composée, habituellement un résumé ou une phrase condensée, sous laquelle un vaste ensemble de formulation singulière peut être affecté ». Le thème a alors été retenu comme unité d'enregistrement et comme règle de découpage. Le texte a été découpé et étudié en fonction des idées et des mots qu'il

renfermait. En d'autres termes nous avons recensé les principales phrases exprimées par les acteurs, appelées par certains « phrases témoins » (Savall et Zardet, 2004). Cette méthode a permis de trouver « les régularités répétables » qui composent la base des résultats de recherche.

Résultats de l'étude

- 29 Les conditions de travail parfois difficiles, de même que les bas salaires, nous permettent de décrire les particularités du travail des aides à domicile et de faire le point sur la conciliation emploi-famille et vie personnelle de ce groupe.

Des conditions de travail parfois difficiles : des horaires complexes et une rémunération variable

- 30 Nous allons voir successivement la situation des femmes, puis des hommes, car nous avons souhaité comprendre le point de vue différencié des femmes et des hommes sur ces thèmes.

Le cas des femmes

- 31 Au sujet des heures et des horaires de travail, des salariées mentionnent que le nombre d'heures de travail varie fortement. Les interviewées qui ont des contrats sur appel n'interviennent pas souvent auprès de clients identiques et alors les heures peuvent varier considérablement. Par ailleurs, les heures et horaires sont fortement liés à l'environnement de travail. Rappelons que ce métier se réalise majoritairement aux domiciles des bénéficiaires de l'aide. Les préposées à l'entretien doivent continuellement faire face aux imprévus liés à leur environnement de travail. En effet, des annulations des prestations par le client peuvent entraîner la diminution des heures, de même que l'absence de remplacement par un autre client en cas d'annulation. Il se peut que le client tombe malade, qu'il entre à l'hôpital, car c'est une clientèle qui est souvent âgée et les disponibilités peuvent changer constamment. Il peut donc arriver qu'il y ait des annulations de dernière minute.

«Le nombre d'heures ça dépend, des fois on a des annulations, on n'a pas de place à remplacer, et on perd nos heures. On fait 32 heures. J'aimerais faire plus d'heures encore. J'aimerais faire un peu plus...» (femme, 49 ans, contrat permanent).

- 32 En ce qui concerne les déplacements du domicile du salarié à celui du bénéficiaire, ils sont parfois longs. La variabilité des distances s'explique aussi par le fait que le salarié ne travaille pas au même endroit tout le temps; n'ayant pas le même client, il est appelé à se déplacer tout le temps. Les interviewés qui exercent à la campagne ont souligné le fait que leur territoire est assez grand et qu'en conséquence les déplacements aussi sont longs.

« Ça, c'est très variable, parce que dans mon secteur on est à la campagne, donc les maisons, parfois le secteur est assez grand, la campagne est assez grande, c'est que je peux facilement avoir. Aussi je demeure à St Gabriel, j'ai une fille, deux, trois fois par semaine, c'est que c'est 40-45 minutes et puis ici si je vais chez les clients, même ça peut faire 20 minutes » (femme, 59 ans).

- 33 Par ailleurs en matière de rémunération, les positions varient, certaines étant très satisfaites, vu leur niveau de scolarité notamment, alors que d'autres considèrent qu'elles devraient être mieux payées.

- 34 Ainsi, du côté positif, certaines considèrent avantageux de bénéficier d'une certaine stabilité des horaires et d'un bon salaire dans le champ de l'économie sociale par opposition à d'autres milieux de travail apparentés.
- 35 D'autres apprécient la flexibilité de l'employeur, ce dernier étant à l'écoute et « arrangeant » : « Puis j'aime l'atmosphère ici, ils sont ouverts, ici on peut des fois négocier, c'est négociable » (femme, 58 ans, contrat permanent). Les avantages sociaux (la journée d'anniversaire est fériée, la fête des Travailleurs) sont aussi source de satisfaction. La prise en compte de l'ancienneté dans la rémunération également.
- « (...) ça me satisfait parce que je trouve qu'on a quand même d'autres avantages, comme regarde notre journée de fête, notre journée d'anniversaire on ne travaille pas, c'est payé. On a une autre fête aussi, la fête des Travailleurs, il n'y a pas beaucoup qui l'ont, nous autres c'est payé. On a peut-être 3-4 fêtes qu'ils nous donnent en congé, tu sais si tu calcules l'avantage, que je trouve ça quand même bon, moi c'est ça (...) » (femme, 54 ans, contrat, permanent).
- 36 Ainsi, malgré les salaires relativement faibles, mais tout de même jugés corrects par les personnes qui sont peu qualifiées, il semble y avoir une certaine satisfaction, entre autres aussi en raison de la flexibilité des horaires qui permet de faire autre chose, parfois des études.
- 37 Arrivées à un certain âge il est de plus en plus difficile pour quelques préposées d'exécuter certaines tâches, et elles se disent alors satisfaites que leur employeur leur offre des tâches qui permettent de fournir moins d'effort au travail à cause de l'âge.
- « je suis contente, parce qu'à cause de mon âge, je ne fais pas des efforts, je ne fais pas beaucoup d'effort parce qu'on vieillit et on ne revient pas en arrière. Comme ça c'est correct. Comme ça je suis contente, c'est correct » (femme, 58 ans, contrat, permanent).
- 38 Le fait d'être seule et de ne pas avoir de personnes à charge permet à une interviewée de subvenir à ses besoins et d'être satisfaite du salaire.
- 39 D'autres considèrent que le niveau de salaire permet de subvenir aux besoins et de prendre soin des enfants. Pour certaines, c'est l'addition du salaire minimum et des allocations familiales qui sont source de satisfaction. Les indemnités de déplacement et la déclaration des frais d'entretien du véhicule personnel aux impôts sont également jugés intéressants.
- « Oui je suis satisfaite, parce qu'en fait avec les allocations familiales et tout ça, ce que j'ai pour les enfants, tu sais c'est quand même un revenu qui me permet d'être à l'aise; c'est sûr que si je n'avais pas les allocations familiales, ce serait quand même très difficile avec 4 enfants. Surtout étant monoparental, mais sinon avec les allocations et tout ça là, c'est quelque chose qui permet quand même de bien vivre (femme, 32 ans).
- 40 D'autres salariées ont exprimé une insatisfaction, certaines ayant un positionnement mitigé étant satisfaites de certains aspects et moins satisfaites pour d'autres.
- 41 Être en même temps préposé à l'entretien et au bénéficiaire peut conduire à cette satisfaction mitigée. Dans un cas, l'interviewée est satisfaite en tant que préposée aux bénéficiaires, car le salaire est plus important, et son souhait est d'être mieux rémunérée, mais la croissance de l'organisation est aussi nécessaire.
- 42 Une autre interviewée critique la non-prise en compte de son ancienneté dans la rémunération, mais comprend que la clientèle présente aussi des limites financières.
- « Satisfaction, ben c'est sûr qu'on aimerait toujours avoir un peu plus, mais c'est sûr que l'entreprise a ses limitations, comme toutes choses, parce qu'ici, on est à

l'afflux beaucoup des subventions gouvernementales, si le gouvernement coupe les subventions c'est sûr que la coop doit aller selon les argents qu'elle a, puis c'est qu'ils ne veulent pas trop non plus monter les tarifs pour les clients parce qu'eux autres aussi ils ont une limite» (femme, 51 ans).

- 43 Certaines personnes affichent une insatisfaction plus forte. Les arguments les plus récurrents sont les bas salaires et la non-prise en compte de l'ancienneté dans la rémunération.

« Le taux horaire est de 11,30\$. Je suis plus ou moins satisfaite, après 5 ans, parce que des fois on manque là, dans d'autres endroits c'est 15 piastres de l'heure. C'est vrai que c'est subventionné, mais c'est un peu pour ça que je vise deux jobs » (femme, 49 ans).

- 44 Le travail effectué, principalement sa pénibilité physique et émotionnelle, les exigences du métier (notamment le fait de s'occuper des personnes âgées qui ont des difficultés de santé) mériteraient une plus forte rémunération selon certaines.

« Le salaire c'est 11,57\$ de l'heure que j'ai. Satisfaction : non pas du tout, ben non ce n'est pas assez. Ce n'est pas assez, ça donnerait plus, parce qu'on travaille très fort physiquement et puis après 11 années, je pense que je devrais avoir un petit peu plus oui » (femme, 52 ans).

- 45 Le salaire minimum est aussi qualifié de ridicule, car suivant le coût de vie, les responsabilités familiales il serait insuffisant.

« C'est rien du tout, non, c'est rien... c'est pas...le taux horaire c'est ridicule, non-moi je ne suis pas d'accord là pour ça, parce que aujourd'hui c'est sûr qu'avec le coût de la vie, il y a tellement de choses qui remonte, avec le salaire moyen là, on ne s'en sort pas » (femme, 48 ans).

- 46 Il y en a qui comparent leur salaire à d'autres corps de métier comme les concierges et aspirent à gagner davantage. Le relationnel avec les aînés n'est pas pris en compte dans la rémunération.

« C'est sûr qu'on voudrait toujours plus, oui parce que là aussi avec le rôle de chef d'équipe il y a des responsabilités donc c'est un plus, ça occupe ma tête, c'est que je n'ai pas juste moi à m'occuper en tant que faire un bon service chez les clients, il faut que je m'occupe que toutes les préposées de mon équipe donnent un bon service aux clients, des fois ça apporte un petit peu, puis c'est sûr qu'au point de vue salaire, on aimerait toujours plus. Parce que si tu as un métier exigeant quelque part, parce que oui on travaille avec des personnes âgées, des personnes qui ont des difficultés de santé, et ça va de soi qu'il y a des personnes qui sont (...) On n'arrive pas toujours chez des clients qui sont avec un sourire, c'est un milieu de travail qui est parfois difficile, pas juste physiquement parce que physiquement on travaille fort, des fois c'est difficile émotionnellement. C'est que donc il faut se faire comme une barrière entre les deux, il ne faut pas que ça vienne trop nous chercher non plus là parce qu'on aime notre travail, mais on ne veut pas non plus sombrer là parce qu'on est trop... on ne peut pas sauver le monde non plus, on fait notre meilleur » (femme, 59 ans).

- 47 Pour certaines, la comparaison de la rémunération avec d'autres corps de métier est quasi-révoltante.

« Parce que non on est pas rémunérées. Quand tu regardes dans les compagnies un peu plus aisées, tu as des concierges qui sont payés 18-19-20 dollars de l'heure, et puis ils ne sont pas... En tout cas je pense que c'est équivalent peut-être, mais nous on ne fait pas ces salaires-là, nous on a quasiment le salaire minimum. Je ne suis pas satisfaite, j'aimerais gagner un peu plus parce que je pense que ça vaut plus que ça, oui je pense beaucoup plus que ça. Je te dirai qu'aujourd'hui, on fait 10, 75- 11 dollars de l'heure, ceux qui ont plusieurs années peut être que ça fait beaucoup

plus, 13 de l'heure, mais je pense que ça vaudrait déjà 13 de l'heure-là présentement, ça ne serait pas trop demander pour les services qu'on rend, puis ce n'est pas juste une aide pour aller entretenir, après un certain temps tu deviens comme des amis, tu deviens comme... tu sais, il y en a qui ont personne pour aller les voir, tu sais tu es comme le soleil, le sourire de la semaine, je te dirais qu'au bout de 2 mois tu connais les vies personnelles... » (femme, 48 ans).

Le cas des hommes

- 48 Concernant les hommes, les heures et horaires de travail varient aussi régulièrement dans la mesure où tous sont sur appel. En effet, dans leur cas, les prestations ne se font pas toujours auprès des mêmes clients.

« Je n'ai aucun contrat, je suis toujours sur appel. Le CLSC les contacts et moi ils m'appellent. Tant qu'il y a des appels, moi, il n'y a pas de question de temps partiel, parce que moi je travaille à temps plein, tant qu'il y a des appels » (homme, 61 ans)

- 49 L'aspect complexe des horaires de travail, leur parcellisation qui provoque une instabilité dans la vie privée est mise en avant comme source de difficulté. Il faut dire que les hommes font souvent des tâches plus lourdes et plus occasionnelles (gros ménage, ménage de printemps), de sorte qu'il y a parfois plus d'instabilité d'horaires. Les hommes rejoignent le discours des femmes en rappelant l'instabilité de l'environnement de travail. La variabilité des distances et ses conséquences sont aussi évoquées par les hommes.

« Les horaires de travail, c'est compliqué, parfois je commence à minuit pour madame K, parfois c'est le matin très tôt. Ça peut être juste l'après-midi, une heure, deux heures. Ça c'est plus... c'est la partie la plus chiante du travail je dirais, en plus dans le privé là, il n'y a rien de stable. Il y a des contrats stables oui, mais il n'y en a pas beaucoup » (homme, 29 ans).

- 50 En matière de rémunération, l'un des hommes a uniquement indiqué son horaire, à savoir 16 dollars de l'heure (ce qui est plus élevé que la majorité des femmes, soulignons-le). Les autres soulignent avoir une rémunération variable selon les contrats. « *« Il y a une place où je travaille 13 dollars » (homme, 61 ans, travail sur appel)*. Ces salariés étant sur appel et n'ayant pas un seul employeur ou un seul client, leur salaire varie en conséquence. Certains d'entre eux manifestent leur satisfaction par rapport à la rémunération. L'un des arguments est le fait de ne pas faire ce travail pour de l'argent, mais par amour. Cet argument est soutenu par le fait que des journées de travail ne soient pas complètes, mais raisonnables et cela constitue une source de satisfaction pour certains. Aussi le fait d'avoir des avantages sociaux et que le taux horaire soit stable représentent également des éléments de satisfaction. Toutefois certains ont exprimé une satisfaction plus ou moins mitigée quant à leur rémunération. En effet, un interviewé espère trouver un meilleur travail, car le salaire actuel n'est pas assez élevé à ses yeux. Pour un autre homme qui est aux études, il affirme que la stabilité des horaires; lui permet de relativiser en ce qui concerne sa rémunération. Cependant ce dernier ne souhaite pas être payé toute sa vie entre 11 et 12 dollars, d'où la reprise des études.

« Mais pour le moment disons, que je suis aux études aussi donc, je me dis qu'ils sont quand même assez stables mes horaires et tout ça. C'est pour cela entre autres j'ai recommencé les études, là parce que je ne vais pas passer ma vie à 11-12 dollars de l'heure » (homme, 38 ans, travail sur appel).

Une conciliation emploi-famille peu soutenue par l'employeur et largement basée sur une organisation personnelle

Le cas des femmes : un vécu majoritairement basé une organisation personnelle, sans attentes face à l'employeur

- 51 La majorité des femmes précisent qu'elles doivent s'organiser personnellement afin de concilier travail-famille et vie personnelle... Ainsi, selon une salariée, dans la vie il faut travailler et cela nécessite une organisation personnelle pour arriver à concilier.
- « Dans la vie, il faut travailler, le travail c'est important dans la vie. C'est comme tout le monde-là, on concilie, on a une heure, on sait qu'on planifie tout ça, on fait nos horaires tout ça » (femmes, 42 ans, contrat sur appel).
- 52 Une autre salariée s'arrange pour avoir du « *beau temps pour elle* », en organisant son horaire en conséquence et en communiquant ses disponibilités à l'employeur. S'il y a des choses à faire, elles sont faites au moment des congés.
- « Je m'arrange pour avoir du temps pour moi, ça, c'est sûr que c'est important, j'arrange mon horaire en conséquence. Puis si j'ai des choses, je m'arrange pour les faire quand je sais que je serai en congé. Ça va quand même assez bien de ce côté-là aussi » (femme, 44 ans).
- 53 D'après une autre salariée, cette organisation nécessite aussi des sacrifices, car étant sur appel, la salariée pourrait être contactée par l'entreprise à n'importe quel moment. Aussi la flexibilité des horaires constitue un réel avantage du point de vue de la conciliation, bien qu'il faille sans cesse « *courir après son temps* ». Une autre salariée s'occupe actuellement de son petit, et étant sur appel elle n'a pas trop de clients actuellement et consacre son temps à son petit-fils, qu'elle doit aussi aller chercher à l'école et au service de garde. Toutefois, une salariée indique qu'il lui est difficile de concilier, car elle vit seule avec son mari et ses deux enfants, et il n'y a personne pour l'aider. Malgré les horaires de travail parfois difficile, la conciliation est bien vécue par certaines femmes. Quatre autres arguments sont alors avancés. Dans le premier, la plupart vivent bien la conciliation dans la mesure où les enfants sont adultes, ils sont majeurs et indépendants et ils savent aussi que leur mère a besoin de travailler. Dans le second, les interviewés indiquent ne pas avoir d'enfants, et n'ont à s'occuper que leur maison ou leur conjoint. Une préposée indique s'organiser afin de concilier le tout et elle consacre du temps à son mari et à son travail. Le week-end entier elle le réserve pour son mari et la famille de ce dernier. Dans le troisième cas de figure, les salariées soulignent n'avoir aucun problème de conciliation, le plus important étant de ne pas apporter les problèmes liés au travail à la maison ; elles affirment qu'il faut essayer de décrocher.
- 54 Les horaires de travail permettent généralement de passer du temps avec les enfants. Toutefois, certaines affirment qu'il n'est pas toujours évident d'arriver à faire son propre ménage, en raison du manque de temps. Aussi, les disponibilités sont données à l'employeur en fonction de la vie personnelle et familiale. Une interviewée monoparentale précise qu'elle n'a pas de temps pour les enfants, si ce n'est que le samedi. Il lui est difficile de cuisiner un repas convenable pour les enfants après le travail, et il lui est impossible de travailler à temps plein : « *Je travaille comme trois jours pleins, les autres deux jours je travaille à moitié. Quand on est mère monoparentale, on n'a pas le choix* ». On note ici qu'il y a une forte intériorisation de la nécessité de s'organiser soi-même pour concilier, les femmes attendant étonnamment très peu de leur employeur, sans doute

parce qu'elles savent que dans ce domaine, on peut les remplacer facilement, de sorte qu'elles ne s'attendent pas à un soutien particulier de la part de leur employeur.

Le cas des hommes : un vécu basé sur une organisation personnelle, mais des responsabilités familiales limitées

- 55 Deux des 5 hommes rencontrés soulignent qu'ils s'organisent afin de concilier le tout. Selon l'un d'eux, il faut s'organiser, car il faut aussi socialiser avec les clients. Ici le salarié indique qu'il préfère travailler la nuit, car sinon cela nuit à sa vie sociale. Un autre étant séparé avec un enfant, il se considère chanceux, car il n'a pas la garde de l'enfant et il considère que ça lui aurait difficile de concilier le tout en ayant la garde de l'enfant ! N'ayant pas la garde, il lui est alors possible de travailler de 6 heures du matin à 6 heures du soir, et de suivre également des cours du soir à l'université. Par ailleurs, trois hommes ont des perceptions différentes. Le premier indique que la conciliation est un état d'esprit, il se sent relaxe, et le fait de ne pas avoir une famille nombreuse l'aide aussi à concilier. Le second souligne qu'il priorise la famille, car le travail passe en deuxième position pour lui. « *« Je prends le temps de le faire. On est tout le temps ensemble c'est les activités, le souper familial, c'est que je vois beaucoup la famille, c'est que mon travail passe en deuxième » (homme, 31 ans).*
- 56 De nombreux moments sont passés en famille et plusieurs activités sont faites ensemble. Le troisième indique donner la priorité au travail, car dès qu'il a indiqué sa disponibilité il s'y concentre afin de respecter son engagement.
- « Une fois que j'ai décidé de travailler, j'ai donné ma disponibilité pour le travail, alors je me concentre plus sur mon travail qu'à la maison. Parce qu'il faut concilier ça beaucoup. Si vous avez décidé d'aller chez quelqu'un, il faut mettre ça dans les premières catégories » (homme, 61 ans).
- 57 Bref, les cinq hommes ne vivent pas de difficultés particulières, n'étant généralement pas le principal responsable des responsabilités ou tâches familiales.
- 58 Nous avons voulu résumer les éléments de réponses en matière de conciliation et la figure 1 présente donc cette synthèse.

Figure 1. Synthèse de la conciliation emploi-famille et vie personnelle des salariés en aide domestique

Répondants	
Hommes	Femmes
• Organisation personnelle • Conciliation considérée comme un état d'esprit, une relaxation • Priorité donnée à la famille • Priorité donnée au travail	• Organisation personnelle • Disponibilités communiquées à l'employeur • Organisation personnelle nécessitant des sacrifices car travaillant sur appel • Conciliation emploi-famille et vie personnelle un peu difficile car n'ayant pas d'aide • Conciliation possible car les enfants sont majeurs et indépendants • Parvenir à distinguer travail, vie personnelle et famille • Absence d'enfant • Peu d'enfants • Difficulté pour une mère monoparentale à concilier le tout

Conclusion

- 59 Les études sur le genre indiquent bien que le travail domestique, antérieurement effectué par les femmes dans la sphère privée, s'est professionnalisé progressivement et ceci s'est accentué avec le vieillissement de la population dans nombre de pays, tout comme avec la réduction du soutien direct de l'État aux soins aux personnes âgées. Ce travail s'intègre largement dans les métiers du *care* aujourd'hui.
- 60 Dans notre texte, nous avons cherché à comprendre dans une perspective genrée, la façon dont les salariés travaillant dans les services d'aide à domicile vivent leur travail et concilient leur emploi et leur vie personnelle et familiale. Nous avons d'abord présenté des résultats sur les conditions de travail de ces salariés qui se révèlent parfois difficiles, que l'on se situe du côté des hommes que celui des femmes. L'environnement de travail dans lequel évoluent ces aides à domicile se révèle complexe, notamment à cause des éventuelles hospitalisations des bénéficiaires. La conciliation entre vie personnelle/familiale et vie professionnelle est d'autant plus complexe.
- 61 Les résultats des entretiens nous ont permis de constater que dans ce secteur, les conditions de travail et les salaires sont moins intéressants que dans des milieux de professionnels ou cadres (Tremblay, 2012 a,b), et que l'entreprise offre peu de mesures de conciliation (horaires variables ou aménagés par exemple) ce qui contribue à rendre la conciliation emploi-famille difficile. Il faut par contre reconnaître que malgré une certaine offre de mesures, les milieux professionnels comme le droit ou d'autres ne sont pas exempts de leurs propres contraintes (longues heures par exemple, voir Tremblay et Mascova, 2013). Ce sont des contraintes différentes. Le groupe étudié ici souffre surtout d'une faible autonomie dans ses horaires, d'horaires instables et de rémunération faible, parfois de distances importantes à parcourir, alors que les professionnels ont souvent plus d'autonomie pour l'organisation de leurs horaires, mais par contre des horaires longs et contraignants. (Tremblay, 2014a ; Tremblay et Mascova, 2014)
- 62 En l'absence de mesures de conciliation et avec un soutien plutôt limité de la part de l'employeur, la conciliation emploi-famille et vie personnelle renvoie à une organisation personnelle. Du coup, les hommes ayant moins de responsabilités et tâches familiales, ils arrivent plus facilement à concilier emploi et famille, dans ce secteur comme dans bien d'autres.
- 63 Toutefois, que l'on se situe du côté des femmes ou d'hommes, une organisation personnelle quotidienne est nécessaire pour arriver à concilier. Les hommes sont clairs sur cette question, n'évoquant que des éléments comme « Organisation personnelle, Conciliation considérée comme un état d'esprit, une relaxation, Priorité donnée à la famille, Priorité donnée au travail ».
- 64 Les femmes quant à elles vivent généralement une situation plus difficile, sauf celles qui sont plus âgées et n'ont plus d'enfant à domicile, s'apparentant alors à la situation des hommes. Pour leur part, les femmes en situation de monoparentalité soulignent les difficultés que cette situation impose, notamment le fait de ne travailler qu'à temps partiel afin de s'occuper des enfants.
- 65 Ajoutons que les préposées aux aînés réalisent des travaux typiques des tâches féminines traditionnelles et sont aussi souvent appelées à faire preuve de compréhension, de soutien, voire d'affection à l'endroit de leurs « clients », devant encore là mobiliser des

caractéristiques ou dispositions proprement féminines ...et pas nécessairement rémunérées, comme l'ont mentionné certaines.

- 66 Cette étude de cas confirme encore – si besoin était ! – que la féminisation du marché du travail n'a pas donné lieu à une véritable égalité dans l'accès à l'emploi. Les femmes restent concentrées dans des métiers « féminins » et ce secteur des services à la personne est particulièrement emblématique de cette situation. Malgré une évolution de l'activité des mères au Québec depuis les années 1960, la parentalité continue de produire des effets distincts sur l'activité des hommes et des femmes: ce sont les mères (et en particulier les mères peu qualifiées), et non les pères, qui se retirent du marché du travail ou réduisent leurs heures pour s'occuper de jeunes enfants. Les femmes le font dans un contexte de contraintes temporelles importantes (Bué, 2002) et non par « choix », comme on l'affirme souvent.
- 67 De plus, comme nous l'avons vu dans le cas des services à la personne, les femmes ayant un faible niveau de scolarité se retrouvent dans des emplois qui renvoient aux tâches traditionnellement féminines, des tâches sous-évaluées et peu rémunérées, avec des conditions de travail peu favorables de manière générale, et pour la conciliation travail-famille en particulier. La division sexuée du travail perdure ainsi au-delà la progression globale de l'activité féminine (Beneni *et al.*, 2012.).

BIBLIOGRAPHIE

- Angeloff, Tania (2000). *Le temps partiel : un marché de dupes ?* Paris, Syros.
- Bardin, Laurence (1993). *L'analyse de contenu*, PUF, Le psychologue.
- Barrère-Maurisson, Marie-Agnès (1992). *La division familiale du travail : La vie en double*. Paris : Presses universitaires de France.
- Bereni, Laure., Chauvin, Sébastien, Jaunait, Alexandre., et Revillard, Anne (2012). *Introductions aux études sur le genre*. 2^{ème} édition revue et augmentée, Bruxelles : Ed. De Boeck.
- Boivin, Louise (2013). *Réorganisation des services d'aide à domicile au Québec et droit syndicaux : de la qualification la disponibilité permanente juste-à-temps*. Nouvelle Questions Féministes, 2013/2 Vol.32, p.44-56.
- Bué, Jennifer (2002). « Temps partiel des femmes : entre « choix et contraintes », DARES-Premières synthèse, 08.2, p.2.
- Cloutier, Luc., Bernard, Paul., et Tremblay, Diane-Gabrielle (2011). Activité professionnelle et responsabilités familiales : les mères sont-elles encore perdantes dans leur qualité de l'emploi ? *Relations Industrielles*, Volume 66, p. 256-278.
- Commission Européenne., « Employment In Europe, Luxembourg : Commission européenne, Direction Générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances, 2001.
- Cranford, C. J., L.F. Vosko, N. Zukewich (2003). « The Gender of Precarious Employment in Canada », *Relations industrielles/Industrial Relations*, vol 58, no.3, p.454-480.

Dandurand, René.B. (1992). « Introduction ». Dans : Dandurand, R.B. et Francine. *Descarries (sous la dir.). Mères et travailleuses, de l'exception à la règle*. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.

Davoine, Lucie (2007). *La qualité de l'emploi : une perspective européenne*, Thèse de Doctorat en Sciences Economique, Université Paris 1Panthéon-Sorbonne.

Devetter François-Xavier., Janice-Catrice, Florence et Ribault, Thierry (2009). *Les services à la personne*, La Découverte.

Duxbury, L.E., C.A. Higgins et C. Lee (1994). "Work-Family Conflict. A Comparison by Gender, Family Type and Perceived Control", *Journal of Family Issues*, 15(3), p. 449-466.

Duxbury, Linda Elizabeth, Christopher Alan Higgins, et C. Lee. (1993). "The Impact of Job Type and Family Type on Work-Family Conflict and Perceived Stress: A Comparative Analysis", *Ressources humaines, ASAC'93*, 14(9): 21-29.

Friedan, Betty (1963). *The Feminine Mystique*, London, Penguin Books. In Bereni, L., Chauvin Sébastien, S., Jaunait, A., et Revillard, A (2012). *Introductions aux études sur le genre*. 2^{ème} édition revue et augmentée, Ed. De Boeck.

Gadéa, Charles., et Marry, Catherine (2000). « Les pères qui gagnent. Descendance et réussite professionnelle chez les ingénieurs », *Travail, genre et sociétés*, 3.

Galerand, Elsa et Kergoat, Danièle (2014). Les apports de la sociologie du genre à la critique du travail. Avril, n° santé au travail : regards sociologiques. *Revue : La nouvelle revue du travail*.

Guérin, Gilles., Sylvie St-Onge, Laure Chevalier, Kathy, Denault et Martine Deschamps (1997). *Le conflit emploi-famille : ses causes et ses conséquences : Résultats d'enquête*, Montréal, Université de Montréal, École de relations industrielles, 23 pages.

Guérin, Gilles., St-Onge, Sylvie, Trottier, Renée., Haines, Victor et Manon Simard (1994). « Les pratiques organisationnelles d'aide à la gestion de l'équilibre travail-famille: la situation au Québec », *Gestion*, 19(2), p. 74-82

Hughes, Karen., Lowe, Graham S., Schellenberg, Grant (2003). "Men's and Women's Quality of work in the New Canadian Economy", *Research Report, W/19, Work Network, February, Canadian Policy Research Network (CPRN)*, Ottawa, 68p.

International Labour Organisation (ILO), (2007). « *Global Employment Trends for women, Brief* », mars, Genève: ILO. 20p.

Jany-Catrice, Florence. (2010). *Les services à la personne : des emplois pas comme les autres*. Paris : *La documentation Française*, p69-87.

Johnston, Grant (2005). « Women's participation in the labour force », New Zealand Treasury, *Working Paper 05/06*, June, Wellington, 39p.

Juhel, Brigitte (1998). *L'aide ménagère et la personne âgée : petites et grandes manœuvres autour d'un espace de vie à partager*, Paris-Montréal, L'Harmattan, 230 pages.

Lagrange, Rose-Marie (1990). « Recherches féministes ou recherches sur les femmes ? », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°83.

Lazzari, Nadia (2012). *La conciliation emploi-famille/vie personnelle : son incidence sur le parcours professionnelle et la rétention de la main d'œuvre dans la santé*. Thèse en sciences de l'administration soutenue à l'université du Québec à Montréal, sous la direction de D.-G. Tremblay.

Lemière, Séverine., Marc, Céline, (2006). *Qualité des emplois et genre : les effets croisés des statuts et des horaires de travail*, Paris : Centre d'Économie de le Sorbonne, Paris, 29p.

- Méda, Dominique (2001). *Le temps des femmes : Pour un nouveau partage des rôles*. Paris: Flammarion.
- Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) (2004). *Chez-soi : le premier choix. Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile*. Gouvernement du Québec.
- Nelson, Debra L., et James C. Quick (1985). "Professional Women: Are Distress and Disease Inevitable?", *Academy of Management Review*, 19(2): 206-218.
- Paquet, Renaud et Najem, Elmustapha (2005). « L'évolution récente des pratiques de conciliation travail-famille dans les entreprises canadiennes », *Actes du Congrès relations de travail et organisations*, Université de Montpellier.
- Petillon, Catherine(2009). « Les métiers des services à la personne », *L'étudiant*.
- Savall, Henri., et Zardet, Véronique. (2000). « L'apport de l'Economie à la GRH », *Personnel*, 2000.
- St-Amour, Nathalie, Laverdure, Johanne, Devault, Annie et Manseau, Sylvianne. (2005). *La difficulté de concilier travail-famille : ses impacts sur la santé physique et mentale des familles québécoises*. Institut national de santé publique. Direction développement des individus et des communautés. www.inspq.qc.ca/pdf/publications/375-ConciliationTravail-Famille.pdf
- Toupin, Louise (1996). « Le féminisme et la question des « mères travailleuses ». Retour sur le tournant des années 1970 », *Lien Social et Politiques*, 36. In Bereni, L., Chauvin Sébastien, S., Jaunait, A., et Revillard, A (2012). *Introductions aux études sur le genre*. 2^{ème} édition revue et augmentée, Ed. De Boeck.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2014). *Infirmière : vocation, engagement et parcours de vie*. Montréal : Éditions du Remue –ménage. 153 pages.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2014a).Conciliation emploi-famille et porosité des temps sociaux chez les avocats et les avocates : des stratégies de report et d'intensification pour arriver à concilier ? *Revue canadienne Femme et droit*. Vol. 26 (2).
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2014, dir.). *Management de la retraite, de l'emploi et des temps sociaux*. Québec : PUQ.
- Tremblay, Diane-Gabrielle. (2012a). *Articuler emploi et famille : Le rôle du soutien organisationnel au coeur de trois professions* (infirmières, travailleuses sociales et policiers). 284 p. Québec : Presses de l'université du Québec. <http://puq.ca/catalogue/livres/articuleremploi-famille-1306.html>
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2012b). *Conciliation emploi-famille et temps sociaux.(3e édition)* Québec: Presses de l'Université du Québec. 406 p. <http://puq.ca/catalogue/livres/conciliation-emploi-famille-temps-sociaux-edition-1803.html>
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2012c). Work-family balance; is the social economy sector more supportive and if so, is this because of a more democratic management ? *Review of Social Economy* vol. LXX, no 2.Pp 200-232. (<http://www.socialeconomics.org/>).
- Tremblay, Diane-Gabrielle. (2007). *D'une culture de retraite vers un nouveau management des âges et des temps sociaux*, Presses de l'Université du Québec. 279 p.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2005). Conciliation emploi-famille et temps de travail : Que faire pour faciliter la gestion de carrière des mères et des pères? *Canadian Journal of Counselling/Revue canadienne de counseling*/2005, vol.39 :3
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2004). *Travail et société : évolution et enjeux*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 640p. Nouvelle édition à paraître en 2014, sous le titre *Travail et société : une introduction à la sociologie du travail*.

Tremblay, Diane-Gabrielle (2000a). Temps de travail et diversité des temps sociaux : l'importance de la question du genre dans les recherches québécoises et nord-américaine. Dans : De Terssac, G. et D.-G. Tremblay (sous la dir.). *Où va le temps de travail?* Toulouse : Éditions Octares, p.163-184.

Tremblay, Diane-Gabrielle et N. Dodeler (2015). *Les pères et la prise du congé parental ou de paternité*. Québec : Presses de l'université du Québec.

Tremblay, Diane-Gabrielle et Larivière, Maryse (2013). *La conciliation emploi-famille-soins : quel soutien des entreprises pour les personnes qui doivent soutenir des parents vieillissants ou un conjoint malade ?* Note de recherche no 2013-1 de l'ARUC sur la gestion des âges et des temps sociaux.

Tremblay, Diane-Gabrielle et Mascova (2014). La gestion des temporalités familiales et domestiques et la carrière des avocats et avocates : différents modèles de conciliation? *Sociologies*. <http://sociologies.revues.org/>.

Tremblay, Diane-Gabrielle, et Mascova, Elena (2013). *Les avocats, les avocates et la conciliation travail-famille*. - Montréal : Éditions du Remue-Ménage. 175 p.

Tremblay, Diane-Gabrielle et Rolland, David (2011). *Gestion des ressources humaines, typologies et comparaison internationales*. Québec. Presses de l'Université du Québec, 415p.

Vaillancourt, Yves et Christian, Jetté (1997), *Vers un nouveau partage de responsabilité dans les services sociaux et de la santé : Rôles de l'État, du marché, de l'économie sociale et du secteur informel*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n. 97-05.

Volkoff, Serge et Gollac, Michel (2007). *Les conditions de travail*, Paris : La découverte.

NOTES

1. Ce sont d'ailleurs souvent des femmes du Sud qui viennent compléter l'offre de services domestiques et de soins au Nord.
2. www.chantier.qc.ca/?module=document&uid=871
3. Extrait du document intitulé « Plan de développement des services à la personne » du Ministère de l'emploi, du travail, et de la cohésion sociale » (2005).
4. Centre de santé et de services sociaux
5. Les entreprises d'économie sociale en aide domestique ont le statut juridique d'association à but non lucratif ou de coopérative. Leur spécificité est de viser à la fois la création d'emploi et la rentabilité financière par la vente de produits ou de services.
6. In Tremblay (2010).
7. In Bardin (1993)

RÉSUMÉS

Notre article est basé sur une recherche qualitative mobilisant 33 entretiens semi-directifs menés auprès d'employées du secteur de l'aide à domicile dans le domaine de l'économie sociale au Québec. Nous présentons d'abord les écrits sur le travail domestique, ainsi que certains éléments importants sur la problématique du genre. Par la suite, nous présentons le secteur de l'aide à

domicile dans le contexte de l'économie sociale et solidaire au Québec, les caractéristiques des emplois et des entreprises de ce secteur, et enfin, nous exposons une analyse de genre reposant notamment sur les conditions de travail et sur l'articulation des temporalités associées à conciliation-travail-famille et vie personnelle. Les entretiens permettent de mettre en avant des conditions de travail difficiles et très peu de mesures de conciliation emploi-famille. De ce fait, la conciliation emploi-famille et vie personnelle renvoie à une organisation personnelle, en raison notamment de cette faiblesse du soutien organisationnel. Du coup, les hommes ayant moins de responsabilités et de tâches familiales, ils arrivent plus facilement à concilier emploi et famille. Toutefois, la situation des femmes monoparentales confirme une fois de plus l'écart qui persiste entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'accès et le maintien en emploi. Les femmes qui sont plus âgées mettent par ailleurs en avant le fait que les enfants ont grandi et qu'elles ont enfin (!) plus de temps pour elles, se retrouvant alors dans une situation apparentée à celle des hommes, sans responsabilités familiales, ou relativement peu. L'analyse de genre est fort pertinente ici, notamment en ce qui concerne les différences en matière de conciliation emploi-famille, mais aussi en termes d'inégalités de salaires, qui accentuent les difficultés de conciliation.

This article is based on qualitative research mobilizing 33 semi-structured interviews conducted with employees of the home care sector in the field of social economy in Quebec. We first present the literature on domestic work, as well as some important elements of gender issues. Subsequently, we present the field of home care in the context of the social economy in Quebec, the characteristics of jobs and businesses in this sector, and finally, we present an analysis of gender based in particular on working conditions and the articulation of time scales associated with work-family balance, and personal life. The interviews contribute to show the difficulty in working conditions and often very few measures of work-family balance. Therefore, the work-family-life challenge can only be faced by personal organization, partly because of the weakness of organizational support. As men have fewer family responsibilities, they find it easier to combine work and family. Also, the situation of single mothers confirms once again the persistent gap between men and women with regard to access and retention. Older women also put forward the fact that the children have grown and often gone, and they have finally have some time for themselves (!). These women end up in a situation similar to that of men without family responsibilities, or relatively few responsibilities. Gender analysis is highly relevant here, especially with regard to the differences in work-family balance, but also in terms of inequality of wages, which increase the difficulties of reconciling work and family.

INDEX

Mots-clés : aide à domicile, conciliation emploi-famille et vie personnelle, économie sociale et solidaire, genre, inégalités de revenus, travail domestique

Keywords : domestic work, gender, home help, social economy, wage inequalities, work-family balance, work-life integration

AUTEURS

ILDA ILSE ILAMA

Maîtresse de Conférences, UFR-STGI Belfort, Université de Franche-Comté

DIANE-GABRIELLE TREMBLAY

Professeure, École des sciences de l'administration, Téléuq-Université du Québec
dgtrembl@teluq.ca

Locating *au pair* in the UK within a global political economy of care

Nicky Busch

Introduction

- 1 Across Europe there has been an increase in the number of domestic workers who provide live-in care for children, as well as cooking, cleaning, shopping and looking after family pets while their owners are at work. In the UK, as is the case elsewhere in Europe, these roles are commonly taken by migrant women who enter the sector with varying levels of migration and employment regularity and security. Governments across Europe have used a range of visa regimes and practices to manage the entry and working conditions of migrant domestic workers, including ignoring the use of undocumented workers or allowing live-in carers legal entry but withholding the employment rights available to other groups of workers (Anderson 2010b).
- 2 This article looks at the example of changes to the in-home childcare employment sector in the UK following the introduction of the points-based immigration scheme and the abolition of the *au pair* visa in 2008. The focus of the article is on the way understandings of what an *au pair* is for – and what she or he can be asked to do – have evolved in the light of changes to the UK's migration regime. The revised understanding of the *au pair* scheme in the UK suggested by this article is supported by analysis of the text of 1,000 ads for *au pair* placed by prospective employers. The article also draws on interviews with *au pair*, employers of *au pair* and with key informants to argue that the 'cultural baggage' surrounding the term *au pair* has obscured the role vulnerable young migrant women (and fewer migrant men) play within a global political economy of care in the UK and elsewhere in Europe.
- 3 The findings of the research conducted for this article suggest that *au pair* in the UK commonly work between 25 and 50 hours a week during the day and additionally provide at least two evenings of babysitting per week for a minimum of £75 'pocket money' a

week. This care ‘work’ performed by *au pair* is not, though, understood as ‘work’ that constitutes an employment relationship. Instead the government department responsible for employment issues in the UK – the Department for Work and Pensions – provides advice that specifically excludes *au pair* from minimum wage legislation, and other forms of employment protection that apply to workers (see www.gov.uk/au-pairs-employment-law). *Au pairing* is instead constructed by government literature, by the British *Au pair* Agencies Association (see <http://www.bapaa.org.uk>) and in the media as a ‘cultural exchange’, an extended holiday, a ‘win-win’ situation or a ‘time-out’ from the normal life of the *au pair*. In this article I argue that *au pair* are in fact care workers, and that there is no significant difference between the work performed by *au pair* and the work performed by other live-in domestic workers such as nannies and housekeepers. I demonstrate the trajectory from *au pairing* being a cultural exchange programme for relatively privileged and highly educated Western Europeans to it being a mainstream and long-term migration route for people from throughout Europe and beyond.

- 4 Existing literature on the employment of migrants in the in-home childcare market has identified points at which ideologies around childcare have intersected with ideologies around migration, and highlighted the ways in which this intersection has had particular implications for the employment and lived experiences of migrant workers in differing national contexts. This has been expressed by Lutz (2008) and Williams and Gavanas (2008) in terms of the operation of three different regimes that are at the heart of the way in-home care and domestic work has been performed across Europe – gender regimes, care regimes, migration regimes. The term ‘regime’ (Esping-Andersen, 1993) is used in this context to refer to the organisation and corresponding cultural codes of social policy and social practice in which the relationship between social actors (state, labour market and family) is articulated and negotiated (Lutz 2008). This article argues that the role *au pair* play in the UK is shaped by the UK’s ‘care cultures’, which has influenced the growth in (low) paid in-home care for children often by migrant women (Anderson 2009; Constable 2007; Ozyegin and Hondagneu-Sotelo 2008). The article therefore locates *au pair* in the UK within a global political economy of care by making the case that the competing demands of the home as a place of care and of the paid labour market are linked to global labour flows and state migration policies (Williams and Gavanas 2008).

Methodology

- 5 It is impossible to arrive at precise figures for the number of *au pair* currently in the UK because 1) there is no longer an *au pair* visa for the UK and *au pair* as a category are not measured using any other migration statistics; 2) *au pairing* is not regarded as an employment category and, as such, *au pair* are not measured as a distinct group for the purposes of UK labour market national statistics; 3) many *au pair* agreements are negotiated privately so even if it were widely available, information from *au pair* agencies would be incomplete. The lack of migration data and the lack of employment statistics relating to the operation of the *au pair* scheme in the UK means that alternative research methods are required to learn more about the size and characteristics of the marketplace for childcare and domestic work provided by *au pair*. Given that many *au pair* relationships are organized privately using the online marketplaces (Cox 2012, Búriková and Miller 2010), these marketplaces were referred to in order to gain a better understanding of the size and character of the market. The website Gumtree.com is an

internet-based marketplace that, among a multiplicity of transaction categories, includes a section in which employers and employees can advertise themselves directly to each other. Gumtree.com has around 2,000 ads for commoditized in-home childcare jobs in the UK at any one time, and ad listings are updated throughout the day. The text of 1,000 advertisements for *au pair* in the UK placed on the nannies/*au pair* wanted section were recorded in the period January to December 2014. This material was then analyzed using thematic coding. The text of these ads revealed a number of important ways in which employers' expectations about the role of *au pair* deviated from the ways in which the scheme was apparently intended to operate at its inception. This article draws on analysis of advertisements placed by prospective employers of *au pair* on this website, as well as interviews with 58 *au pair* and 21 people who have employed *au pair*, interviews with key stakeholders, as well as a range of secondary material.

***Au pair* and the UK migration regime: from cultural exchange to unregulated labour source**

- 6 The *au pair* scheme began life as a cultural exchange programme among European countries that allowed young women – and at this point it was only women – to travel to live ‘as an equal’ with a family in another country. The idea was that they would provide help with household tasks in exchange for pocket money and the experience of living with a ‘host family’. The scheme was classed and gendered in that it was imagined as allowing for a small amount of extra household help to be given to middle-class housewives facing the ‘servant crisis’, while also giving middle-class young women from Western European countries training in running a home (Cox 2012). The scheme’s rationale rested on the notion that the housework and childcare being carried out should not be understood as constituting employment because these duties were ‘naturally’ performed by women in the home (Cox 2006). In addition to the gendered household duties to be carried out, the scheme was imagined as allowing young women to improve their linguistic skills and experience life in another country (Council of Europe 1969: 4). The Council of Europe definition states that *au pair* were expected to do no more than 25 hours a week of childcare or light household chores, and in return they were to be given ‘pocket money’ of approximately £45 a week (Council of Europe 1969).
- 7 The UK is not a signatory to the Strasbourg Agreement, so *au pairing* in the UK is not governed by the terms laid out in this agreement. However, the substance of the recommendations laid down by the Council of Europe were adopted and applied by the UK Home Office in the information it provided in relation to the operation of the *au pair* visa scheme. The Home Office *au pair* visa scheme had before 2008 allowed ‘a single person between 17 and 27 to come to the United Kingdom and live with an English-speaking family for up to two years’, with *au pair* being required to be unmarried, without dependents and ‘welcomed as a member of the family’ (Home Office, 2006). *Au pair* were to live in an employer’s home while ‘helping’ with childcare and housework for up to 25 hours a week. The emphasis of the scheme was on an *au pair* residing with a family to learn English and/or to experience the culture of the UK. The *au pair* was not regarded as an employee and was not to be seen as working; was not required to have childcare qualifications or experience and should not be charged with caring for a baby or an infant.

- 8 Before 2008, *au pair* wishing to come to the UK could come from EEA states (in which case they did not need a visa) or they could apply for an *au pair* visa if they were from a list of named countries that included: Andorra, Bosnia-Herzegovina, Croatia, Cyprus, Czech Republic, The Faroes, Greenland, Hungary, Macedonia, Malta, Monaco, San Marino, Slovak Republic, Slovenia, Switzerland and Turkey (in December 2002, six accession countries were added: Bulgaria, Estonia, Poland, Latvia, Lithuania and Romania) (Newcombe 2004). From May 2004, *au pair* from the new EU accession states joined other EU and EEA citizens in being able to enter the UK and live as an *au pair* without a visa.¹ On 26 November 2008 the *au pair* visa scheme that had allowed *au pair* from outside the EU to enter the UK was closed and replaced by the 'Youth Mobility Scheme' (Tier 5 of the new points based system), which only applied to people from NZ, Australia, Canada and Japan (although offering *au pair* placements to New Zealanders, Australians and Canadians clearly broke the link between the *au pair* scheme and learning English).
- 9 After 26 November 2008, then, the entry and stay of *au pair* in the UK was no longer governed by Home Office regulations. No replacement government authority was suggested, though, with the Home Office instead directing people to the British *Au pair* Agencies Association website (www.bapaa.org.uk) for details of *au pairing* in the UK. This website, and the many others run by agencies that place *au pair*, maintains the idea that there is a specific legal entity called an *au pair*, and it sets out working hours, allowances, holiday entitlement etc, which are similar to those specified by the Immigration and Nationality Directorate when the *au pair* visa existed.² This ambiguity has fostered a situation in which after 2008 *au pair* in the UK are an 'imagined' category of 'non-workers' who are not entitled to the minimum wage nor the holidays prescribed by the European Working Time directive (Cox, 2012). The unregulated status of *au pair* – in the context of a thriving open market for in-home commoditized care – can be contrasted with European states such as Germany, Denmark, Norway and the Netherlands, which allow third country nationals to enter as *au pair* and where, as such, the scheme remains subject to immigration rules that apply to many *au pair* participating (Stenum 2011). The United States also issues an *au pair* visa, and again the *au pair* scheme is tied to immigration rules and regulations.
- 10 The new arrangements for *au pair* in the UK post-2008 can therefore be understood in the context of changes to the country's migration regime. In the sections below I draw on analysis of ad data and interviews to argue that the effects of the changes brought about by the expansion of the EU and the removal of regulation around *au pairing* represent a marked shift from the original intentions of the *au pair* scheme and the explicit ways it has been promoted by agencies – as a form of cultural exchange/language immersion – to a form of domestic service/low paid nanny work whereby young women are required to combine cleaning and childcare for low pay.

Advertising for an *au pair*: assessing UK labour market standards in the market for in-home childcare

- 11 There is no reliable data available for measuring the size of the market for *au pair* in the UK and little information about how the market functions. The aim of the research conducted for this article was to use alternative data sources to build a better picture of what *au pair* do, for whom and under what conditions. To this end, we familiarized

ourselves with the marketplace for *au pair* positions on Gumtree.com, making a note of the text of 1,000 *au pair* wanted positions and then analyzing this data using the following codes 1) number of hours required per week; 2) number of evenings babysitting required; 3) pocket money offered; 4) age of the children to be cared for; 5) requests for prior experience as an *au pair*; 6) requests for references.

- 12 The lack of clarity about what is an *au pair* position (i.e. not a job but a cultural exchange) and what is not an *au pair* position (i.e. a paid childcare and or domestic work position) is apparent immediately in that ads for *au pair* and ads for nannies, housekeepers etc. are included under the same category of employment: “babysitting and nannies”. This category is then broken down into live-in (including *au pair*), live-out, maternity nurse and nanny share. Within the live-in category, nanny jobs and *au pair* jobs are advertised together and live-out jobs include ads for ‘live-out *au pair*’ as well as for live-out nannies. The ‘job descriptions’ used by prospective *au pair* employers on gumtree.com then continue to reflect a lack of clear distinction between what constitutes an *au pair* position and an employed childcare position – such as a nanny – in that it is very common for employers to advertise for an ‘*au pair*/nanny’ or an ‘*au pair*/housekeeper’, for example.
- 13 The following ads for *au pair* positions in London outline duties and expectations that suggest there is little to separate these *au pair* positions from paid employment positions:

Ad 1. Native Spanish speaking au pair, North London

We need a native Spanish speaking au pair to help look after two children (aged four and six) as well as our home. Hours are flexible to some extent but would be around 35 per week plus up to three nights babysitting. For this you would get your own room (with TV and wifi) and bathroom and £100 per week. We live in Hampstead Garden Suburb, near East Finchley station, zone 3 on the Northern Line. Please only reply if you are happy to speak to me and the children in Spanish

Ad 2. Au pair wanted, Richmond

Au pair wanted for two girls, aged 4 and 7 months. We are looking for:

- Live in au pair
- 35-40 hours per week (weekends free)
- Minimum stay 6 months (preferably 12 months or more)
- Ideally previous experience as au pair
- Someone who understands and engages well with children
- Nursery run, playing, feeding, preparing meals, take to park and activities
- We have a cleaner but still require some cleaning, tidying up etc.
- Female au pairs from any European Nationality - Must already be in the UK
- Start ASAP
- Good spoken English essential
- Well organised
- Non-smoker
- Valid CRB and 2 checkable references.

We will provide:

- Your own large room with double bed and large flat screen TV
- Wi-Fi internet
- £85 per week (below tax threshold)
- All meals

Please reply to this ad with full details and your phone number. Must Be In London For Interview and Ready For Start within 2 weeks.

- 14 The ads above were at the top end of the scale in terms of hours of work a week required as the average number of hours required by prospective employers of *au pair* was 31.8 hours a week (excluding evening babysitting). In addition, of the 1,000 ads considered, 446 ads stipulated a set number of evenings or hours of babysitting over and above to the daytime hours required. Of the ads that stipulated evening babysitting, the average working week (including babysitting) involved 38.7 hours a week). Some employers asked for more than this and some asked for less, but around one-third (307 ads) asked for more

than 25 hours a week. The average pocket money offered to *au pair* was £107.90 per week. This figure did, though, include the wage offered by people who advertised for *au pair*/nannies or housekeeper/*au pair*, with the very long hours required for these posts being typically rewarded by weekly rates in the £200+ range (27 ads mentioned a figure of £200 or more). More than half (510) of the prospective employers gave no figure for pay at all and 142 set a figure below £85 per week.

- 15 The terms and conditions offered to *au pair* can be compared with the £560 (gross) average weekly wage for a live-in nanny in London and £720 (gross) a week for a live-out nanny (<http://www.nannyjob.co.uk>). Meanwhile, the average cost in London of 25 hours' nursery care for a child under two is £177 and this figure continues to rise for hours that more realistically reflect the hours needed if parents work outside the home (<http://www.daycaretrust.org.uk/>). This means that for households that are property rich (Búriková and Miller 2010) to the extent that they have a room an *au pair* can inhabit (and this isn't essential as there are examples of ads requiring that the *au pair* will share with a child/children or sleep on the sofa in the living room), hiring an *au pair* can appear a relatively affordable childcare/domestic solution.
- 16 Prospective employers also commonly wanted an *au pair* who had 'experience' as an *au pair*, with 441 employers stipulating experience as important or necessary. Some 417 employers asked for prior experience as an *au pair* to be backed up by references from previous *au pair* host families. Around one-third (329) of the ads specified that an *au pair* should be prepared for and/or experienced in the care of a pre-school age child under the age of three. A smaller but significant (137) number of ads stipulated the position involved care of an infant under the age of one.
- 17 The practice of employers advertising an *au pair* position as involving daily sole care of infants and young children, exceeds the definition of the *au pair* role as outlined by the Strasbourg Agreement, by the former UK *au pair* visa conditions and by BAPAA. The number of hours per week that employers advertising on Gumtree commonly required of *au pair* also indicated that many *au pair* positions are more like full-time jobs than they are cultural exchange/language learning opportunities. Moreover, the requirement that an *au pair* is 'experienced' and is able back up his or her experience with references suggests that for a significant proportion of employers placing ads on Gumtree.com, *au pairing* is perceived as a job in which people go from one position to another, rather than as the one-off time-limited life-stage experience that the Strasbourg Agreement on *au pair* lays down. If an employer advertised for an *au pair plus* (which commonly attracted wages of £75-£120 a week) it justified hours of 40+ a week being routinely expected.

Labour market vulnerability: *au pair* talking about *au pairing*

- 18 The section above described the market for *au pair* in the UK in terms of wages and conditions frequently attached to such positions. The data gathered suggests long hours, low pay and demanding conditions looking after multiple young children characterize what is required of *au pair* in the UK. In addition, the absence of employment regulations covering *au pairing*, and the informality of the relationship between *au pair* and host, means that many in this role have experienced profound insecurity in their position within a domestic space and have suffered physical and/or verbal abuse. The difficulties

encountered by Anita, a 22 year old from Romania, are indicative of this vulnerability. Anita said:

I remember now this experience that I had two years ago here in the UK. I was in Preston. They had a baby, six months, the mum just left the baby with me suddenly and the baby kept on crying all the time. I had to be there because they were working in a restaurant from morning 11a.m. until 1a.m. at night and I had to be with the baby there all the time. My head was spinning, she was crying all the time. The dad said I was beating her up and he actually was violent with me and he took me at 4 a.m., he took me to the highway and he said he was going to leave me on the highway in the middle of the night.

- 19 Anita's experience of exploitation and abuse as an *au pair* was not uncommon. Other *au pair* interviewed recounted similar stories of arriving in the UK expecting to be treated as 'a member of the family' and instead being treated as something more akin to a servant. The cultural exchange element of the scheme was also deemed a myth by the majority of *au pair* interviewed as Carl, a Romanian university graduate who had been an *au pair* in the UK for five years at the time of interview, explained. Carl said that before he had come to the UK he had taken the term *au pair* (from French 'on a pair') literally and had thought he would be on 'equal terms' with his hosts and that cultural exchange would go both ways. He said of this:

For me, cultural exchange means it is both ways. I learn about England and they learn about Romania. But, no way. You have to adapt yourself entirely to their way. I mean, I come from Eastern Europe and we have different views of things, we have different ways... For example, I tried to cook for them the dishes that we eat at home. No, never, they never liked it. You know, they never touched, they're always, um, the kids would touch it, 'Oh it's disgusting', you know? Like they never had this openness. I tried, I really tried... I would talk about how it is in Romania. They listened once or twice and that's it!

- 20 An earlier study of *au pair* in the UK (Anderson et al, 2006) also found little evidence of employer activity to further *au pair*' knowledge of cultural life in the UK or to encourage English language advancement (see also Búriková and Miller 2010; Cox 2006). Interviews with *au pair* and with employers conducted for this article suggested both groups believed *au pair* were 'here to work', rather than to enjoy a cultural exchange and/or to learn or improve their English. Indeed 54 of the 58 *au pair* interviewed explained that they understood themselves as being 'employed' by the family, rather than 'hosted'. Of the 21 people interviewed who had employed an *au pair*, 16 said they understood the relationship as more like employer/employee than host/guest and most said that they had hired an *au pair* as it represented an affordable and available childcare solution.

Factoring employer action and rationales into the operation of the *au pair* scheme

- 21 Annabel was among those who said she saw her role as being to 'host' an *au pair* rather than being an employer. She said she understood hiring an *au pair* in terms of participating in a cultural exchange programme, but explained further that her primary motive was still financial. She said that an *au pair* had not seemed an obvious choice to her at first because her family lived in a small three-bedroom ex-council house in a run-down part of London, and she had felt that the scheme, "Wasn't for people like us... you know, we're not rich". After discussing her childcare options with friends who had

employed *au pair*, Annabel was persuaded that if she moved the children into a shared bedroom she would be able to find an *au pair* who could live in the small third bedroom of their house for “£40-£60 plus board and lodging for 25 hours work a week”.³

- 22 Annabel decided to replace the childminder she had employed with an *au pair*, and this decision was explained in the light of the financial pressure on the household, that was particularly acute because of the effects of recession in the UK from 2008 that had impacted severely on the creative industries in which Annabel and her husband were both employed. Annabel reported that the childminder she had employed provided high-quality childcare, was qualified to NVQ level and was self-motivated regarding further training and devising stimulating activities for the children in her care and was warm and caring toward the children. She said she knew she had ‘pushed’ the *au pair* arrangement in that she regularly relied on the *au pair* to provide sole childcare for a baby, and to care for two children while she worked. However, Annabel did not see this as necessarily conflicting with the intentions of *au pairing*, as long as she treated the *au pair* as an ‘equal’, rather than treating her as a domestic servant. She said of this:

I can see it’s really replacing the well-trained, professional English option with the super-casual, completely untrained, non-English option. It’s like the competition between black cabs and unlicensed minicab drivers. Black cabs drivers are like childminders, better trained but more expensive, and you have all these loose-canon minicab drivers coming in and you know they can be a bit dodgy but you take them because they are so much cheaper. *Au pair* are the minicabs of London! I felt really bad about what I was doing, but what could I do? And, you know, if it is done how it was supposed to be I think it’s ok. It is supposed to be about cultural exchange, isn’t it? About having a chance to live in London. It is supposed to be if the mother is there and it’s another pair of hands. I guess I’m pushing it a step further in that it’s sole childcare but I’m not treating her like a skiv.

- 23 Annabel was clear that she had decided to hire an *au pair* because as Búriková (2006) put it “It is what [she] could afford...”. Búriková also found in her account of *au pair* employment that it was most commonly used as a means for parents to continue in full- or part-time employment and it was settled upon because it provided more control over childcare than childminding and was cheaper than a nanny (Búriková 2006). Despite her categorising herself as being an employer who did abide by the ‘cultural exchange’ aspect of *au pairing*, then, Annabel’s decision could be seen to be more akin to the economic transaction outlined by Búriková.
- 24 It was clear that the majority of the employers interviewed did not see themselves as having responsibilities to facilitate cultural exchange opportunities as part of their role as a ‘host’ to an *au pair*. Moreover, employing an *au pair* was not understood to include a duty to facilitate English language acquisition or improvement. Rather, the reverse was the case as all but one *au pair* employer (who spoke French at home) said that they would not consider an *au pair* who did not speak excellent English. The prerequisite of excellent spoken English language discussed by *au pair* employers contravenes the Council of Europe, the Home Office (when it still laid down specifications) and latterly BAPAA’s directives on *au pairing* before the arrangement has even begun. Moreover, rather than a sense that it is a employer’s responsibility to be of use to the *au pair* – by assisting their guest in their quest to learn English or experience life in the UK – the unanimous sense from employers is that it is the *au pair*’s responsibility to be immediately useful to the family, including being able to follow instructions, communicate with children, make themselves understood and thus quickly and efficiently fulfill their role as childcare and

domestic worker. This suggests that rather than being guests on a cultural or language exchange, employers interviewed for this article saw *au pair* as being primarily here to work for them.

- 25 *Au pair* in the UK are, then, commonly understood as being ‘migrant workers’, and it is tacitly acknowledged that they receive very low pay for multiple duties over a long working week. This does not, though, preclude the relationship between an employer and an *au pair* being represented by employers as being essentially mutually satisfying – ‘a win-win situation’ as one employer put it – or even to the greater benefit of the *au pair*. The upshot of this is that the illusion of equality in the treatment of an *au pair* by the employer can be made to assume value. This allowed Annabel to say that despite paying her *au pair* £65 a week to in effect act as a nanny and do housework, she felt that she was a ‘good employer’, because she was not like the parents who featured in the ‘really terrible, really exploitative’ stories she had heard about.
- 26 The ways in which employers have constructed themselves as benevolent helpers of migrants working in their homes has been discussed in relation to employers of domestic workers (Anderson 1993, 2000; Hondagneu-Sotelo 2001; Parnas 2001; Pratt, 1999b, 1997; Stiell and England 1999). Employers of *au pair* interviewed for this article constructed themselves as helping ‘their’ *au pair* to get on in the UK by providing them with room and board from which they could earn money, make contacts or otherwise establish themselves. This was the case even when the same employers acknowledged that they benefited enormously from the cheap, flexible childcare and housework provided by the *au pair*, and talked openly about the money they saved on formal childcare and cleaning services.
- 27 That is, while it is clear that the majority of employers see *au pair* as being their employees, they nonetheless feel that the existence of a previous Home Office defined *au pair* scheme justified the payment of pocket money rather than a wage. This, and the fact that *au pair* are not covered by UK minimum wage legislation (www.direct.gov.uk), means that employers are able to discuss the hours an *au pair* is required to work, the tasks they let the *au pair* out of, and the amount of ‘pocket money’ paid as dependent upon their own generosity. Again, this allows employers to construct themselves as generous when they pay more than the base rate of £75, or do not insist on *au pair* acting as cleaners as well as child care workers. This is the case even though employers understand that the pocket money paid is insufficient to live on and far lower than they would have to pay for other forms of childcare on the market.
- 28 The way in which employers interviewed for this article discussed resolving their childcare needs reinforces a broader point about the UK care regime – that in the UK, along with Germany and the Netherlands, as far as young children are concerned, their care outside of school is deemed to be the responsibility of the family, whether or not their mothers worked (Annttonen and Sipila 1996; Williams and Gavanas 2008). This observation is reinforced by research conducted for this article in that employers interviewed did not accept nursery care as a standard and acceptable solution to combining work and family commitments, nor did they rely on networks of family. Instead, employers discussed a preference for in-home for babies and/or a combination of this care with nursery, pre-school then school hours as children grew older. It was clear, though, that in rejecting nursery care for babies – or as full-time childcare solution for toddlers – employers were not positing themselves as viable alternative carers for their children. Instead, whether they ‘needed’ care because of work commitments or ‘wanted’

care to attain more leisure time (Cox 2006), the rejection of nursery as an appropriate form of childcare was made possible because of the availability of an alternative in the form of affordable, flexible, easily accessed in-home care – and in many cases this was accessed in the form of an *au pair*. In this way it is possible to see how the supply of unregulated, often informal, labour contributes to reaffirming an anti-nursery discourse and an older morality that mother – or a mother substitute – is best (William and Gavanas 2008). The UK childcare regime has therefore dovetailed with migration regimes to contribute to the production of a particular demand for commoditised childcare in private homes in the UK that is in many cases met by *au pair*.

***Au pairing* as part of a migration route to the UK**

- 29 A key element of the *au pair* arrangement as it is laid out by the Strasbourg Agreement, as it operated in the UK in relation to non-EU citizens before 2008 and as it is practiced in states where *au pairing* is controlled by immigration authorities, is that it is time limited. That is, ‘pocket money’ rather than a wage being paid, and the lack of employment protection an *au pair* experiences, is excused in part by official explanations that it is a cultural exchange, not a job, and in part by assumptions that to be an *au pair* is to enter into a time-limited, one-off life-stage arrangement. A significant majority of *au pair* interviewed for this article, however, had or intended to, remain as *au pair* for more than two years or for an indefinite period. It was clear from interviews, though, that whether or not the experience was to be limited to a period of one year or longer depended to a great extent on whether an *au pair* was from a Western European state or from one of the newer EU states to the East. The reason why migrants from Eastern Europe might remain as *au pair* for longer than one year was aptly summarized by, Carl, from Romania, who had at the time of my interview with him had been an *au pair* in the UK for five years. He said:
- 30 I think you really need to make a distinction between *au pair* from Western Europe and *au pair* from Romania. I can see why you would go back to France after a year. Or Germany. But I do not want to go back to Romania. Everyone wants to leave.
- 31 Carl’s point about return was reinforced in that *au pair* interviewed discussed different sets of motivations and constraints around the period in which they intended to remain as an *au pair* depending on where they were from. Of 58 people (56 women and two men) working as *au pair* interviewed, those *au pair* who discussed it in terms of it being a temporary arrangement were more likely to be from Western European states. Moreover, these people were more likely to have stated goals – other than earning pocket money – that they hoped to achieve by being an *au pair*. The remaining *au pair* could be classified as working *au pair*, and they were more likely to be from the A8 states or from outside the EU. They were more likely to discuss *au pairing* in terms of earning a wage and/or providing a wage and accommodation that was then supplemented with additional casual work.
- 32 Carl had a degree in history from a university in Romania and ambitions to become a teacher. He explained that he felt *au pairing* as it is practiced in the UK is exploitative and degrading. However, he explained further that his journey to the UK as an *au pair* was not a temporary time-out from his life and career in his home state, but was a strategy of

escape from the low wages, poor living conditions and lack of opportunities in his home state. In making this point he said:

I mean for French *au pair* that I know, they come here only for the language. I will give you another example: I can be a teacher in Romania and the salary for a beginner, a teacher who is a beginner, is, like, £180 [a month] whereas I earn £320 [a month] here as an *au pair* and I work as many hours as a teacher. So for me it's still a good thing, but it's exploitation. It's exploitation because they give you £80 a week and they expect you to work and work and work. You know, it's never good enough what you do. I mean I'm cleaning, I'm cooking. I look after two kids. I mean, yes, the girl she's 14, but I still have to cook for her and clean. You know, do the laundry... they have a two dogs, I look after the dogs as well when the mum is not here and I'm still not good enough, you know?

Conclusion

- 33 This article has argued that *au pair* in the UK are increasingly perceived and treated as low-paid childcare and domestic workers. I have made this case by drawing on original data and interviews to demonstrate the extent to which *au pair* are required to have sole care of infants and very young children; to speak good English before they arrive in a position; to work 25-50 hours a week for 'pocket money'; and to combine childcare with housework that allows parents to work long hours and/or enjoy leisure time. I have argued that these and other examples of common perceptions of what *au pair* are for and how they should be treated are not in the spirit of *au pairing* as it was originally defined by the Council for Europe, then by the Home Office, and latterly by the BAPAA and by *au pair* agencies. Ads for *au pair* positions such as those discussed in this article – and examples of treatment discussed by *au pair* and employers interviewed – are not, though, breaking any laws in the UK. Rather, the term *au pair* is now so loosely defined and so lightly regulated in the UK that the term can be applied to anyone from overseas who does childcare, housework or assists employers in any way within a private home (see also Cox 2012). This situation is exacerbated because, while the UK government no longer defines what an *au pair* is or what rights s/he has, employment legislation – unchanged from when *au pair* rights were outlined by the Home Office – still distinguishes *au pair* as *not* being workers and specifically precludes them from protections such as minimum wage rates or maximum working hours. The absence of regulation around *au pairing* in the UK has therefore significantly changed the construction of the *au pair*, building precarity into the role and creating a new 'not-worker' status (Anderson 2010b). The effect of the cultural, social, political and economic blind eye turned to *au pairing* in the UK is the institutionalization of a group of very low-paid migrant workers employed to preform childcare and housework in private homes whose exploitation, precarity and vulnerability is overlooked.

Acknowledgements

The research for this article was funded by ESRC grant ES/J007528/1. The grant funded a two-year research project into the au pair scheme, led by principal investigator Dr Rosie Cox.

BIBLIOGRAPHIE

- Anderson, B (1993) Britain's secret slaves An investigation into the plight of overseas domestic workers in the United Kingdom, London, UK: Anti-Slavery International
- Anderson, B (2000) *Doing the Dirty Work? The Global Politics of Domestic Labour*, London/New York: Zed Books
- Anderson, B (2006) *A Very Private Business: Migration and Domestic Work*, Oxford: COMPAS Working Paper 28
- Anderson, B, Ruhs, M, Rogaly, B, Spencer, S (2006) Fair Enough? Central and Eastern European Migrants in Low Wage Employment in the United Kingdom, COMPAS Working Paper
- Anderson, B (2009) What's in a Name? Immigration Controls and Subjectivities: the Case of *Au pair* and Domestic Worker Visa Holders in the UK, *Subjectivity* 29: 407-424
- Anderson, B (2010b) Migration, Immigration Controls and the Fashioning of Precarious Workers, *Work, Employment and Society*, 24: 300
- Búriková, Z. (2006) 'The Embarrassment of Co-Presence: *Au pair* and Their Rooms', *Home Cultures* 3 (2): 99-122.
- Búriková, Zuzana and Miller, Daniel (2010) *Au pair*. Cambridge/Malden, MA: Polity Press
- Council of Europe: European Agreement on '*au pair*' Placement, Strasbourg, 24.XI.1969.
- Cox, R (2006) *The Servant Problem: Domestic Employment in a Global Economy*, London: I.B. Tauris
- Cox, Rosie (2007) 'The *Au pair* Body: Sex Object, Sister or Student?', *European Journal of Women's Studies* 14(3): 281-96.
- Cox, Rosie and Rekha Nerula (2003) 'Playing Happy Families: Rules and Relationships in *Au pair* Employing Households in London, England', *Gender, Place and Culture* 10(4): 333-44.
- Cox, R (2012) Gendered Work and Migration Regimes, in Leonard, L and Sollund, R (2012) *Transnational Migration, Gender and Rights*. Emerald Group Publishing.
- Daly, M (2002) 'Care as a Good for Social Policy', *Journal of Social Policy* 31 (2): 251-270
- Esping-Andersen, G (1993) *Changing Classes; Stratification and Mobility in Postindustrial Societies*, London: Sage
- Gregson, N. and M. Lowe (1994) *Servicing the Middle Classes: Class, Gender and Waged Domestic Labour in Contemporary Britain*. London: Routledge.
- Haas, B. (2005) The Work-Care Balance: Is it Possible to Identify Typologies for Cross-National Comparisons? *Current Sociology* 2005 53: 487
- Hess, S. and A. Puckhaber (2004) '“Big Sisters” Are Better Servants?! Comments on the Booming *Au pair* Business', *Feminist Review* 77: 65-78
- Home Office (2006) *A Points Based System: Making Migration Work for Britain*. London: HMSO

- Hondagneu-Sotelo, P. (2001) *Doméstica: Immigrant Workers Cleaning and Caring in the Shadows of Affluence*. Berkeley: University of California Press
- Kofman, E, Raghuram, P and Merefield, M (2005) 'Gendered Migrations, Towards Gender Sensitive Policies in the UK', *Asylum and Migration Working Paper No. 6*. London: Institute for Public Policy Research
- Kremer, M (2002) 'The Illusion of Free Choice: Ideals of Care and Child Care Policy in the Flemish and Dutch Welfare States' in Michel, S and Mahon, R (eds) *Child Care at the Crossroads: Gender and Welfare State Restructuring*. London: Routledge
- Lutz, H (ed) (2008) *Migration and Domestic Work: A European Perspective on Global Themes*, Aldershot: Ashgate
- Newcombe, E. (2003) *Temporary Migration to the UK as an "Au pair": Cultural Exchange Or Reproductive Labour?*, *Migration Working Paper No. 21*. Brighton: University of Sussex
- Øien, C (2009) *On Equal Terms? An Evaluation of the Norwegian Au pair Scheme*, Fafo Report
- Ozyegin, Gul and Pierette Hondagneu-Sotelo (2008) 'Conclusion: Domestic Work, Migration and New Gender Order in Contemporary Europe', in Helma Lutz (ed.) *Migration and Domestic Work: A European Perspective on a Global Theme*. Aldershot: Ashgate
- Parreñas, RS (2001) *Servants of Globalization*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Pratt, G (1999b) From Registered Nurse to Registered Nanny: discursive geographies of Filipina domestic workers in Vancouver, BC, *Economic Geography* 75, 215-236
- Pratt, G. (1997) 'Stereotypes and Ambivalence: The Construction of Domestic Workers in Vancouver, British Columbia', *Gender, Place and Culture* 4(2): 159-7
- Sollund, R (2010) Regarding *Au pair* in the Norwegian Welfare State, *European Journal of Women's Studies*, 17: 2, 143-160.
- Stenum, H (2011) *Abused Domestic Workers in Europe: the Case of Au pair*, Directorate-General for Internal Policies, Policy Department, Citizens' Rights and Constitutional Affairs, European Parliament. Available online at <http://www.europarl.europa.eu/studies>
- Stiell, B. and K. England (1999) 'Jamaican Domesticity, Filipina Housekeepers and English Nannies: Representations of Toronto's Foreign Domestic Workers', pp. 43-61 in J.H. Momsen (ed.) *Gender, Migration and Domestic Service*. London: Routledge
- Tronto, J (2002) 'The "Nanny" Question in Feminism' *Hypatia* 17(2): 34-51
- Williams, F (2004) *Rethinking Families*. London: Calouste Gulbenkian Foundation
- Williams, F and Gavanas, A (2008) 'The Intersection of Childcare Regimes and Migration Regimes: A Three-Country Study', in Helma Lutz (ed.) *Migration and Domestic Work: A European Perspective on a Global Theme*. Aldershot: Ashgate.

NOTES

1. On 1 May 2004, the A10, Cyprus, the Czech Republic, Estonia, Hungary, Latvia, Lithuania, Malta, Poland, Slovakia, and Slovenia, acceded to the EU at a ceremony in Dublin. Unlike the A10, it was decided that Bulgaria and Romania would fail to meet the political and socio-economic criteria needed to join the EU in time for 2004 accession, although both were admitted in January 2007 (under stricter conditions than those attached to A10 entry).
 2. BAPAA recommended a minimum of £70 a week pocket money in 2014. The website explained that *au pairs* could be expected to “help in the home for up to five hours a day, plus two evenings of babysitting, with at least two full days off a week”. An *pair plus* arrangements allowed for the exchange of childcare and domestic labour under the same conditions as an *au pair* but in this case the worker was expected to put in around 26-35 hours per week, for which they could expect to receive “weekly pocket money of at least £85 a week outside London (£90 per week in London).
 3. Annabel based this figure on her recollection of conversations with friends. She ended up paying £65.)
-

RÉSUMÉS

Cet article soutient que le travail de jeune fille au pair au Royaume-Uni a évolué d'un programme d'échange culturel fonctionnant essentiellement entre les familles de la classe moyenne à travers l'Europe de l'Ouest vers une situation où dans de nombreux cas, il s'agit d'un euphémisme pour l'offre de soins et du travail domestique faiblement rémunérés. De plus, il semble que cette situation se retrouve dans l'ensemble de l'Union Européenne et même au-delà. L'auteure soutient que les jeunes filles au pair peuvent être associées à d'autres catégories de travailleurs vulnérables dans une économie politique globale de soins ou du care. L'auteure affirme que la culture et les conditions du travail au pair au Royaume-Uni doivent être comprises à la lumière des changements apportés aux politiques en matière d'immigration du pays, dont les effets ont été une déréglementation du travail au pair dans une UE élargie. L'article s'appuie sur l'analyse du texte de 1000 annonces pour jeunes filles au pair placées par les employeurs potentiels, une analyse qui permet de dégager des données sur les salaires et les conditions d'un secteur informel caractérisé par des sources de données inadéquates. Ces données sont utilisées pour démontrer que, malgré de très longues heures et des exigences excessives en termes d'âge et de nombre d'enfants à être pris en charge, sans compter les travaux de ménage, les personnes au pair reçoivent de très faibles revenus en étant payées essentiellement en "argent de poche", ce qui est moins que le salaire minimum. L'article s'appuie également sur des entretiens avec 58 personnes au pair et 21 employeurs de jeunes filles au pair et ce matériel d'entrevue est utilisé pour discuter des motivations et des expériences des deux groupes.

This article argues that *au pairing* in the UK has evolved from being a cultural exchange scheme operating primarily between middle-class families across Western Europe to being in many cases a euphemism for low-paid care and domestic work involving people from the across the EU and beyond. For this reason I argue that *au pair* are usefully understood alongside other vulnerable workers within a global political economy of care. The article argues that the culture and

conditions of *au pairing* in the UK should be understood in the light of changes to the country's migration regime, the effects of which have deregulated *au pairing* in an expanded EU. The article draws on analysis of the text of 1,000 ads for *au pair* placed by prospective employers to learn more about the wages and conditions of a sector characterized by inadequate data sources and informality. This data is used to demonstrate that despite very long hours and excessive demands in terms of age and number of children to be cared for and housework required, *au pair* receive very low income through being paid 'pocket money' that is less than the minimum wage. The article also draws on interviews with 58 *au pair* and 21 employers of *au pair* and this interview material is used to discuss the motivations and experiences of both groups.

INDEX

Mots-clés : au pair, globalization du care, jeunes filles au pair, soins

Keywords : care, globalization of care, UK

AUTEUR

NICKY BUSCH

Department of Geography, Environment and Development Studies, Birkbeck College, University of London. nl.busch@bbk.ac.uk

L'éthique du care, soutien de l'intervention sociale en entreprise

Dominique Paturel

- 1 Cet article est issu d'une recherche sur la fonction sociale dans les entreprises françaises. Constatant les difficultés dans l'exercice de la pratique des assistantes sociales en entreprise face aux mutations de celles-ci, nous avons interrogé l'histoire du service social du travail et pu ainsi en comprendre les difficultés présentes. Cette recherche s'est faite à la fois dans les archives de l'Association des Surintendantes qui gère l'école où est dispensé l'enseignement depuis plus de 90 ans et à travers des études de cas de service social du travail d'aujourd'hui¹. Plus de 5000 entreprises en France ont un service social du travail et environ 3500 assistants de service social et conseillers du travail y exercent. La législation inscrite dans le code du travail² exige que les cadres des services sociaux du travail soient titulaires du diplôme de conseiller du travail.
- 2 Dans les entreprises françaises, la fonction sociale est intimement liée à l'histoire de la fonction de gestion du personnel. La perspective historique permet de comprendre comment cette fonction sociale du début du 20^{ème}, incarnée par la surintendante d'usine, est restée un enjeu dans l'entreprise et est intimement liée au mouvement social : les différentes lois sociales qui vont régir un siècle de l'histoire sociale des entreprises françaises sont nées à cette période.
- 3 La gestion sociale fait partie de la façon dont les entreprises l'investissent pour compenser les mécanismes économiques du jeu libéral sur les conditions de vie. Les surintendantes d'usine, par leur formation pluridisciplinaire³, ont certainement été les pionnières d'une prévention des risques professionnels et de l'amélioration des conditions de travail. Contrairement aux assistantes sociales et autres travailleurs sociaux, elles se concentrent sur le travail et les conditions de vie au travail et la question de la vie familiale en est une prolongation, mais ne fait pas partie de leurs prérogatives premières.
- 4 Cette mise en perspective historique montre que les liens entre le service social du travail, d'abord incarnée par les surintendantes, puis par les assistantes de service social⁴

et la fonction Personnel sont fortement entremêlés. Au fur et à mesure que la fonction gestion du personnel s'étoffe, la fonction sociale est dépouillée de la dimension « travail » au profit de la dimension « familiale » ou « personnelle ». Les compétences requises sont des compétences d'assistance à la personne, communes à l'ensemble des assistants de service social. Tout l'acquis des surintendantes, notamment sur ce que nous pensons être les prémisses d'un travail de prévention des risques professionnels, disparaît. Pour autant, le care comme cadre de pensée de l'intervention sociale en entreprise, notamment par la dimension éthique qu'il requière, pourrait participer à son renouvellement.

- 5 Dans une première partie, nous aborderons les mutations du service social du travail dans sa confrontation à l'évolution de la gestion des ressources humaines ; puis nous aborderons comment le care et l'éthique du care donnent des perspectives à une fonction sociale renouvelée prenant en compte ce qui se vit pour les hommes et les femmes au travail.

Le service social du travail à l'épreuve de la modernisation de la gestion

- 6 Le service social du travail est une des spécialités les plus anciennes du service social (dans sa dénomination, service social d'usine), tant dans l'existence d'un métier (les surintendantes d'usines) que d'une formation. Créé en 1917, dans la dynamique de « l'usine nouvelle » selon les termes d'Albert Thomas alors sous-secrétaire d'État à l'Artillerie et aux Munitions et enracinée dans la question sociale, les surintendantes d'usine tant dans leur mode d'intervention que d'organisation faisaient figure de service du personnel et avaient une méthodologie permettant la gestion des risques professionnels (Omnès, 2007). À partir de 1946, ce sont les assistantes de service social qui prennent le relais des surintendantes. Cette fonction sociale se dilue pendant les Trente Glorieuses en se réservant à la prise en charge individuelle et psychosociale des salariés les plus fragiles. À la fin des années 80, la modernisation des entreprises, et entre autres de sa fonction « ressources humaines » (RH), oblige les différents acteurs de la gestion des ressources humaines (GRH) à se repositionner. La logique de compétences, l'individualisation des pratiques de gestion, les nouvelles pathologies d'un côté et les changements profonds à l'œuvre dans la société de l'autre, bouleversent les pratiques des assistantes de service social. Partie prenante de l'enjeu de la diversité des personnes tant dans leur trajectoire que leur statut comme atout de notre société et plus particulièrement pour l'entreprise, le service social du travail se confronte à ces profonds changements et affronte la remise en question de la nature de son activité.

L'évolution des missions de service social du travail

- 7 Nous insisterons sur deux périodes, celle de l'après-Seconde Guerre mondiale et la fin des années 1990 où la mondialisation s'impose à toutes les entreprises.
- 8 La première mission des surintendantes était de surveiller les populations désignées comme fragiles avec le souci de les aider. Si la surintendante avait une tâche de surveillance des femmes, la notion d'assistance était déjà en filigrane. La surveillance s'envisageait comme le fait d'aider la femme à s'adapter à son poste de travail et

d'entendre leurs plaintes afin d'améliorer les conditions de travail. Son rôle s'étendra aux apprentis et aux jeunes. L'accent est mis sur leur fonction d'étude de poste, d'amélioration des conditions de travail, de liaison entre les différents interlocuteurs.

- 9 La création des comités d'entreprises à la fin de la Seconde Guerre mondiale renvoie le service social dans une fonction d'assistance et de conseil technique auprès des instances sociales paritaires, du salarié et de l'employeur (en l'occurrence l'administration pour la fonction publique). La période des Trente Glorieuses va voir la fonction de gestion du personnel se densifier et de nouvelles attributions s'y développent ; en effet, celle-ci se centralise, se rationalise et se professionnalise ; de nouvelles professions apparaissent, notamment sur la dimension sociale. Les missions du service social s'orienteront autour de l'aide individualisée et en direction des populations jugées fragiles. Outre la cible traditionnelle des femmes et des jeunes, il s'y ajoutera :
 - La population rurale qui arrivera vers les villes dès les années 50
 - Les immigrés et leur famille dans le début des années 60
 - Les handicapés à la suite de la loi d'orientation de 1975 qui énoncera l'obligation de leur intégration et de leur maintien chaque fois que possible dans un cadre ordinaire de travail.
- 10 Le cœur des missions est de veiller à l'intégration de ces populations à l'intérieur de l'entreprise en prenant en compte les interférences avec la vie familiale.
- 11 La dimension sociale revêt la séparation entre ce qui concerne la vie privée (personnelle ou familiale) d'un côté et de l'autre les conditions de vie au travail. Le service social est bien renvoyé à la dimension privée. Des problématiques sociales particulières peuvent surgir : ce sera le cas du logement dans les années 60. Le service social du travail peut être saisi par les chefs d'entreprises sur un aspect social comme les crèches ou les colonies de vacances. Celui-ci aura une place importante dans l'attribution des secours financiers soit par l'intermédiaire du comité d'entreprise ou directement en lien avec la hiérarchie chargée du social dans l'entreprise.
- 12 Nous nous éloignons du rôle des surintendantes et nous sommes dans le rôle classique des assistants de service social. La spécificité du service social d'entreprise disparaît au profit d'une forme d'intervention contextualisée à l'entreprise, mais ressemblant en tout point à celle des assistantes de service social s'occupant des plus défavorisés.
- 13 De la surveillance à l'assistance, le service social se partage entre l'action individuelle et collective, entre l'action familiale et l'action tournée vers les salariés désignés comme fragiles.
- 14 La législation reste floue quant à ses missions et renforce ces ambiguïtés. La réalité de la majorité des services sociaux du travail est d'avoir développé une action individuelle de type familial, n'ayant pas les moyens politiques et organisationnels pour engager d'autres démarches. La question du travail disparaît petit à petit et sera prise en charge du côté de la gestion des ressources humaines à la fois par les gestionnaires et les médecins du travail.
- 15 À partir des années 90, les transformations à l'œuvre dans la gestion des entreprises se caractérisent par l'individualisation dans les pratiques de gestion. C'est la logique de compétence qui s'impose alors que les entreprises aient construit le compromis social sur les qualifications, légitimées par l'État à travers la validation de diplômes. La gestion concrétise cela en inscrivant une rationalité de celle-ci dans la gestion de la ressource humaine (Osty, Sainsaulieu, Uhalde, 2007). La nécessité impérieuse que chacun soit l'allié loyal de la cause de l'entreprise, devient la priorité de l'ensemble des entreprises

françaises (privées ou publiques). L'individu est considéré comme étant capable de négocier directement avec sa hiérarchie. C'est le modèle du cadre qui est proposé comme objectif, à chaque salarié. On voit se mettre en place : entretien d'évaluation, formation individualisée, bilan de compétences, etc.

- 16 La demande vis-à-vis du service social évolue et ce sont les managers qui viennent chercher du conseil ; ils ont des demandes d'explicitation des changements internes, mais aussi externes à l'entreprise : l'évolution des attentes des salariés et de leurs répercussions possibles sur les relations sociales dans l'entreprise, des conséquences de l'évolution du statut et de l'accroissement de l'embauche de salariés précaires via des contrats à durée déterminée, de la cohabitation de tous ces statuts différents, des changements dans la protection sociale et du droit du travail. La demande évolue également vers une aide à la gestion des relations interpersonnelles, face à ce qui est vécu comme « l'individu par excès » qui, par trop d'indépendance et des prétentions d'autosuffisance, rencontre des difficultés à faire société avec ses semblables et « l'individu par défaut » qui pêche par l'insuffisance de supports et ne peut accéder à l'indépendance, l'autonomie et la reconnaissance sociale (Castel, Haroche, 2005).

Le service social du travail à l'épreuve de l'individualisation

- 17 Face à ces transformations vers un management subjectif, la tendance naturelle est de répondre par la psychologisation des relations de travail. La mise en place d'outils individualisés (coaching, bilan personnel, etc.), de formation technique pour répondre aux attentes des managers (gestion des personnalités difficiles, par exemple), de stages pour apprendre à mieux gérer le stress, montre que cette approche psychologue est déjà bien installée. Cependant, ces approches, si elles peuvent momentanément soulager la pression ou la souffrance individuelle, ne questionnent aucunement le lien avec l'organisation du travail ; on reste sur des réponses ponctuelles et peu satisfaisantes dans la durée : le travail ne se laisse pas enfermer dans des règles prescrites et des normes quantitatives de performances. Les salariés sont constamment obligés de s'adapter pour surmonter les difficultés imprévues et cet apport est invisible. Il est d'autant plus facilement nié par la culture procédurale et normative (ou bureaucratique) que les salariés eux-mêmes ont du mal à en parler. Une des sources de la souffrance est bien cette façon de vivre comme des questions personnelles ce qui est du ressort des conditions de travail (Ehrenberg, 1998). La psychologisation renforce cet état de fait.

Qu'en est-il pour le service social ?

- 18 Une tendance forte dans les entreprises publiques et privées est d'externaliser leur service social à partir du milieu des années 90 ; cette externalisation a eu pour conséquence de faire exploser les pratiques de ces professionnelles, notamment en transformant radicalement leurs interventions sous la forme d'une multiplication de petites prestations. Dans le même temps, la seule et unique formation spécialisée à l'intervention sociale en entreprise⁵ a failli disparaître : aujourd'hui, elle se réaffirme avec des enseignements plus ancrés dans la gestion des ressources humaines.
- 19 Cependant, ces services sociaux avaient en commun, une implication forte dans la culture de l'entreprise. Ils puisaient leur légitimité de cette connaissance et des méthodes d'intervention sociale élaborées au fur et à mesure du temps. Les assistants de service

social de ces services avaient développé des compétences de pluridisciplinarité, d'observation sociale, de synthèse et d'analyse et étaient des professionnels précieux dans la compréhension de la souffrance au travail. Peu de professionnels à l'intérieur de l'entreprise ont cette connaissance fine du terrain et de la dégradation des conditions de travail, des effets sur la vie au travail, sur la santé des salariés. L'externalisation des services sociaux du travail (ou du personnel), entraîne une dilution des plaintes de souffrance au travail. Ce n'est pas que les assistants de service social externalisés seraient de moins bons professionnels, mais ils sont coupés d'une réalité de l'organisation du travail. Ils ne perçoivent que la surface de la plainte. Ils ont rarement accès aux éléments qui permettent d'analyser les mécanismes qui produisent cette souffrance. Ils ne peuvent être que dans le traitement individuel, sans impact sur les collectifs. Leurs interventions sous forme de vacations (souvent peu nombreuses) et sur diverses entreprises en font des généralistes, leur donnant peu de possibilités de s'investir dans une démarche d'observation sociale. Or cette démarche d'observation sociale est le point fort d'un service social du travail pour faire entendre, connaître et alerter sur des indicateurs précis, des conséquences des changements (quelle qu'en soit l'origine : production, politique, management, etc.).

- 20 D'autre part, ce contexte a favorisé l'émergence d'une fonction RH s'installant sur le créneau d'une approche psychosociale. Les assistants de service social, spécialisés dans cette approche, ont été refoulés sur des tâches de technicien du social (résolution de problèmes en utilisant les procédures juridiques et sociales, soit en interne, soit en externe).
- 21 Quant aux services sociaux qui sont maintenus en interne, ils se heurtent de plus en plus au fait de ne plus pouvoir faire entendre le point de vue humaniste des situations particulières des personnes. Les réponses sont pour la majorité des professionnelles cantonnées dans deux registres :
 - Soit une stigmatisation qui permet d'évoquer la situation comme un cas à résoudre et le plus souvent en y adjoignant le qualificatif « social ». Ce qui est devenu un « cas social » permet un implicite renvoyant à une vie personnelle identifiée comme difficile (séparation de couple, problème de santé, etc.) et un explicite autour des capacités relationnelles souvent dégradées dans ce genre de situation.
 - Soit une approche que nous qualifions de juridico-gestionnaire qui consiste à analyser la situation au travers du statut et sa déclinaison en dispositifs de gestion.
- 22 La modernisation des entreprises va plonger le service social du travail, dans une réalité à laquelle il est loin d'être préparé. Les valeurs humanistes se confrontent à l'implantation de la rationalité managériale. Il faudra attendre la fin des années 90 pour qu'une réflexion spécifique du service social du travail se mette à jour. La question de l'éthique redevient centrale pour les professionnelles de ce secteur confrontées à une logique économique et gestionnaire qui met l'humain au second plan. Les valeurs qui sont au fondement du métier sont fortement questionnées. Les problèmes sociaux sont renvoyés à des problèmes moraux ou psychologiques⁶ et s'adressent à la responsabilité individuelle. Elles se retrouvent souvent dans l'impasse d'une écoute compassionnelle, ne pouvant plus se référer à l'organisation des conditions de travail. Leurs interventions ne peuvent plus peser sur les transformations à mettre en œuvre et reposent essentiellement dans le fait de soutenir les salariés dans le travail de constitution de leur propre point de vue sur ce qui se passe. La question du sens, de la souffrance et donc de la santé est le dernier rempart pour éviter l'implosion tant sociale que psychique des salariés qui viennent

chercher assistance auprès du service social du travail ; elles accompagnent ainsi les personnes à comprendre ce qui est en train de se passer pour elles.

- 23 L'éthique du care peut dans ces conditions représenter un soutien à l'intervention sociale, à condition que le service social accepte de reconsidérer son positionnement en fonction du travail et non sur la seule dimension de l'aide individualisée auprès des salariés.

Le care et l'éthique du care

- 24 La modernisation des entreprises, l'ensemble des mutations du monde du travail et notamment l'émergence des questions de souffrance au travail et de risques psychosociaux imposent, désormais, à l'entreprise de traiter ces problématiques via des professionnels compétents sur ces questions afin d'éviter une tendance à la « psychologisation » à outrance de ces phénomènes sociaux.
- 25 Les assistantes de service social et les conseillères du travail⁷ dotées d'une double culture, celle du travail social et celles de la gestion des ressources humaines donnent au service social du travail toute sa fonction stratégique et notamment au regard des nombreuses évolutions intervenues dans le monde du travail (mutations organisationnelles, individualisation des parcours, mobilité professionnelle...). Pour autant, il leur faut s'engager dans la compréhension des enjeux économiques des entreprises, ce qui n'est pas dans la culture professionnelle des assistantes de service social.
- 26 Les théories de l'organisation appréhendent l'organisation comme un ensemble constitué d'individus, de collectifs et de systèmes. L'entreprise est considérée comme ayant un bon fonctionnement à partir d'une représentation d'ajustements équilibrés entre des besoins et des contraintes ou bien comme un agencement dans un processus dynamique entre les intérêts du personnel, la productivité et des contingences variés (contexte économique via le marché, environnement, parties prenantes, etc..). Introduire le care dans le contexte de l'organisation, plus particulièrement de la GRH ouvre des perspectives pour faire avancer la question de la santé au travail à partir de ces travailleuses sociales, un peu particulières que sont les conseillères du travail.

Le care, concept polysémique

- 27 Le care est un champ d'études variées, mais il nourrit également des approches disciplinaires différentes qui ne vont pas le construire de la même façon.
- 28 C'est au sein de la psychologie morale que surgit le care dont Carol Gilligan est la pionnière à la fin des années 70. Son livre, *In a different Voice* (1982), a permis de renouveler le débat. Sa traduction française, *Une si grande différence* (1986), est restée pratiquement sans écho à sa sortie. Il faudra attendre les années 2000 pour que les travaux des chercheuses françaises (P.Paperman, S.Laugier, P.Molinier) commencent à diffuser à la fois des travaux sur le care (soins infirmiers, l'assistance à la personne, etc.) et la traduction des travaux de Joan Tronto⁸.
- 29 Carol Gilligan a montré dans cet ouvrage que la responsabilité pour autrui consiste à entendre et prendre en compte ce qui se passe dans les relations avec les autres, en prêtant attention au point de vue de chacun et que les différentes voix soient entendues. Elle insiste sur le fait que ce sont souvent les femmes qui sont porteuses de cette préoccupation parce qu'elles sont en charge de la vie domestique. Son approche a pu être

comprise comme étant une activité uniquement du côté des femmes. Or son ouvrage vient plutôt dénoncer le fait que ce souci concret d'autrui est habituellement compris dans la psychologie morale traditionnelle comme une impossibilité de s'en rapporter à des principes universels. La philosophie morale, notamment dans les travaux de Nel Noddings, ont tenté de définir le care à travers l'éthique du care, comme une disposition morale s'opposant à l'éthique de la justice ; là encore, l'éthique du care s'appuie sur le souci de l'autre concret, mais se définit comme étant naturellement portée par les femmes. La critique sera celle de dénoncer cette approche comme un essentialisme de genre ainsi que de faire apparaître l'éthique du care sans en examiner les conditions du rapport social. La philosophie politique regardera le care dans son rapport aux théories de la justice : les travaux de Martha Nussbaum (le care au cœur des capacités), Eva Feder Kittay (élaboration d'un troisième principe de justice redistributeur équitable de care), Susan Okin (rôle prépondérant de l'empathie sur la façon de construire les principes de justice), vont chercher comment le care peut s'intégrer pour penser une théorie de la justice ; ces travaux portent un regard critique à la fois sur la théorie de la justice de Rawls, mais également la vision de Habermas sur sa façon de concevoir la délibération. La sociologie, quant à elle, se concentrera sur le care comme activité, comme travail. Ainsi de nombreux travaux autour de l'éducation, du travail social et des soins ont été conduits avec cette approche du care.

- 30 Puis Joan Tronto publie en 1993 « Moral boundaries. A political argument for an ethic of care » ; c'est cet ouvrage traduit en français en 2009 qui est au fondement de notre réflexion sur l'éthique du care comme support de l'intervention sociale en entreprise. Joan Tronto revient sur ses contributions en questionnant deux points essentiels à cette étape des débats :
 - Le premier est dans l'opposition entre care et justice ; en effet, le care finit par apparaître comme une façon de corriger les manques des théories de la justice en rajoutant un regard et une prise en compte sur les particularités des trajectoires de vie.
 - Le deuxième point est celui de penser le care uniquement du côté des femmes dont le risque en est la naturalisation, mais surtout le déni des rapports de force qui voilent le fait que ce sont les personnes les plus démunies à qui échoue le travail de care.
- 31 Joan Tronto fait ainsi du care avant tout un processus social complexe qui tisse des relations avec la justice ; il s'agit alors de tenir ensemble care et justice, particularité et universalité, le tout dans des processus contextualisés, historisés, à propos desquels la question du rapport social est centrale, que l'on pourrait résumer par « qui fait quoi, comment, où et quand ».
- 32 Défini ainsi, le concept de care ne peut se traduire simplement par la notion de soin (cela est d'ailleurs l'objet d'un débat qui cherche à enfermer le care uniquement dans cette dimension). Ce concept recouvre à la fois les champs de la souffrance ou de l'assistance (en soi, peu attractif), mais surtout met en lumière la nature vulnérable, dépendante et interdépendante des êtres humains ; nous retiendrons la définition de Joan Tronto et Bérénice Fisher : « *Au niveau le plus général, nous suggérons que le care soit considéré comme une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie* » (2009, p 143).
- 33 Le care s'inscrit donc dans le désir de faire valoir l'attention aux autres singuliers, aux détails de la vie humaine enracinée dans l'expérience vécue. Cette attention a ceci de

remarquable qu'elle est surtout non remarquée, tellement elle semble évidente à la préservation, à l'entretien, à la d'un monde humain. Ce terme de care est également indissociable des dimensions de proximité, de singularité et d'engagement personnel.

- 34 Ce travail de définition qui finalement amène à garder le terme de care, cherche à défaire l'idée que celui-ci serait l'apanage des plus démunis, des malades, des handicapés ou des personnes âgées. Il cherche aussi à éviter de rabattre cette notion sur un sentimentalisme banalisé ou une version médicalisée de l'attention aux autres. Il s'agit alors de reconnaître que la vulnérabilité ou la dépendance ne sont pas des accidents de parcours qui n'arrivent qu'aux autres, mais bien constitutive de la vie humaine.

Éthique du care

- 35 Dans le care, l'attention aux autres dans leur intégrité et leur spécificité est d'une importance primordiale. Ce type d'engagement moral contraste avec celui impliquant une attention aux règles, aux valeurs, aux principes généraux et abstraits. La perspective de la justice sur laquelle est fondé notre système social, repose sur la présupposition que la meilleure façon de prendre soin des personnes consiste à respecter leurs droits et à leur accorder leur dû dans la distribution des charges et des bénéfices sociaux. Par contraste, le care insiste sur une attention permanente, un engagement à l'égard de personnes singulières c'est-à-dire une concentration sur les besoins, les désirs, les attitudes et toute la façon d'être de la personne singulière. Il est propre à la personne et n'est pas généralisable. C'est la personne qu'elle est et non ses traits idéalisés dans des règles générales qui sont le guide du care.
- 36 De ce point de vue, autrui et soi-même sont conçus dans leur singularité plutôt qu'ils ne sont vus comme des exemplaires auxquels appliquer des notions morales généralisées. Ceux qui voient le sujet comme étant séparé des autres se réfèrent à la morale de la justice telle qu'elle existe dans nos sociétés occidentales, à savoir le passage par des principes universaux, ne reconnaissant pas les particularités ; l'éthique du care s'appuie sur une approche du sujet comme lié et interdépendant des autres.
- 37 La tendance spontanée qui est celle de généraliser oblige à rechercher quelque chose de commun à toutes les entités que nous rencontrons. Il s'agit d'en construire un concept général représentant une propriété commune à ces cas particuliers. Le caractère particulier en est, de fait, absent. La tentation serait d'engager l'éthique vers une ontologie particulariste, c'est-à-dire d'élaborer des particuliers abstraits pour asseoir un concept général. Les concepts moraux sont souvent posés comme détachés de l'expérience du réel pour aller vers un rationalisme et permettra ainsi par l'objectivation, une possibilité d'universalité.
- 38 Le care correspond au souci du particulier, ancré dans ce qui compte, dans ce qui a de l'importance pour soi et attentif à autrui. Ce qui importe, c'est la perception des contrastes, des distances, des différences et leurs expressions. Le fait de focaliser ainsi sur une catégorie rend visible les différences entre cette catégorie et ce qui est posé comme une norme. Tout l'apport du care permet une approche éthique qui ouvre sur des possibles autre que la comparaison entre ce qui est de l'ordre de la norme ou de la règle et ce qui ne l'est pas. C'est plutôt une approche dans l'appréhension de la différenciation, contextualisée à la situation et qui englobe la préoccupation du juste et de l'important.

- 39 Cette conception de l'éthique s'éloigne de l'argumentation de la théorie morale pour revenir à nos pratiques ordinaires de la vie humaine. Cette approche des particularités ne peut évidemment avoir de validité pour tous. L'éthique du care n'est pas un ensemble de principes ou de règles ou de concepts généraux, mais elle n'est pas, non plus une simple description (ou narration) du réel. Elle est travaillée par ces descriptions et ce qui en découle dans nos pratiques et diverses formes de vie : » *considérer l'usage peut nous aider à voir que l'éthique n'est pas ce que nous croyons qu'elle doit être. Mais notre idée de ce qu'elle doit être, a nécessairement formé, modelé ce qu'elle est, ainsi que ce que nous faisons ; et considérer l'usage, en tant que tel, ne suffit pas.* » (Diamond cité par Laugier, 2006, p 328).
- 40 Enfin, se soucier de l'autre, de manière appropriée ne veut pas dire que l'autre est passif : être objet de l'attention passe nécessairement par le fait que cet autre est sujet d'une nouvelle demande, conduisant à un accompagnement engendré dans le cours même de l'interaction. Ainsi se référer à cette conception du care, c'est placer l'action sous le signe de l'immanence, dimension invoquée à chaque situation particulière évitant que l'attention portée à l'autre échappe à toute tentative de réification ou d'instrumentalisation charitable ou paternaliste. L'objet dont on se soucie doit pouvoir advenir en tant que singularité non réductible au seul besoin. Le care devient une pratique et non plus seulement des dispositions morales afférentes par exemple au genre.

L'éthique du care comme support de l'intervention sociale

- 41 Les conseillères du travail et les assistantes sociales du travail soutiennent toutes les dimensions du travail et leurs centralités dans la vie sociale, psychique, et affective. Elles œuvrent au quotidien pour accompagner les salariés et les différents acteurs de l'organisation pour prendre soin du travail et des relations de travail et non pas exclusivement pour prendre soin des personnes. La diversité⁹ incluse dans une éthique du care devient alors une approche intéressante pour ces professionnelles.
- 42 La diversité telle qu'elle apparaît dans la GRH, consiste à rendre visible des catégories qui se fondaient dans une généralité : les femmes, les jeunes, les seniors, mais aussi les handicapés et l'ensemble des constructions de catégories que l'on peut faire émerger, à un moment donné pour avancer sur une problématique (par exemple, l'évolution des compétences d'un métier, l'accueil de tous les nouveaux dans l'entreprise ou le suivi de l'insertion des handicapés). Cette approche par la diversité correspond également au souci de la gestion individualisée des ressources humaines.
- 43 Elle permet de traiter deux types de problématiques de ressources humaines : une problématique de public qui va construire des catégories (les jeunes, les techniciens, les mobiles, les secrétaires, etc.) et une problématique de situation individualisée.

Une problématique de public et/ou une problématique de situation

- 44 La problématique de public consiste à mettre le focus sur une catégorie. Le fait de focaliser ainsi sur une catégorie rend visible les différences entre cette catégorie et ce qui est posé comme une norme. L'apport du care ouvre vers une approche éthique qui engage sur des possibles autre que la comparaison entre ce qui est de l'ordre de la norme ou de la règle et ce qui ne l'est pas. Une approche dans l'appréhension de la différenciation,

contextualisée à la situation est une réponse : par exemple, mettre en œuvre une politique d'accueil de tous les nouveaux arrivants dans l'entreprise et être particulièrement attentif aux jeunes dans la façon dont ceux-ci vont pouvoir se familiariser avec à la fois le poste de travail et l'environnement professionnel participe de cette éthique.

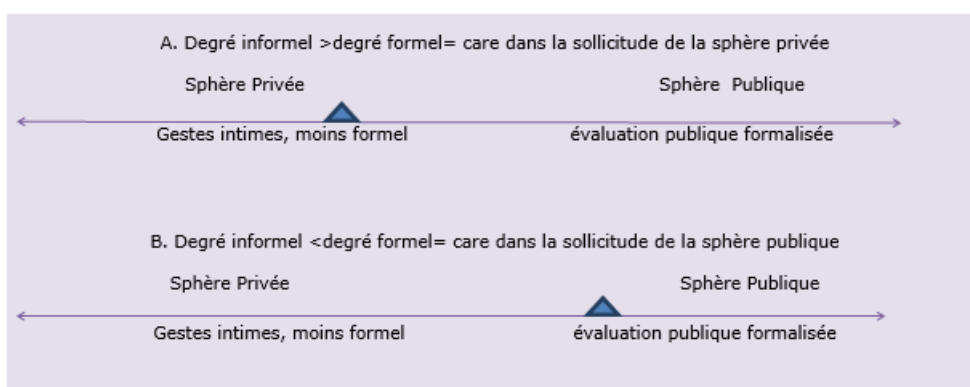
- 45 La problématique de situation est davantage liée à la place dans l'organisation. Prendre sa place dans l'organisation du travail suppose que la personne soit à même de mettre en œuvre ses compétences en répondant à ce qu'on attend d'elle, allant du maintien de soi et de ses compétences à la capacité d'agir selon les règles formelles de l'entreprise (respecter des horaires, sa hiérarchie, faire face à la charge tant physique que mentale, etc.). Le décrochage par rapport à ce qui est attendu, correspond à la notion de vulnérabilité telle que nous l'évoquons dans l'éthique du care. Ces différentes vulnérabilités ont des sources variables, et elles appellent des interventions aux multiples visages.
- 46 La diversité de ces décrochages dans le cadre d'une politique de ressources humaines privilégiant l'individualisation de la gestion, trouve des pistes dans le cadre de réponses prenant en compte les dispositions particulières qui font que chaque individu réagit de façon personnelle à une situation.
- 47 La prise en compte de la situation individualisée va se faire le plus souvent par le biais de la narration de l'expérience vécue par la personne et permettra de rendre visible ce qui ne se voit pas. C'est bien de singularité qu'il s'agit.
- 48 Les conseillères du travail prennent en compte les trajectoires de vie des personnes ; elles ont donc une mission de suivi individualisé ; elles procèdent, par exemple, au suivi des personnes en arrêt de travail pour les informer de leurs droits et pour les orienter dans leurs démarches tant auprès des services de l'entreprise que ceux externes à l'entreprise (mutuelle, caisse primaire). Elles participent à la reprise du travail en servant de tiers et d'intermédiaire entre le salarié et l'entreprise. Elles s'emploient également à promouvoir des actions en faveur des personnes handicapées.
- 49 Dans un premier temps, elles sont souvent amenées à travailler sur les représentations qu'ont les hommes et les femmes dans l'entreprise de la question du handicap ou des maladies chroniques. Cette diversité des situations nécessite certes une approche clinique et des mesures individuelles, mais elles impliquent aussi avec le service des RH, des aménagements au sein des activités de travail et auprès des équipes. Les conseillères du travail peuvent aussi être à l'initiative de la mise en place de groupe de travail lorsqu'elles identifient un malaise social, des dysfonctionnements nuisibles pour la réalisation du travail et pour la santé des personnes. Elles sont positionnées comme chargées de projet et participent à animer les séances de travail et à faire circuler la parole sur l'activité de travail pour susciter des compromis et des accords possibles dans les processus de travail et la vie sociale et humaine au travail. Elles permettent ainsi de favoriser le dialogue et trouver les réponses entre les différentes logiques de justification des acteurs : techniques, financières, sociales et humaines.
- 50 La réflexion du care n'ouvre pas tant sur de nouvelles approches de l'éthique que sur une transformation du statut même de l'éthique. Cette perspective implique de se recentrer sur les activités de travail et les coopérations possibles au sein des collectifs de travail. L'enjeu, pour les professionnelles, est de se positionner dans les espaces de dialogue social (par exemple les Comités d'entreprise et Comité Hygiène Sécurité Conditions de Travail),

mais aussi d'intégrer les activités de coordinations et de régulations des différents services de l'entreprise (par exemple réunion hebdomadaire du service Ressources Humaines, commission technique suite à un Accident de Travail). Mais pour que cette approche sociale ne soit pas renvoyée au traitement psychosocial de situations positionnées comme « cas social », il faut que le care soit une façon commune d'envisager la coopération en s'institutionnalisant.

Un care institutionnalisé

- 51 Saisir ensemble une disposition d'ordre sensible et une activité pratique est l'enjeu de cette nouvelle fonction sociale que nous avons qualifiée par ailleurs de Tiers Social (Paturel, 2010). Cependant institutionnaliser cette fonction demande d'en décortiquer les différentes composantes de façon à construire à la fois un registre de compétences et de missions. Un bon geste professionnel de care serait une certaine qualité pragmatique qui assurerait la forme à laquelle s'ajoute un ressort particulier d'engagement définissant une attitude, et ce dans une durée variable. Un contre-exemple éclaire ce point de vue : un geste d'amitié accompli par devoir perd sa qualité de geste d'amitié.
- 52 Un premier continuum (Pattaroni, 2006) apparaît : à une extrémité, il y a la sphère privée (relations dans la vie personnelle, y compris dans l'espace personnel du travail) et à l'autre, la sphère publique qui peut contenir l'entreprise. La sollicitude engage des gestes, des attitudes intimes ne permettant pas vraiment de formalisation ; les gestes du care, en ce qui concerne la sphère publique, peuvent être formalisés et ramènent une possibilité de mesure, notamment à travers des actions obéissant à des règles formelles comme le sont les règles de gestion, notamment dans celles des ressources humaines via des règlements et des procédures. C'est la position d'un curseur entre le degré d'informel et le degré de formalisation qui va faire que le geste de care pourra ou ne pas s'institutionnaliser.

Figure 1. Continuum Sphère Privé - Sphère Publique



- 53 Un deuxième continuum est nécessaire à prendre en compte pour avancer dans cette élaboration. En effet, le care induit une relation asymétrique : on a le plus besoin que l'on se soucie de soi quand on est soi-même dans l'impossibilité de l'offrir en retour. Or, institutionnaliser le care, passe par le fait de symétriser la relation. On imagine mal une démarche de GRH qui ne s'appuierait pas sur un idéal d'individu autonome et responsable. Le respect de l'autonomie et de la responsabilisation passe par le fait que

celui qui accompagne vers cet état, le fait dans une relation de symétrie avec celui qu'il aide. Le curseur doit alors se déplacer vers la formalisation d'actions identifiées et nécessite une pédagogie de l'apprentissage de gestes professionnels validant l'autonomie et la responsabilisation de la personne.

- 54 Cependant pour que cette institutionnalisation existe, le care doit être reconnu à travers ses savoir-faire qui sont pour la plupart du temps peu visible : le care est souvent reconnu quand il disparaît. L'invisibilité de ces savoir-faire a tendance à sous-évaluer le registre du faire en surévaluant le registre de l'être alors qu'il s'agit également de mobiliser des connaissances techniques : l'infirmière qui tend au chirurgien le bon instrument avant même qu'il ne l'ait demandé. Il faut bien à cette infirmière une bonne connaissance technique de l'opération effectuée par le chirurgien pour anticiper sur le fait qu'il a besoin, à ce moment précis de l'intervention de tel instrument. De plus, en lui passant cet instrument à cet instant précis, elle soulage la charge mentale pesant sur le chirurgien dans la responsabilité de son acte professionnel.
- 55 Ces savoir-faire sont « *discrets au sens où, pour parvenir à leur but, les moyens mis en œuvre ne doivent pas attirer l'attention de celui qui en bénéficie et doivent pouvoir être mobilisés sans en attendre forcément de la gratitude.* » (Molinier, 2006, p 303). Penser que ces savoir-faire discrets puissent d'une part être reconnus et d'autre part reconnus comme compétences, met au jour la distance à parcourir dans ce qui sert de référentiel aujourd'hui aux métiers et la prise en compte de l'expérience comme source d'apprentissage.
- 56 Le travail de care reste dans la conscience collective, comme avant tout des qualités morales, plutôt dévolues aux femmes ou au féminin des hommes. Il est perçu comme un don de soi vers les autres, et non pas comme un savoir acquis avec l'expérience. Dévoiler les conditions dans lesquelles se pensent les pratiques, les remettre en perspective de l'organisation est ce que nous tentons de faire autour de la figure des conseillères du travail.

Conclusion

- 57 Ce qui est mis au jour à travers ces réflexions, ce sont les tensions entre l'environnement, le sujet, le collectif, le droit, les contingences organisationnelles et matérielles de l'entreprise. Ces tensions sont représentatives du travail aujourd'hui et nécessitent des coopérations avec différents services et acteurs de l'entreprise. La position des conseillères du travail consiste à savoir maintenir des frontières, souvent poreuses entre les personnes (employés, cadres, élus...) les services et les activités dans l'objectif de faire de la diversité, le socle de la gestion des ressources humaines.
- 58 Dans ce cadre, la diversité n'est plus un état que l'on atteindrait, il est ici beaucoup plus question d'une démarche d'esprit, d'une façon de faire, véritable écologie de vie propice à l'épanouissement de l'individu, de la collectivité dont il fait partie, et de l'intervenant. Une quête de sens qui constitue une façon de cheminer plutôt que le but du chemin, et qui ne peut se concevoir que dans la perspective d'une réflexion éthique. Saisir ensemble une disposition d'ordre sensible et une activité pratique est l'enjeu de cette démarche. Cependant l'institutionnaliser demande d'en décortiquer les différentes composantes de façon à construire à la fois un registre de compétences et de missions.

- 59 Le souci constant d'une éthique du lien incarné par le care prend en compte toutes les tensions qui existent en son sein et prend appui sur une posture de Tiers Social qui consiste à porter l'attention sur les liens, sur les articulations.
- 60 Cette façon d'entreprendre la diversité comme démarche implique que tout ce qui se passe entre les acteurs RH (dans la circulation de mots, de gestes, d'émotions,...) aboutisse à des compétences co-construites et collectives ; celles-ci s'échangent, se nourrissent mutuellement pour produire des compétences fécondées les unes au contact des autres. Des ajustements par correctifs et par erreurs ont lieu sans cesse entre les acteurs. L'éthique du care comme dynamique de la diversité, devient une pratique au service de l'action et non une fin en soi. Elle fait partie intégrante de la démarche et se construit chemin faisant.
- 61 La stricte observance des recommandations – voire des réglementations – administratives, n'est pas suffisante. De même la technique, si élaborée qu'elle soit, n'a pas de sens si on n'en revient pas à la question du sens de l'activité de chacun.
- 62 Les conseillères du travail portent ces préoccupations éthiques, en ayant le souci des personnes et le souci des conditions de vie au travail des hommes et des femmes en entreprise. Elles sont parties prenantes de la diversité comme démarche de la gestion des ressources humaines.

BIBLIOGRAPHIE

- Castel, Robert et Claudine, Haroche (2005). *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Entretiens sur la construction de l'individu moderne*, Paris, éditions Hachette Littératures, 208 pages.
- Clot, Yves (2010). *Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, édition La Découverte, 190 pages.
- De Bry, Françoise, Jacques, Igalens et Jean-Marie, Peretti (2010). *Éthique et Responsabilité Sociale*, Lyon, éditions EMS, 358 pages.
- De Gaulejac, Vincent (2011). *Le travail, les raisons de la colère*, Paris, éditions du Seuil, 334 pages.
- Dejours, Christophe (2009). *Souffrance en France : la banalisation de l'injustice sociale*, Paris éditions du Points, 237 pages.
- Ehrenberg, Alain (1998). *La Fatigue d'être Soi : dépression et société*, Paris, éditions Odile Jacob, 318 pages.
- Ferron, Michel (2007). *Le management des collectifs de travail en GRH : quels apports pour la gestion de la diversité en GRH ?* 3^{ème} Rencontres internationales de la Diversité, Corte, septembre.
- Garrau, Marie et Alice Le Goff (2010). *Care, justice et dépendance*, Paris, Presses universitaires de France, 151 pages.
- Gilligan, Carol (2008). *Une voix différente : pour une éthique du care*, Paris, édition Flammarion, 284 pages.

- Illouz, Eva (2006) *Les sentiments du capitalisme*, Paris, éditions du Seuil, 201 pages.
- Molinier, Pascale (2006). Le care à l'épreuve du travail. dans Patricia Paperman et Sandra Laugier (sous la direction de), *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, éditions de l'EHESS, pp. 209-316.
- Osty, Florence, Sainsaulieu, Renaud et Marc, Uhalde (1997). *Les mondes sociaux de l'entreprise*, Paris, édition Desclée de Brouwer, 612 pages.
- Paperman, Patricia et Sandra Laugier (2006). *Le souci des autres –Éthique et politique du care*, Paris, éditions de l'EHESS, 352 pages.
- Omnès, Catherine (2007). Les surintendantes d'usine : pionnières de la gestion du risque professionnel ? Le 4 pages du Centre Etudes pour l'Emploi, n° 42, mai.
- Pattaroni, Luca (2006) Le care est-il institutionnalisable ?, dans Patricia Paperman et Sandra Laugier (sous la direction de), *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, éditions de l'EHESS, pp. 177-202.
- Paturel, Dominique (2010) *Le service social du travail à l'épreuve de la GRH : la fonction de Tiers Social*, Paris, éditions de l'Harmattan, 338 pages.
- Paturel, Dominique (2012) La fonction de Tiers-Social dans la GRH : prendre en compte les hommes et les femmes au travail dans Sophie Le Garrec (sous la direction de), *La santé contre le travail ?*, éditions de l'Harmattan, pp. 147-167.
- Peretti, Jean-Marie (2006). *Tous différents, gérer la diversité dans l'entreprise*, Paris, éditions de l'Organisation, 312 pages.
- Renault, Emmanuel (2004). *Mépris social. Éthique et politique de la reconnaissance*, Paris, éditions du Passant, 117 pages.
- Tronto, Joan (2009). *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, Paris, édition de La Découverte, 233 pages.

NOTES

1. Pour plus d'éléments sur cette recherche, voir ouvrage cité dans la bibliographie : Paturel (2010)
2. Article D4632-4 du Code du travail
3. La formation de surintendante est la première formation de travail social validée par un diplôme ; lorsque le diplôme de service social sera créé (1932), la formation deviendra une spécialisation du service social en entreprise et qui ne pouvait s'effectuer qu'après une formation initiale de service social et une expérience professionnelle ; cependant les entreprises vont recruter des assistantes sociales qui n'auront pas cette formation spécialisée.
4. Cette activité est exercée à 98 % par des femmes ; nous emploierons donc le féminin.
5. Diplôme de l'École supérieure de travail social : conseillère du travail, mention travail sociale et ressources humaines ; c'est la seule école qui délivre cette formation et qui est l'héritière de l'École des Surintendantes.
6. L'exemple du traitement du harcèlement qui en France est qualifié de moral et non psychologique en est une illustration ; seul un juge peut décider s'il y a harcèlement ou pas.
7. Le titre de surintendante est abandonné en 2004 et c'est celui de conseillère du travail qui sera repris à travers le diplôme rénové, délivré par le ministère du Travail.

8. Traduction française en 2009 d'un ouvrage publié en 1993 aux États-Unis ; cet ouvrage est préfacé par Liane Mozère, professeur de sociologie. Elle écrit dans cette préface la révélation qu'elle a eu en écoutant Joan Tronto dans la proximité qu'elle y voit avec les travaux de Jean Oury à La Borde et où travaillait également Félix Guattari.
 9. Lancée en 2004, la signature de la charte Diversité témoignait de la volonté des entreprises de mieux refléter dans leurs effectifs la diversité de la société française et d'engager une lutte contre les discriminations (genre, ethnique, handicap).
-

RÉSUMÉS

Dans les entreprises françaises, la fonction sociale est intimement liée à l'histoire de la fonction de gestion du personnel. Elle est incarnée par les surintendantes d'usine dont les héritières sont les conseillères du travail et assistantes de service social du travail. Ces professionnelles dotées d'une double culture, celle du travail social et celles de la gestion des ressources humaines donnent au service social du travail toute sa fonction stratégique et notamment au regard des nombreuses évolutions intervenues dans le monde du travail. Le care à la fois dans sa dimension théorique et sa dimension pratique ouvre des perspectives pour faire avancer la question de la santé au travail.

Cet article cherchera à montrer l'articulation autour de l'éthique du care entre une pratique d'intervention sociale et une façon de penser la prise en compte du réel des hommes et des femmes au travail dans la gestion des ressources humaines.

In French companies, the social function is intimately linked to the history of the function of personnel management. It is embodied by the ladies superintendents whose heirs are the labor advisers and social workers. These professional with a dual culture, the social work and those of the management of human resources to provide social service corporate, all its strategic function and particularly in view of the many developments in the world of labor. The care in both its theoretical dimension and its practical dimension opens up opportunities to advance the issue of health. This article will seek to show the articulation about the ethics of care between a social work practice and thinking taking into account the real of men and women at work in the human resources management.

INDEX

Mots-clés : éthique du care, service social du travail, conseillère du travail

Keywords : ethic of care, social service corporate, labor adviser

AUTEUR

DOMINIQUE PATUREL

INRA SAD, UMR 951 Innovation, Montpellier dpaturel@supagro.inra.fr

Une qualité d'emploi mitigée : qu'est-ce qui motive les aides à domicile?

Ilda Ilse Ilima, Sophia Belghiti-Mahut et Alain Briole

Introduction

- 1 Compte tenu du vieillissement de la population dans nombre de pays, le secteur des relations de service est devenu l'un des axes majeurs de développement des économies contemporaines. Dans cet ensemble, les activités de service à la personne et plus particulièrement à la personne fragile connaissent la même dynamique, avec des particularités caractérisées par d'évidentes mutations sociétales¹.
- 2 Le vieillissement de la population, l'évolution des formes de solidarité sociale et son inscription dans les politiques macro-économiques (Boyer, 2006), le passage d'une logique globale de contrôle à une logique de régulation des populations (Foucauld, 2004), pour ne citer que ces traits concourent à l'essor de ce secteur dont témoignent tant les prévisions en matière de besoins que l'évaluation des créations d'emploi.
- 3 L'arrivée récente d'opérateurs privés, du secteur assurantiel ou plus largement des services à la personne montre que cette activité longtemps dominée par l'action sociale est désormais prise dans un processus de rationalisation économique. Simultanément à l'enjeu de la création de valeur (et d'emplois) et de sa maîtrise, se pose aussi celui de la performance sociale qui ne peut se réduire au seul jeu des agents économiques engagés dans ce nouveau marché (Paugam, 2007). Le service d'aide à la personne reste porteur de valeurs caractéristiques du vivre ensemble (solidarité, relations intergénérationnelles...) que nombre d'observateurs estiment menacées dans la dynamique actuelle de croissance du secteur.
- 4 La rationalisation économique et technique du secteur fait très rapidement surgir la question de la gestion de l'emploi, et plus précisément de la gestion des conditions d'emploi, entendue ici comme l'ensemble des relations contractuelles intégrant les conditions de travail, dans toutes leurs dimensions. C'est ainsi qu'on peut interpréter la

question de la professionnalisation, qui va concerner la structuration tant du management que l'activité elle-même.

- 5 La professionnalisation est la plupart du temps envisagée surtout en référence directe à l'activité et aux compétences des salariés assurant le Service à la Personne. Elle est pourtant déterminée, dans une large mesure par la professionnalisation du management des organisations opérant dans ce secteur, de leurs capacités, notamment, à mettre en œuvre des outils de gestion adaptés à leurs finalités, à développer de véritable politique RH².
- 6 Si certains s'en remettent à la rationalité immanente du marché, il est à peu près certain que dans cette perspective, l'activité du service à la personne se déploiera au moindre coût, pour une performance sociale largement discutable. Si d'un côté, on essaie de réguler ce secteur à partir d'une segmentation des acteurs (entreprises, auto-entrepreneurs, associations...), il n'est pas certain que le résultat soit très différent. Suite à notre recherche, il nous semble que l'orientation d'où pourrait émerger une solution efficace est celle qui s'appuierait précisément sur la gestion des ressources humaines dans le secteur. L'amélioration de la qualité de l'emploi peut fournir le vecteur de déploiement de cette solution globale, plus positive pour les salariés du secteur et permettant d'assurer, de ce fait, un meilleur service à la personne.
- 7 Si on prend en considération cette dimension, essentielle à nos yeux, du développement économique à venir, la qualité de service apparaît comme un moyen particulièrement pertinent pour articuler les deux dimensions, sociale et économique, qui orientent la problématique de l'évolution du secteur. Qu'on la considère d'un point de vue méthodologique et technique, comme vecteur de transformation organisationnelle (Amadiou & Cadin, 1996 ; Courpasson & Livian, 1991), ou encore comme axe de développement d'une nouvelle forme d'échange (Gadrey, 1996), la qualité de service intègre un espace sur lequel peuvent se projeter l'ensemble des enjeux : la qualité de l'emploi.
- 8 On veut privilégier ici deux traits structurels parmi les plus significatifs de cette évolution : le déploiement d'une problématique de la performance dans un champ largement orienté par d'autres paradigmes des échanges sociaux, surdéterminée par l'arrivée de ces nouveaux acteurs que sont les entreprises, et les mutations des relations d'emploi qui s'y articulent nécessairement. Si le service à la personne reste encore pris dans des problématiques traditionnelles, des grilles d'analyse qui privilégient plus ou moins le niveau axiologique (*Justice Vs Care*, etc.), on peut, sans nier l'enjeu à ce niveau, au contraire conclure qu'il n'est pas naïf d'envisager que son déploiement aura un impact considérable sur l'organisation sociale, à l'échelle d'une décennie, qui en modifie la nature comme le statut.
- 9 La gestion des ressources humaines peut être une dimension structurante de ce type d'activité, et la qualité de l'emploi le vecteur support de ce processus. Pour évaluer la qualité de l'emploi, la satisfaction au travail représente l'indicateur synthétique le plus adéquat (Vercernik, 2003). Le faible niveau des rémunérations, l'existence d'horaires le plus souvent flexibles et fractionnés, le temps partiel, subi plutôt que choisi et l'isolement des salariés sont des caractéristiques récurrentes de ce type d'emploi, désormais reconnues par la profession (Cerc³, 2008). Ces caractéristiques illustrent les difficultés que peuvent rencontrer les aides à domicile dans leur emploi, ce que confirment plusieurs études empiriques. Devetter *et al.*, (2009) constatent ainsi que « la qualité globale des emplois est très médiocre ».

- 10 En se basant sur les problématiques liées à la qualité de l'emploi, cet article attire l'attention sur le fait que peu de travaux ont abordé la question de la motivation dans le secteur des services à la personne, et plus précisément celui de l'aide à domicile. L'étude réalisée au sein de deux associations dans la ville de Montpellier a pour but d'explorer la question suivante : alors que la qualité des emplois est assez mauvaise, comment expliquer que les aides à domicile se déclarent plutôt satisfaites de leur emploi et motivées par leur travail ?
- 11 Notre préoccupation de recherche est de voir si au-delà des conditions de travail que connaissent les aides à domicile il y aurait des sources de motivation non exprimées qui leur permettrait de continuer à effectuer leur travail et qui pourraient contribuer à alimenter l'amélioration des emplois et du service en général.
- 12 Répondre à ces questionnements revient à présenter l'article en trois points. Nous présentons d'abord le concept de la qualité de l'emploi ; puis quelques approches théoriques de la motivation au travail ; et finalement les résultats, qui révèlent une appréciation plus nuancée de la part des salariés.

Une qualité de l'emploi « objective » mauvaise

- 13 Si la qualité de service s'impose à juste titre comme le dispositif majeur de régulation de ce secteur, la qualité de l'emploi pourrait constituer le support d'une alternative au néo taylorisme qui semble accompagner souvent la rationalisation du secteur⁴, à la fois une grille d'analyse et d'action.

La qualité de l'emploi : un objet multidimensionnel et source de nombreuses investigations

- 14 La notion de qualité de l'emploi ne saurait se limiter aux conditions de travail ; elle renvoie aux caractéristiques de l'emploi et aux conditions extrinsèques dans lequel il se déroule (rémunération, vacances, heures de travail, horaire de travail, etc.) (Cloutier *et al.*, 2011 ; Cloutier, 2008). Le sens de la qualité de l'emploi est parfois limité par les données disponibles ainsi que les perspectives de recherche retenues (Krahn, 1992 ; Drolet et Morissette, 1998 ; Meisenheimer II, 1998 ; Hughes ; Green, 2006 ; CEE⁵, 2006 ; European Commission, 20083).
- 15 Mis en œuvre initialement en sciences économiques, le concept de la qualité de l'emploi ne cesse de faire l'objet de nombreuses recherches. Le positionnement selon lequel, le salaire constituerait l'unique déterminant de la qualité de l'emploi est discuté. L'utilisation d'un indicateur composite permettant d'exprimer de manière globale la qualité de l'emploi est plus appropriée (Rosenthal, 1989). Mc Dermid *et al.* (2001), mettent en place une conceptualisation plus complexe composée de quarante-trois facteurs regroupés en cinq dimensions : *Conditions de travail*, *Complexité du travail*, *Rémunération et sécurité*, *Avantages sociaux*, *Soutien de l'environnement de travail*. Gupta *et al.* (1992) se positionnent pour leur part, sur douze déterminants : *Charge horaire*, *Difficultés*, *Intérêt pour le travail*, *Cadre physique*, *Opportunités de promotion*, *Qualité de l'assistance*, *Opportunité de spécialisation*, *Sécurité de l'emploi*, *Rémunération*, *Avantages sociaux*, *Qualité des relations avec le supérieur*, *Qualité des relations avec les collègues*. Si on envisage de mesurer la qualité des emplois, une première démarche est de questionner directement les individus sur leur

satisfaction à travailler⁶ comme le soulignent Fremigacci et L'Horty (2005). C'est à partir de l'aspect satisfaction au travail que Handel (2005) étudie la progression de la qualité de l'emploi et du travail aux États-Unis pendant la décennie quatre-vingt-dix. Pour cela, l'auteur prend en considération la perception qu'ont les travailleurs des dimensions suivantes : *rémunération, stabilité, heures de travail, conditions physiques, progression de carrière, travail enrichissant, autonomie professionnelle, relations employés-gestionnaire et relation entre les employés.*

- 16 La Gestion des Ressources Humaines (GRH) quant à elle, s'est toujours inspirée des autres disciplines pour se développer (Yedder et Peretti, 2009). Savall et Zardet (2000) soutiennent que la création par la GRH de l'homme au travail est inspirée des courants de pensée en économie. En GRH l'objectif des rares travaux qui, selon la littérature, se sont imprégnés des questionnements en rapport avec la qualité, a été d'en délimiter les déterminants (Hunter 2000 ; Champion-Hugues, 2001). Ce positionnement est adéquat pour plusieurs raisons. Il favorise la prise en compte des attentes (Yedder et Peretti, 2009) d'une population quant à la qualité espérée d'un emploi de façon globale, en incorporant des dimensions variées. Cloutier *et al.*, (2011) ont centré une de leur recherche sur les mères, en tentant de voir si elles étaient encore perdantes aujourd'hui dans la qualité d'emploi en dépit d'un rehaussement important de leur scolarité.
- 17 Par ailleurs, lors du sommet de Laeken, la qualité de l'emploi a été identifiée comme un concept multidimensionnel, la Commission Européenne l'ayant définie à travers dix dimensions à caractères quantitatifs (Commission Européenne, 2001 ; Davoine *et al.*, 2008). Sous cet ensemble, la qualité de l'emploi devient une notion plus large que la qualité du travail (*job quality, work quality*) qui est quant à elle centrée sur les conditions de travail.
- 18 Cloutier (2010) a particulièrement étudié la qualité de l'emploi chez les femmes au Québec, la comparant à la situation des hommes. La croissance de la féminisation de l'emploi est commune à une majorité des pays de l'OCDE (ILO, 2007 ; Johnston, 2005). Cependant, si les femmes sont présentes sur le marché du travail aussi bien que les hommes, elles occupent encore des emplois moins rémunérés, le temps partiel est récurrent et parfois involontaire, les emplois sont souvent de courte durée et le fait d'occuper des emplois peu ou pas qualifiés ne les aide pas à mettre à profit tous leur savoir, savoir-être, savoir-faire (Cranford *et al.*, 2003 ; Lemièrre & Marc 2006 ; Hughes *et al.*, 2003). Les travaux de Cloutier, Bernard et Tremblay (2011) montrent toutefois que la qualité de l'emploi des femmes s'est améliorée au Québec au cours des deux dernières décennies (1997-2007).
- 19 Cette problématique de la qualité de l'emploi des femmes est tout à fait pertinente dans le secteur de l'aide à domicile. En effet, près de 98 % des emplois sont occupés par des femmes dans ce secteur (Jany-Catrice, 2010) ; d'où la question centrale des facteurs de leur motivation au travail, que nous abordons ici, après une contextualisation de cette qualité de l'emploi dans le secteur de l'aide à domicile.

La qualité de l'emploi dans le secteur de l'aide à domicile : une réalité assez complexe

- 20 Le nombre de personnes âgées dépendantes augmente et continuera de croître de manière significative dans les prochaines années (Bressé, 2003). En France, les plus de 60 ans, qui constituaient 11,5 millions de personnes en 1995, dépasseraient les 22 millions en

2050. Quant aux plus de 75 ans, sur la même période, ils passeraient de 3,5 à 11 millions (Gallouj, 2008).

- 21 D'après un sondage Opinionway pour l'Observatoire de l'intérêt général (Auzanneau et Chardon, 2012), 90 % des Français désirent vieillir chez eux (Auzanneau et Chardon, 2012 ; Franco, 2010). Le vivre chez soi est alors une liberté désirée de façon massive par les aînés. Cette liberté contient cependant des risques, et la responsabilité des autorités publiques revient à faire en sorte que cela se réalise dans de bonnes conditions (Franco, 2010). Les résultats de l'enquête HID⁷ montrent qu'un peu plus du quart des personnes âgées de 60 ans et plus ont une aide à leur domicile suite à un handicap ou un problème de santé (Dutheil, 2001). Cette aide a la possibilité d'être dispensée par trois types d'aidants. D'une part les aidants informels, qui représentent l'entourage des personnes et leur proposent une aide gratuite. Les aidants familiaux, qui sont des proches du bénéficiaire et en contrepartie sont rémunérés pour lui dispenser une aide, par des allocations comme l'Allocation Personnalisée d'Autonomie. Puis les aidants professionnels, qui sont rémunérés pour dispenser cette aide dans le cadre de leur métier. Toutefois, la qualité de ce dernier type d'aidant constitue une question pertinente à approcher dans ce contexte de pénurie, de crise et de tension de la profession.
- 22 Il est constaté que « la qualité globale des emplois est très médiocre » dans ce secteur (Dussuet, 2007). On y trouve des activités où les bas salaires sont répandus, plus de 70 % des aides à domicile et des employés de maison ont de très bas salaires (Ponthieux et Concialdi, 2000), mais également une sécurité de l'emploi en trompe l'oeil (Maruani, 2006 ; Angeloff, 2000). Les durées de travail partiel se cumulent avec le faible niveau des qualifications reconnu. La première source d'insécurité économique est relative à la durée du travail, dans le champ des S.A.P⁸. Le temps partiel constitue la norme⁹, selon l'Enquête Emploi 67 % des salariés « aides à domicile » et « employés de maison » exercent à temps partiel (Dussuet, 2007 ; Doniol- Shaw *et al.*, 2007). Les travailleurs à temps partiel involontaire représentent des « travailleurs contraints » : les employés qui occupent ce genre de poste sont confrontés à des grandes obligations dans la mesure où ils ne parviennent pas effectuer le nombre d'heures de travail souhaité (Cloutier *et al.*, 2011). Des conditions de travail qui cumulent les pénibilités industrielles et celles du tertiaire (Volkoff et Gollac, 2007), viennent soutenir l'hypothèse de la médiocrité des emplois dans ce secteur (Devetter *et al.*, 2009). Une pénibilité spécifique vient corroborer ces contraintes, à savoir celle de la mobilité forcée entre les interventions dans des domiciles, et pour des bénéficiaires différents (Jany-Catrice, 2007).
- 23 Parmi les autres pénibilités, Juhel (1998) met en avant l'exténuation physique et morale, les contacts avec les bénéficiaires qui peuvent être pesants, la monotonie des échanges, le manque de temps permettant d'effectuer toutes les tâches. Aussi le travail des aides à domicile comme celui des postiers ou des caissières de supermarché, contient diverses tâches de manutention. Elles doivent porter les courses, notamment les packs d'eau, transporter l'aspirateur d'une pièce à l'autre et même d'un étage à un autre, transporter le linge dans le but de l'étendre, sortir les poubelles, déplacer le lit voire une commode pour nettoyer derrière. Les charges lourdes à porter ne se limitent pas uniquement aux tâches ménagères, car elles doivent aussi effectuer un « travail sur matériau humain » (Goffman, 1961), c'est-à-dire un travail physique réalisé sur les individus. Elles aident les personnes à sortir de leur baignoire, elles les déplacent de leur lit vers le fauteuil le matin et de leur fauteuil vers le lit le soir (Avril, 2006). Dans certains départements, les prestations des salariés se bornent au quart d'heure nécessaire au portage d'un repas, à la

toilette, etc., cela représente plusieurs aller-retour pour l'employé qui subit la charge invisible de mobilité causée par le fractionnement de l'activité (Jany-Catrice, 2010). La signification commune tend à voir le travail effectué par les aides à domicile comme une simple prolongation de la domesticité, alors qu'il est d'une toute autre nature, complexité, capacité d'adaptation des salariés, autonomie ou variété des responsabilités (Dussuet, 2005). Aussi, de manière générale, ces salariés souffrent d'une absence de reconnaissance (Honneth, 2002 ; Margalit, 1996).

- 24 Ces quelques éléments sur la qualité de l'emploi des aides à domicile nous ont incités à nous intéresser à certaines approches théoriques de la motivation au travail. L'objectif est d'appréhender les aspects théoriques qui peuvent motiver les personnes dans leur travail pour tenter de comprendre, outre l'aspect financier, ce qui attache ces aides à domicile à leur travail décrit comme plutôt dénué d'attrait. Comme nous l'avons indiqué, ceci pourrait constituer un vecteur d'amélioration de la qualité de l'emploi comme du service à la personne.

Quelques approches de motivation au travail

- 25 Il existe plusieurs définitions de la notion « motivation ». Toutefois, leur point commun c'est de définir la motivation comme la totalité des forces qui poussent une personne à avoir un comportement indiqué (Dolan *et al.*, 2007).
- 26 La définition de Vallerand et Thill (1993) est souvent reprise dans les ouvrages de gestion des ressources humaines. « *Le concept de motivation représente le construit hypothétique utilisé, afin de décrire les forces internes et/ou externe produisant le déclenchement, la direction, l'intensité et persistance du comportement* » (Vallerand et Thill ; 1993). Kanfer (1990) rassemble des théories de la motivation dans un paradigme se rapportant aux besoins, mobiles et valeurs de l'individu. Ces théories mettent l'accent sur l'être humain par sa personnalité, ses dispositions, ses traits de caractère stables et ses valeurs, qui sont à l'origine de son comportement.
- 27 On peut distinguer d'une part les théories dites de contenu (Campbell *et al.*, 1970) et les théories de processus d'autre part.

Les théories de contenu : les facteurs qui incitent un individu à agir d'une certaine manière

- 28 Les théories de contenu, comme le nom l'indique, s'intéressent au contenu de la motivation c'est-à-dire à l'ensemble des facteurs qui incitent l'individu à agir de telle ou telle façon. Elles tentent de répondre à la question « qu'est-ce qui motive les gens à travailler ? » (Rojot et Bergmann, 1989), pour déterminer ces facteurs qui poussent les individus à agir. Dans ces théories s'intègrent quatre approches.
- 29 D'abord les théories des besoins de Maslow (1943). Cet auteur indique qu'il existe cinq catégories de besoins (physiologiques, de sécurité, sociaux, d'estime, d'actualisation) ordonnés suivant une structure organique. D'après Maslow, il est impossible que ces besoins soient ressentis au même moment, leur perception se fait de manière successive, et selon un ordre précis. Ensuite la théorie ESC d'Alderfer (1969, 1972), qui précise que les besoins sont directement joints à la motivation. Toutefois, ses investigations ne l'aide pas à élaborer une hiérarchie des besoins comme celle de Maslow (Dolan *et al.*, 2007 ; Dolan *et*

al., 1995). Alderfer (1969, 1972) organise les besoins en trois groupes, à savoir : les besoins d'existence (E), les besoins de sociabilité (S) et les besoins de croissance (C), d'où la théorie ESC.

- 30 Puis la théorie des deux facteurs de Herzberg. Selon Herzberg *et al.*, (1959), certains facteurs peuvent procurer de la satisfaction et d'autres de l'insatisfaction. Les facteurs qui participent à la satisfaction ont un lien avec le travail lui-même et avec le sentiment de plénitude qui provient de cette satisfaction. Ces facteurs intrinsèques, nommés « facteurs de motivation » ou « facteurs moteurs », sont associés au contenu du travail ; ils se composent de : la réussite, la considération, l'autonomie, les responsabilités et l'avancement (Dolan *et al.*, 2007 ; Dolan *et al.*, 1995). En opposition, d'autres facteurs participent à affaiblir les attitudes négatives au travail sans pour autant causer un rendement important et constant de la part des salariés. Ces facteurs extrinsèques, nommés « facteurs d'hygiène » ou « facteur d'ambiance », ont un lien avec l'environnement de travail ; ils se composent des politiques organisationnelles, la supervision (aspect technique), la politique salariale, les relations interpersonnelles, les conditions de travail et la sécurité de l'emploi (Dolan *et al.*, 2007 ; Dolan *et al.*, 1995).
- 31 Tout compte fait, d'après la théorie de Herzberg, il existerait chez les individus deux classes de besoins. Premièrement, tout comme dans le règne animal, l'être humain a besoin de se protéger du danger, de la privation et la douleur ; deuxièmement, appartenant à la catégorie humaine, il éprouve le besoin d'être heureux et de se réaliser (Dolan *et al.*, 2007).
- 32 Il y a des ressemblances entre les théories de Maslow, d'Alderfer et de Herzberg. Il est possible de comparer les besoins extrinsèques (facteurs d'hygiène) de Herzberg aux besoins physiologiques et de sécurité de Maslow ainsi qu'aux besoins d'existence et de solidarité d'Alderfer. Les besoins intrinsèques tels que Herzberg les définit (facteur de motivation) correspondent de façon simple aux besoins d'estime et d'actualisation de Maslow de même qu'aux besoins de croissance d'Alderfer (Dolan *et al.*, 2007). Il y a toutefois une différence importante entre les trois théories. Celles de Maslow et Alderfer maintiennent que ce qui ne constitue pas une insatisfaction est incontestablement satisfaisant, et inversement. Ainsi, si la rémunération est bonne, on est satisfait, dans le cas contraire on est insatisfait. Herzberg ne partage pas cette logique, selon lui, il existe une division claire entre l'insatisfaction et la satisfaction. Alors, d'après la théorie des deux facteurs, les classifications de besoins s'élargissent sur des ensembles distincts les uns des autres. Les éléments de contexte de travail ou de contenu du travail ont des conséquences variées sur la satisfaction. Les premiers ont la possibilité de diminuer l'insatisfaction, tandis que les seconds uniquement peuvent engendrer une grande satisfaction au travail (Dolan *et al.*, 2007).
- 33 Enfin, la théorie McClelland (1971), qui est connue pour ses recherches sur les besoins placés au sommet de la pyramide de Maslow. Cependant, cet auteur ne met pas en place une hiérarchie formelle des besoins. En revanche, il s'est concentré sur trois besoins qui ont un lien certain avec l'environnement de travail : le besoin de réalisation, le besoin d'affiliation, et le besoin de pouvoir. Selon cette théorie toute personne ressent une dépendance soutenue envers l'un ou l'autre de ces besoins. Cependant, selon les événements, elle peut aussi éprouver les deux autres besoins, mais dans une faible mesure. La force d'un besoin et l'attitude qui s'en suit est variable selon les situations. Plus l'intensité d'un besoin est forte, plus la personne adopte des attitudes qui pourraient le satisfaire.

34 Outre les théories de contenu, on trouve aussi les théories de processus.

Les théories de processus : les facteurs situationnels et les liens existants entre les besoins et les divers objets de l'environnement.

- 35 Selon ces théories, les facteurs qui motivent un individu dans un contexte précis peuvent ne pas être adaptés pour un autre individu ou dans un autre contexte. Sans occulter l'importance des besoins et autres forces internes, les théories de processus, se concentrent sur les facteurs situationnels et au lien qu'il y a entre les besoins et les différents éléments du contexte. Ces théories se basent plus sur la direction et la durée d'une attitude que sur l'apparition de la motivation (Dolan *et al.*, 2007).
- 36 Quatre théories de processus sont présentées ici. La première est celle des attentes. D'après la théorie des attentes, ou théorie de l'expectative, mis en œuvre par Vroom (1964), l'attitude d'une personne s'explique par la valeur qu'elle perçoit de ses conséquences. Cette théorie suggère aussi que la personne effectue des choix de manière consciente et raisonnée des moyens qui l'aideront à atteindre ses objectifs, afin que les efforts personnels ne soient pas fournis de façon coutumière, mais d'après une vision stratégique. Alors la personne réfléchit et évalue les différents choix, ce qui la conduit à prendre une décision basée sur des informations qui ont un lien avec la situation dans laquelle elle se situe. Cette théorie se distingue des diverses théories de contenu par l'intérêt qu'elle accorde aux choix rationnels des attitudes pouvant causer certaines conséquences (Dolan *et al.*, 2007).
- 37 La deuxième est la théorie béhavioriste, employée principalement pour donner du sens au phénomène de l'apprentissage, elle peut aussi expliquer le phénomène de motivation au travail. Son positionnement est plus ou moins semblable à la théorie de Vroom, l'attitude dépend des conséquences qu'elle cause. Cependant au lieu de considérer l'attitude comme l'élément d'un choix personnel et rationnel, comme le fait Vroom, on l'examinera comme un élément des conditionnements (Dolan *et al.*, 2007). Quatre techniques ont la possibilité d'être employées pour changer une attitude : le renforcement positif, le renforcement négatif, la punition et l'extinction.
- 38 La troisième est la théorie de l'équité de Adams (1963, 1965), elle soutient que les personnes sont encouragées par les injustices qu'elles voient quand elles comparent leurs liens intrants-extrants à celui d'autres individus ou groupes. Divers choix se présentent aux salariés qui voudraient rétablir l'équité : changer les extrants ; changer les intrants ; changer le référent de comparaison ; diminuer l'iniquité de manière cognitive ; changer d'emploi.
- 39 Quatrièmement la théorie des objectifs de Locke (1968 ; Locke et Latham, 1990), les personnes auront un rendement plus élevé dans la mesure où les objectifs qu'elles admettent d'atteindre sont laborieux, mais réalistes. Ainsi, pour qu'une personne soit motivée, elle doit avoir des objectifs qui sont clairs et précis, ils doivent être ardu, mais réalistes et la personne doit les accepter.
- 40 En somme, les théories de processus essaient d'expliquer la manière dont les forces interfèrent avec l'environnement afin de conduire la personne à avoir une attitude singulière (Dolan *et al.*, 2007)
- 41 Par ailleurs, March et Simon (1974) soutiennent qu'il y a des distinctions nécessaires à opérer entre deux types de décisions prises par les employés. Face à son emploi,

l'employé choisit : de quitter l'organisation, ou de rester dans l'organisation et produire ou encore rester dans l'organisation et ne pas produire. En rapport avec la question des raisons pour lesquelles les employés restent dans leur emploi, March et Simon (1974) précisent que « *la motivation à la production émane d'un état présent ou prévu de mécontentement et de la perception d'un enchaînement direct entre la production individuelle et un nouveau stade de satisfaction* ». Pour ces auteurs, les éléments qui encouragent le salarié à rester dans l'organisation et de produire ou à se conformer aux exigences de la hiérarchie de l'organisation se construisent certainement dans une théorie de l'influence. March et Simon (1974), précisent que des études empiriques des motivations individuelles de rester dans l'organisation et participer à son développement ont tendance à identifier : des facteurs relatifs aux objectifs des individus ; des facteurs en relation avec les prévisions des conséquences et les facteurs relatifs à la totalité des choix tels qu'ils sont perçus au moment de la décision.

- 42 Même si la perspective s'en trouve élargie, la question de la motivation reste prise dans le paradigme de l'individualisme méthodologique et de ses références issues de la philosophie libérale qui considère la satisfaction comme exclusivement déterminée par la réalisation de besoins ou d'aspirations individuels, égoïstes.
- 43 Or chez Smith (1776) lui-même, le rapport à autrui s'intègre dans la réalisation du projet individuel, social par nature et de ce fait altruiste l'individu accorde du prix au bonheur de son prochain (Rojot, 2002). On peut voir là un point d'articulation possible de la théorie de la motivation à la théorie du « care » (Laugier et Paperman, 2004), par où pourrait se dépasser la rationalité purement instrumentale qui impacte sous une autre forme l'activité du service à la personne : privilégiant logiquement la technicité des emplois, elle occulte, voire stigmatise la dimension relationnelle des activités de l'aide à domicile, contribuant ainsi à leur dévalorisation. En effet, dans ce secteur il n'y a pas que le travail physique qui devrait être mis en avant, il y a d'autres compétences cachées qui devraient permettre davantage une valorisation de cette activité.
- 44 Face aux conditions de travail des aides à domicile décrites dans les quelques études mobilisées, ainsi que les éléments théoriques sur la question de la motivation, on peut s'interroger sur la représentation qu'en ont réellement ces aides à domicile, de même que sur les facteurs de leur motivation.
- 45 Les résultats d'une étude qualitative menée sur cette thématique vont tenter d'apporter quelques éléments de réponse dans la section qui suit.

Résultats de l'étude

Le recueil des données et l'option d'analyse retenue

Échantillon et technique de recueil d'information

- 46 Cette étude s'est déroulée auprès de deux associations de l'aide à domicile à Montpellier. La première association (A) fait partie d'un grand groupement d'associations mutualisées d'économie sociale à Montpellier. La seconde association (B) est une association nationale, la majorité des salariés interrogés sont prestataires. Considérés comme étant un des modes d'entretien le plus employé en gestion (Roussel et Wacheux, 2005), à l'aide d'un guide d'entretien, des entretiens individuels semi-directifs d'une durée moyenne de 1 heure ont été effectués, auprès de 18 aides à domicile, 2 agents de service technique

(AST). L'échantillon (le détail en annexe 1) est composé principalement de femmes et l'âge moyen des interviewés est de 38,5 ans pour les aides à domicile, 33,5 ans pour les AST.

Annexe 1. Le détail de l'échantillon

Fonction	Age	Sexe	Diplôme	Type contrat	Temps de travail	Nbre Heure/mois
Agent à domicile	27	F	Master 2 rech. en SG ¹²	CDD – Étudiante remplaçante	Temps partiel	108 heures -Mandataire
Auxiliaire de vie	40	F	DEAVS	CDI	Temps complet	140-156 heures En fonction des remplacements
Auxiliaire de vie	40	F	DEAVS	CDI	Temps partiel	160 heures
Auxiliaire de vie	59	F	DEAVS	CDI	Temps partiel	120 heures
Auxiliaire de vie	21	F	DEAVS + Aide-soignante	CDI	Temps partiel	72 heures
Agent à domicile	48	F	-Secrétariat de direction -Sans diplôme dans le secteur	CDI	Temps partiel	32 heures
Agent à domicile	32	F	Master 2 professionnel - sans diplôme Dans le secteur	CDI	Temps partiel	70 heures
Employé à domicile	35	F	BEP carrière sanitaire et sociale	CDI	Temps partiel	120 heures
Agent à domicile	40	F	BEP couture (sans diplôme dans le secteur)	CDD	Temps partiel	52 heures
Agent à domicile	30	F	Master 2 Gestion des Ressources Humaines (sans diplôme dans le secteur)	CDI	Temps partiel	32 heures
Agent à domicile	37	F	Deug en Tourisme (sans diplôme dans le secteur)	CDI	Temps complet	135 heures
Auxiliaire de vie	47	M	DEAVS	CDI	Temps partiel	150 heures en fonction des remplacements
Auxiliaire de vie	40	F	DEAVS	CDI	Temps partiel	130 heures
Auxiliaire de vie	34	F	DEAVS	CDI	Temps partiel	135 heures
Auxiliaire de vie	45	F	-Bac Professionnel -Secrétariat -Comptabilité -DEAVS	CDI	Temps partiel	144 heures
Agent à domicile	40	F	Animatrice (sans diplôme dans le secteur)	CDD - remplaçante	Temps partiel	110 heures
Agent à domicile	21	F	Sans diplôme	CDI	Temps partiel	149 heures
Agent à domicile	50	F	Diplôme de sténodactylo	CDI	Temps partiel	135 heures
Agent à domicile	39	F	Master 2 recherche en droit privé (sans diplôme dans le secteur)	CDI	Temps partiel	85 heures
Agent à domicile	30	F	Master 2 recherche en droit privé (sans diplôme dans le secteur)	CDI	Temps partiel	85 heures

Option d'analyse retenue

- 47 L'analyse de contenu (Bardin, 1993 ; Savall et Zardet, 2004) d'exploration a été retenue comme option d'analyse des discours des 20 personnes constituant l'échantillon. En effet, il s'agissait de dénombrer des éléments d'un contenu. On a cherché à établir une sorte d'inventaire des diverses opinions exprimées ou des arguments utilisés. Le texte a été découpé et étudié en fonction des idées ou des mots qu'il contenait. En d'autres termes nous avons recensé les principales phrases exprimées par les acteurs, appelées *phrases témoins* (Savall et Zardet, 2004). Cette procédure nous a permis de mettre en évidence la perception de la qualité de l'emploi des acteurs interrogés, ainsi que les différents facteurs de motivation.
- 48 Après avoir rappelé les conditions de travail et d'emploi, tout en soulignant et illustrant par des verbatim la relative satisfaction des salariées, nous discuterons deux propositions opposées : une motivation largement « intrinsèque » d'un côté et une « motivation » contrainte « faute de mieux » d'un autre côté.

Les résultats : une perception de la qualité de l'emploi assez hétérogène.

- 49 L'objectif de cette partie est de présenter les résultats relatifs à la perception de la qualité de l'emploi à travers ses dimensions limitées à celle de la rémunération, des conditions de travail, la sécurité de l'emploi et des relations avec l'employeur. En effet, il est question

ici d'explorer les représentations des aides à domicile en matière de qualité de l'emploi concernant ces dimensions.

- 50 Si on envisage de mesurer la qualité des emplois, une première démarche est de questionner directement les individus sur leur satisfaction à travailler (Fremigacci et L'Horty, 2005). La satisfaction au travail représente l'indicateur synthétique le plus pertinent pour mesurer la qualité de l'emploi¹⁰ (Vecernik, 2003). Elle synthétise les informations que les enquêtes les plus classiques ne peuvent dévoiler (l'ambiance de travail par exemple) et prend compte des valeurs et des aspirations de chacun (Kalleberg et Vasey, 2005).

La rémunération : entre l'absence de choix et la non-prise en compte de l'effort réalisé.

- 51 Pour quelques aides à domicile la rémunération est satisfaisante, mais souvent cette satisfaction peut être confondue avec le manque de choix, car, l'une des raisons évoquées est celle de la conformité de la rémunération à la loi. Le manque d'expérience dans ce domaine peut justifier ce positionnement.

Interviewé 1 : « je suppose qu'elle est conforme à la loi, le SMIC je crois il est à 8,33 et les nombres d'heures travaillées égales au nombre d'heures payées (...) je suis satisfaite de cette rémunération ». Interviewé 7 : « J'aurai bien aimé gagner plus, mais vous savez que c'est le SMIC ».

- 52 En revanche nombreux sont les interviewés qui ont manifesté leur insatisfaction par rapport à la rémunération. Cette dernière ne compense pas l'effort effectué, l'énergie dépensée. Par ailleurs tous les paramètres psychologiques entourant le métier d'aide à domicile ne sont pas pris en compte dans la rémunération.

Interviewé 2 : « Non, moi je trouve que c'est mal payé par rapport au travail et à l'énergie qu'on donne ». Interviewé 6 : « Sincèrement moi je ne suis pas satisfaite, je trouve que pour l'effort qu'on fait, on est très mal rémunéré ». Interviewé 8 : « Non. Je trouve que on n'est pas assez rémunéré pour le métier qu'on fait, y a l'aide à domicile y a pas que l'entretien, (...) »

- 53 La perception qu'ont nos interviewés de leur rémunération a-t-elle une incidence sur l'idée qu'ils se font de la sécurité de leur emploi ?

La sécurité de l'emploi : une croissance des personnes âgées rassurante, mais un environnement de travail assez fragile.

- 54 Plusieurs salariés sont satisfaits de la sécurité de leur emploi. Les justifications les plus récurrentes sont : l'augmentation du nombre de personnes âgées, la pérennité de l'emploi dans le secteur depuis son origine, le fait d'avoir un contrat à durée indéterminée.

Interviewé 3 : « De plus en plus il y a des personnes âgées, les gens vont vivre beaucoup plus longtemps, donc je crois que oui il y a une sécurité de l'emploi (...) ». Interviewé 11 : « (...) effectivement on est en CDI, c'est pas du tout un secteur qui est en danger, ça n'a rien à voir avec toutes les boîtes qui ferment ou qui ne ferment pas, il y a toujours de la demande ».

- 55 Tandis que d'autres salariés manifestent leur insatisfaction et précisent qu'il n'y a pas de sécurité d'emploi dans ce secteur. Les raisons qui reviennent sont : la fragilité des bénéficiaires de l'aide entraînant leur décès, le nombre insuffisant des heures de travail qui peuvent encore diminuer quand le bénéficiaire se fait hospitaliser.

Interviewé 1 : « Non parce que c'est axé sur des gens malades et des personnes âgées qui ont une espérance de vie qui en général pas longue et du coup tu perds ton emploi ». Interviewé 10 : « Mais il est aussi précaire, car les personnes âgées meurent et on est parfois amené à changer de personne sans pour autant avoir un nombre d'heures suffisant ».

- 56 La littérature mentionne des conditions de travail des aides à domicile peu attractives (Cerc, 2008) qu'en est-il de la perception de nos interviewés ?

Les conditions de travail : un environnement de travail parfois complexe

- 57 Pour certaines aides à domicile, les conditions de travail sont satisfaisantes, car l'association leur remet le matériel de travail nécessaire.

Interviewé 1 : « Vu que le matériel de sécurité de travail je veux dire les gants, les blouses ça nous est fourni par l'association donc sur le plan hygiénique ça va, oui je suis satisfaite ». Interviewé 4 : « Oui ça va quand même et puis ici si on a besoin de quelque chose on lui demande, là où il y a la famille où je travaille ils ont tout le matériel ça va. Si on a besoin de quelque chose, il suffit de lui dire et là même si les enfants ne sont pas là ça va ».

- 58 Mais dans la mesure où l'intervention s'effectue à domicile les conditions de travail ne sont pas toujours satisfaisantes, car le statut social du bénéficiaire de l'aide, l'insalubrité du domicile peuvent les défavoriser. Pour d'autres aides à domicile l'insatisfaction est assez prononcée et n'hésitent pas à dénoncer certains dysfonctionnements : manque d'information précise sur la gestion des plannings, absence au niveau de l'encadrement. Un manque d'information sur les pathologies des bénéficiaires qui pourrait représenter un danger potentiel pour les intervenantes en cas de pathologies contagieuses a été souligné. Et même les intérimaires des maisons de retraite ne sont pas informées des pathologies des bénéficiaires. Le lieu de travail en lui-même constitue une difficulté. Le brouillage au niveau des interventions, car il y a une différence entre une aide ménagère et une auxiliaire de vie. L'aide ménagère n'a pas de diplôme, elle n'a peut être aucune formation ni information sur le déroulement des tâches dans le secteur, elle n'a jamais travaillé avec les personnes âgées et ne sait pas comment se comporter avec eux. L'auxiliaire de vie quant à elle, elle a reçu une formation, elle est peut être mieux aguerrie à certaines situations.

Interviewé 1 : « par contre ça dépend des personnes chez qui on va travailler autant tu trouveras des personnes qui sont très bordéliques chez elles et très sales autant tu trouveras des personnes, mais vraiment rangées même des personnes à la limite maniaque (...) ». (...) » Interviewé 2 : « L'association je trouve qu'elle est vraiment nulle on n'a pas de suivi (...) y a rien y a pas de lien. On n'a pas le sentiment d'être dans une structure encadrée ou quand on a un pépin on peut leur en parler (...) ». Entretien 11 : « on se retrouve chez les personnes qui ont des pathologies et on ne sait pas, donc on découvre sur le terrain, moi il y a des personnes aujourd'hui je sais qu'elles sont malades je soupçonne que ça soit Alzheimer, mais j'ai personne qui me l'a dit que cette personne-là est malade, a la maladie d'Alzheimer (...) ». Interviewé 8 : « Non, partout le temps, mais dans l'ensemble ça va. C'est toujours difficile du fait qu'on a à faire à des gens, il faut gérer ». Interviewé 10 : « un jour en étant chez un bénéficiaire l'infirmière n'arrivant pas j'étais obligé de lui faire sa toilette intime sachant que je n'étais pas obligée de le faire, car c'était au-delà de mon intervention. Par ailleurs je m'occupe d'une autre personne elle n'aime pas être nettoyée par l'aide-soignant et donc c'est à moi de la nettoyer le soir au niveau de sa partie génitale qui nécessite des soins médicaux ».

- 59 Les aides à domicile de notre échantillon présentent des conditions de travail qui ne sont pas toujours satisfaisantes. Qu'en est-il des relations avec leur employeur ?

La relation avec l'employeur : une bonne relation, qui est parfois ternie par une absence de communication.

- 60 De cette étude il ressort que le mode d'intervention n'a pas d'impact sur le degré de satisfaction du salarié, car il y a autant de satisfaits que d'insatisfaits dans les deux cas. Les salariés qui sont satisfaits le justifient à travers les bonnes relations entretenues avec l'employeur.

Interviewé 1 : « Très bonne relation, elle me satisfait. Au niveau de l'association je trouve que c'est organisé dans leur mode de fonctionnement et dans leur système de travail dans ce sens que y a des fiches, on est répertorié (...), on a le contact direct avec le chef de secteur on peut discuter ». Interviewé 7 : « Dans l'ensemble ça va ».

- 61 En revanche, en matière d'insatisfaction l'argument le plus récurrent est encore le manque de communication, la mauvaise gestion des plannings comme nous l'avons souligné précédemment au niveau des conditions de travail. Cette insatisfaction au niveau des relations avec l'employeur n'est pas particulière aux aides à domicile, même les AST le sont. Bien qu'ils avancent que les relations existantes sont des relations de respect, mais il ressort aussi une insuffisance de communication.

Interviewé 2 : « il y a beaucoup de choses qui ne me satisfont pas, on n'a pas quelqu'un en face de nous(...) ». Interviewé 5 : « très peu de relations donc tout se passe toujours par téléphone ». Interviewer 19 : « ce que je peux critiquer c'est le climat entre la direction et le personnel de travail, on est souvent mis sous pression, un travail sous pression ne garantit pas une bonne qualité de travail, une bonne qualité de tâche, de l'exécution de tâche ».

- 62 En somme qu'il s'agisse de la rémunération, de la sécurité de l'emploi, des conditions de travail, ou des relations avec l'employeur, on constate une hétérogénéité des points de vue. Ces différences de points de vue s'expliquent uniquement par la perception des interviewés. Nous rappelons que tous les déterminants de la qualité de l'emploi ne sont pas présents dans ce document. Au niveau des deux organisations, les perceptions des salariés se rejoignent, aucune particularité n'a été constatée.
- 63 Les éléments d'insatisfaction, en somme assez fréquents, interpellent et conduisent à s'interroger sur les facteurs qui motivent les aides à domicile. Notons que la qualité des services semble de façon assez certaine avoir un lien avec la qualité de l'emploi des salariés qui les réalisent. Il n'est pas évident de travailler avec efficacité et sérénité auprès de bénéficiaires fragiles quand on est soi-même en tant que salarié dans une posture de faiblesse économique et sociale. Le point qui suit permet de mettre en évidence les multiples facteurs de motivation des aides à domicile aussi intéressants soient-ils. En faisant référence aux théories de contenu (Campbell *et al.*, 1970), la question suivante a été posée aux interviewés : qu'est-ce qui vous motive dans votre travail ? À l'aide des données recueillies deux grandes propositions sont mises en avant : une motivation intrinsèque liée à une forme de rationalité plus normative ou affective d'un côté et une « motivation » contrainte pour des salariées dont la faible employabilité peut les contraindre à accepter ces emplois « faute de mieux ».

Des facteurs de motivation largement « intrinsèques » d'un côté et une motivation contrainte « faute de mieux » d'un autre côté.

- 64 Deci et Ryan (1985, 2002) présentent la motivation intrinsèque où l'action est menée dans le but et le plaisir que la personne trouve à l'action, sans expectation de récompense externe. La motivation extrinsèque est celle où l'action est suscitée par un événement extérieur à la personne (punition, récompense, pression sociale obtention de l'approbation d'une personne tierce). En observant de plus près nos données, la motivation de nos interviewés est largement intrinsèque, dans le sens où ils ont du plaisir à faire leur travail (Herzberg *et al.*, 1959) et n'attendent pas forcément un retour de la part des personnes aidées.

La prédominance des facteurs de motivation intrinsèques.

Le « care » : une importante source de motivation

- 65 L'ensemble des auteurs reconnaissent que la traduction du « care » en français n'est pas évidente. C'est en même temps un verbe qui signifierait « s'occuper de », faire attention », « prendre soin de », et où la traduction française serait « soin », « sollicitude », « souci d'autrui ». (Paturel, 2010, p.183 ; Garrau et Le Goff, 2010, p.5). Chacune de ces interprétations renvoie pratiquement à un élément du « care » (Garrau et Le Goff, 2010) : La notion « d'attention » accentue sur une façon de voir le monde et les tiers ; celles de « souci » ainsi que de « sollicitude » renvoient à la façon d'être angoissé par eux ; puis celle de « soin », à la façon de s'en occuper réellement. La notion de « care » se situe à l'intersection entre la disposition – une attention à l'autre qui se développe dans la conscience d'une responsabilité à son égard, d'un souci de son bien-être – et de l'activité – l'ensemble des tâches individuelles et collectives visant à favoriser ce bien-être (Garrau et Le Goff, 2010, p. 5). Fisher et Tronto (1991, in Tronto 2009, p. 147) définissent le care comme « une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous les éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie ». Le « care » se développe dans la volonté de faire valoir l'attention aux autres « singuliers », aux détails de la vie humaine enracinée dans l'expérience vécue (Paturel, 2010).
- 66 En rapport avec tous ces éléments, les interviewés disent que ce qui les motive c'est qu'ils aiment aider les personnes âgées. Leur attrait pour l'aide aux autres nous fait penser au « care ». La dimension culturelle est un élément à prendre en compte dans ces facteurs de motivation, car ce qui motive certains interviewés c'est de s'occuper des personnes âgées et le faire en pensant à leurs grand-parents : aider les personnes âgées c'est se souvenir des « anciens » et combler le manque lié à cette absence.

Interviewé 1 : « C'est comme un peu une activité bénévole, bénévole dans le sens que tu fais quelque chose de bien pour quelqu'un ». *Interviewé 3* : « J'aime bien aider les personnes âgées ». *Interviewé 14* : « J'aime bien aider les personnes, aider les gens c'est s'aider soi même aussi ». *Interviewé 18* : « Ce qui me motive c'est que j'ai l'occasion justement de m'occuper de quelqu'un, de malades, d'invalides, de gravement malade jusqu'au bout ». *Entretien 19* : « Ça me plaît bien de m'occuper

des personnes âgées parce que c'est des personnes nécessiteuses, vu leur âge, vu leur problème à l'âge qu'ils ont ».

Interviewé 1 : « Dans ma culture, je viens de l'Afrique centrale, on est habitué à vivre en famille, j'ai toujours été habitué à être avec mes grands-parents. Ils me manquent et ça me motive d'être avec les personnes âgées, de m'occuper d'eux, car ils rappellent un peu les miens ». Interviewé 10 : « Je n'ai pas eu l'occasion de connaître mes grands-parents donc ce travail me permet de me rapprocher des personnes âgées, c'est comme si je rattrapais le temps perdu ».

- 67 Dans leur discours, les interviewés précisent aussi être motivés par le contact humain, le relationnel, la gentillesse et la reconnaissance des personnes âgées. Ces éléments pourraient relever des facteurs de motivation intrinsèque, car les aides à domicile n'attendent forcément pas un retour de la part des bénéficiaires de l'aide.

Le contact humain et le relationnel, la gentillesse, la reconnaissance des personnes âgées : d'importants facteurs de motivation intrinsèque.

- 68 Les interviewés déclarent être motivés par le contact avec les personnes âgées, les relations qu'ils entretiennent entre elles. Ils sont aussi motivés par la communication et l'écoute accordée aux bénéficiaires. Le comportement et la culture des personnes âgées agissent de façon positive sur la motivation des aides à domicile et des AST.

Interviewé 1 : « (...) y a le contact humain et moi j'aime le contact humain ».

Interviewé 2 : « C'est le contact humain, c'est humain, (...) y a un service, et y a la qualité humaine et y a le contact humain ». Interviewé 3 : « C'est surtout tout ce contact qu'il y a entre moi et les personnes que j'aime ». Interviewé 15 : « Ma motivation c'est de communiquer, avec les personnes âgées d'être à leur écoute ».

Interviewé 1 : « y a les personnes âgées je trouve qu'elles sont intéressantes dans leur petite bulle elles sont très intéressantes elles te racontent les histoires d'avant, les techniques. Exemple un monsieur il me racontait comment on tapait le journal, l'encre qu'ils utilisaient, les personnes âgées ont toujours des histoires intéressantes (...) je préfère ce travail-là à un autre travail d'étudiant ». Interviewé 11 : « ha oui les moments que j'aime bien aussi avec les personnes âgées c'est quand elles commencent à parler, à raconter, (...), elles ont des connaissances sur Montpellier, Montpellier dans les années 20 c'était comme ça, dans les années 30 ».

Plaisir de travailler et sentiment d'utilité au travail

- 69 Dans un de ses ouvrages, Thévenet (2004) énonce le plaisir de travailler des salariés. On retrouve ce même plaisir dans le discours des interviewés comme facteur de motivation au travail. Aussi ils se sentent utiles dans leur travail. En effet, l'homme au travail éprouve la nécessité de se sentir utile, car de façon naturelle il cherche à comprendre les raisons pour lesquelles il effectue son travail. Il affectionne participer à un ouvrage et se rendre compte de l'importance de son œuvre sur son environnement (Laurent, 2013). Nos interviewés précisent être motivés par le fait de leur utilité au travail. Le plaisir de travailler au sens de Thévenet (2004) vient également accentuer ce sentiment d'utilité au travail qu'ont les à domicile.

Interviewé 3 : « J'avoue que j'aime ça, (...) ». Interviewé 12 : « Ma motivation c'est que je me sens bien dans mon travail, il m'épanouit ». Interviewé 14 : « vous savez quand on sort d'une journée et/ou on aide les gens on est fier, on se dit aujourd'hui on a réalisé quelque chose aujourd'hui dans notre vie ». Interviewé 19 : « c'est aussi quelque chose qui me plaît parce que sinon je le ferais mal ». Interviewé 17 : « Moi ma motivation c'est pour moi-même c'est pour ma personne avant tout c'est quelque chose que je fais pour moi ».

Interviewé 5 : « (...) je me sens bien dans ce travail je me sens utile, j'ai l'impression d'être utile aux personnes ». Interviewé 11 : « se sentir utile (...) c'est ce côté même indispensable, (...). Je me sens indispensable, c'est un petit peu comme si je faisais du bénévolat sans être payé en fait, y a ce côté-là social ou je me retrouve aussi, (...) ». Interviewé 12 : « ma motivation c'est que quand même de me rendre utile d'avoir une utilité Interviewé 18 : « Ce qui me motive (...) et d'être utile voilà ». ».

L'évolution de carrière et les finances

- 70 Une autre orientation des interviewés est celle de faire carrière et d'évoluer dans le secteur de l'aide à domicile. Des interviewés ont précisé qu'ils envisagent d'évoluer, ne pas terminer leur carrière comme auxiliaire de vie ou bien aide ménagère, mais de devenir soit responsable de secteur ou bien aide-soignante.

Une motivation contrainte « faute de mieux »

- 71 Faute de mieux, ces salariés sont parfois obligés d'accepter cet emploi. En d'autres termes, il y en qui font ce travail par défaut, parce qu'ils n'ont pas eu le choix, d'où une motivation par défaut.

Interviewé 2 : « J'adore, je ne me vois pas faire autre chose (...) j'aimerais bien aller plus loin j'aimerais bien faire aide-soignante je n'aimerais pas rester auxiliaire de vie, j'aimerais faire aide-soignante, ça j'aimerais bien parce que je vois les aides-soignantes ce qu'elles font et j'aime ». Interviewé 8 : « (...) je souhaitais travailler dans le sanitaire, le sociale. En fait mon projet c'est de préparer le concours d'aide-soignant (...) ». Interviewé 11 : « J'ai envie d'accéder à un poste d'adjoint de secteur ».

Interviewé 6 : « ma motivation c'est de subvenir à mes besoins, à mes besoins du quotidien ». Interviewé 7 : « C'est l'aspect alimentaire qui me motive, c'est un boulot alimentaire ». Interviewé 11 : « Ma motivation bon déjà de travailler, d'avoir un salaire ». Interviewé 16 : « Moi tant que j'ai ça je travaille, je n'ai pas de préférence, je le fais pour gagner ma vie, tant que je travaille y a un salaire ».

Interviewé 3 : « Je suis venue, je n'ai pas trouvé dans mon secteur, j'ai commencé avec ça et je me retrouve encore toujours ici (...). J'ai été obligé de faire une formation puisque je me suis intéressée aux personnes âgées ». Interviewé 13 : « Si vous voulez demandez-moi toutes les nanas que je connais elles le font parce qu'elles n'ont pas le choix quoi. T'es obligé en quelque sorte. Après c'est obligé que ça devient... c'est un travail comme un autre, mais bon ce n'est pas un travail que tout le monde ou que la plupart des gens aimeraient en avoir quoi ».

- 72 En somme, les théories de contenu, en l'occurrence la théorie des deux facteurs de Herzberg *et al.*, (1959) ont été d'un réel support pour cet article. Des mobiles de motivation ont été évoqués : le « care », « le contact humain et le relationnel, la gentillesse, connaissance des personnes âgées », « le plaisir de travailler, et le sentiment d'utilité au travail », de même que « l'évolution de carrière et les finances ». Au sens de Herzberg *et al.*, (1959) ces facteurs ont un lien avec le sentiment de plénitude pour des salariés satisfaits. Mais faute de mieux, des salariés se trouvent obligés de faire ce travail. Les théories de processus ont une utilité, mais elles ne correspondaient pas à nos observations. La majorité des interviewés de notre échantillon reste dans leur travail parce qu'ils aiment ce qu'ils font et l'environnement de travail le permet également. Nos résultats permettent d'indiquer que la rationalité purement instrumentale est largement dépassée, dans le sens où les compétences cachées des aides à domicile se révèlent. Il n'y a pas que le ménage, mais aussi, l'amour du métier et l'aide apportée aux bénéficiaires.

Conclusion

- 73 Des recherches empiriques soutiennent que l'emploi dans ce secteur est médiocre (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009). Bien d'autres encore révèlent des insatisfactions des salariés sur certaines composantes de leur emploi (Contassot et Maurage, 2008 ; PES 34, 2008). Les résultats de cette étude montrent qu'il s'agisse de la rémunération, de la sécurité de l'emploi, des conditions de travail, ou des relations avec l'employeur, on constate une hétérogénéité des points de vue.
- 74 En matière de rémunération certains salariés interviewés déclarent être satisfaits, car ils estiment que leur salaire est conforme à la loi c'est-à-dire au SMIC. Alors que d'autres sont insatisfaits et précisent que le salaire ne prend pas en compte l'effort effectué et l'énergie dépensée. Nos interviewés soutiennent aussi que les paramètres psychologiques qui entourent leur métier ne sont pas valorisés dans la rémunération. En matière de sécurité de l'emploi, le sentiment de certains salariés satisfaits est relié à la pérennité de la demande dans le secteur. Tandis que pour d'autres la fragilité et le décès des personnes dont ils s'occupent rend cette sécurité éphémère. Concernant les conditions de travail, certains interviewés évoquent une insuffisance au niveau de l'encadrement, de l'information sur les pathologies des bénéficiaires de l'aide ainsi que de la communication.
- 75 Bien qu'il y ait cette dualité au niveau de la perception de la qualité de l'emploi, les résultats sur les facteurs de motivation des aides à domicile aux personnes âgées sont intéressants. Une prédominance des facteurs de motivation intrinsèque a été constatée. Ici les aides à domicile font leur travail avec plaisir, parce qu'elles aiment le faire, elles aiment prendre soin des personnes aidées. En effet, les aides à domicile s'affirment motivées, et motivées surtout par le fait qu'elles aiment aider les personnes âgées et retrouvent une satisfaction et une certaine reconnaissance personnelle à le faire. Elles sont également sensibles aux relations entretenues avec les personnes âgées et les temps d'échanges partagés avec elles. Aussi la gentillesse des bénéficiaires de l'aide ne cesse d'attiser la motivation des aides à domicile envers leur travail. En ce sens les aides à domicile se sentent utiles au travail et trouvent de ce fait leur travail stimulant et cela les motive davantage. L'évolution dans le secteur de l'aide à domicile vient corroborer cet inventaire des facteurs de motivation des aides à domicile. Très peu ont affirmé être motivé par l'aspect financier.
- 76 Une motivation contrainte, « faute de mieux », a aussi été constatée.
- 77 La qualité des services semble de façon assez certaine avoir un lien avec la qualité de l'emploi des salariés qui les réalisent. Comme nous l'avons déjà souligné, il n'est pas évident de travailler avec efficacité et sérénité auprès de bénéficiaires fragiles quand on est soi-même en tant que salarié dans une posture de faiblesse économique et sociale.
- 78 La question du « care » et celle de la reconnaissance semblent finalement au cœur de l'engagement au travail. En somme, cette étude montre un impact du comportement des personnes âgées sur la motivation des salariés et nous incite à approfondir le questionnement et donc la recherche sur cette dimension du « care » et ses impacts sur la motivation ou l'implication des salariés. Nous sommes d'ailleurs en train de poursuivre la réflexion dans le cadre d'une étude analogue sur les divers secteurs de services à domicile au Québec, afin de déterminer si les secteurs d'économie sociale et privés ou autres

présentent les mêmes sources de motivation et d'engagement que ce que nous avons observé en France, ou si la situation est différente. Cela permet de poursuivre les travaux d'analyse de ce secteur d'emploi, largement féminin, et relativement peu étudié du point de vue de la qualité de l'emploi, comme des politiques et pratiques de la gestion de la main-d'œuvre.

BIBLIOGRAPHIE

- Adams, J. Stacy (1963). « Toward an Understanding of Inequity », *Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol. 067, no 5, p. 422-436.
- Adams, J. Stacy (1965). Inequity in social Exchange", dans L. Berkowitz (dir), *Advance in Experimental Social Psychology*, 2^{em} éd., New York, Academic Press, p. 202-210.
- Alderfer, Clayton .P. (1969). « An Empirical Test of a new Theory of Human Needs », *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4, p. 142-175.
- Alderfer, Clayton.P. (1972). *Existence, Relatedness and Growth : Human Needs in Organizational Settings*, New York, Free Press.
- Amadiou, Jean-François et Cadin, Loïc. (1996). *Compétence et organisation qualifiante*, Economica. 112 pages.
- Angeloff, Tania (2000), *Le temps partiel, un marché de dupes ?* Syros. 236 pages.
- Auzanneau, Nadia. et Chardron, Stéphanie (2012). Dépendance et MAD / pour Observatoire de l'intérêt général. *OpinionWay pour LJ CORP*. Rapport mars, 16p.
- Avril, Christelle (2006). « Le travail des aides à domicile pour personnes âgées : contraintes et savoir-faire », *Le Mouvement Social*, 2006/3 no 216, p. 87-99.
- Bardin, Laurence (1993). *L'analyse de contenu*, PUF, Le psychologue.
- Boyer, Luc (2006), *Management des hommes : historiques, grands acteurs et autres, méthodes, outils perspectives*, Organisation. 231 pages.
- Bressé, Sophie (2003). « L'enjeux de professionnalisation du secteur de l'aide à domicile en faveur des personnes âgées », *Retraite et société*, no39, p. 119-143.
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E. Ill, & Weick, K. E., Jr. (1970), *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York : McGraw-Hill, 1970.
- Conseil Emploi Revenus Cohésion Sociale (CERC) (2008). « Les services à la personne, rapport n ° 8 », janvier, *La Documentation française*, 147 pages.
- Champion-Hugues, R. (2001). "Totally integrated employee benefits". *Public Personnel Mangement*, 2001.
- Cloutier, Luc (2008). La qualité de l'emploi au Québec, développements conceptuels et création d'une typologie. Etat actuel de la réflexion. Québec, *Institut de la statistique du Québec*. 47p.

- Cloutier, Luc (2010). *L'évolution de la qualité de l'emploi des femmes et des hommes au Québec entre 1997 et 2007 : l'ascenseur de la scolarisation et le fardeau des responsabilités familiales*. Thèse de Doctorat. Université Montréal. Faculté des arts et des Sciences.
- Cloutier, Luc., Bernard, Paul., et Tremblay, Diane-Gabrielle (2011). Activité professionnelle et responsabilités familiales : les mères sont-elles encore perdantes dans leur qualité de l'emploi ? *Relations Industrielles*, Volume 66, p. 256-278.
- Cornet, Annie (2005). « Flexibilité du temps de travail : des stratégies différenciées pour les hommes et les femmes ? », in Matthieu de Nanteuil et Assaad El Akremi, *La société flexible ERES « Sociologie économique »*, p. 291-309.
- Cranford, C. J., L.F. Vosko, N. Zukewich (2003). « The Gender of Precarious Employment in Canada », *Relations industrielles/Industrial Relations*, vol 58, no.3, p.454-480.
- Courpasson, David., et Livian, Yves Frédéric (1991). « Le développement de la notion de compétence : glissement sémantique ou idéologie ? », *Revue française de Gestion des Ressources Humaines*. No3, p3-10.
- Commission Européenne., « Employment In Europe, Luxembourg : Commission européenne, Direction Générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances, 2001.
- Contassot, Philippe., et Maurage, Vincent (2008). S'engager pour la qualité de l'emploi d'aide à domicile. Aract/ Aide à domicile/ Pôle emploi service 34/ Réunion débat/, juin, [http : www.languedoroussillon.aract.fr](http://www.languedoroussillon.aract.fr), 2008.
- Davoine, Lucie., Erhel, Christelle., et Guergoat-Larivière, Mathilde (2008). "Monitoring quality in work : European Employment Strategy indicators and beyond", juin, *International Labour Review*, vol. 147 (2008), N° 2-3.
- Davoine, Lucie (2007). *La qualité de l'emploi : une perspective européenne*, Thèse de Doctorat en Sciences Economique, Université Paris 1Panthéon-Sorbonne.
- Devetter François-Xavier., Janice-Catrice, Florence et Ribaultv Thierry (2009). *Les services à la personne*, La Découverte.
- Dolan Simon M., Gosselin Eric., et Carrière Jules (2007). *Psychologie du travail et comportement organisationnel*. Préface de Jean-Marie Peretti. E. Gaetan Morin. Chenelière Education. 494 pages.
- Dolan Simon M., Lamoureux Gérald., et Gosselin Eric. (1995). *Psychologie du travail et des organisations*. E. Gaetan morin. 500 pages.
- Doniol-Shaw, Ghislaine., Lada, Emmanuelle., et Dussuet, Annie (2007). Les parcours professionnels des femmes dans les métiers de l'aide à la personne : leviers et freins à la qualification et à la promotion, *Rapport de recherche LATTS*, novembre, 276p.
- Drolet, Marie et René Morissette (1998). Recent Canadian Evidence on Job Quality by Firm Size. Analytical Studies Branch – *Research Paper Series, Statistics Canada*, No. 11F0019MPE No. 128, Ottawa.
- Dusset, Annie (2007). L'enjeu de la santé au travail dans les associations de services à domicile [elearning.londonmet.ac.uk/wlri/.../05 %20Risque %20et %20sante/Dussuet.doc](http://elearning.londonmet.ac.uk/wlri/.../05%20Risque%20et%20sante/Dussuet.doc)
- Dussuet, Annie (2005). *Travaux de femmes : enquêtes sur les services à domicile*, L'Harmattan, Paris/ Budapest/Toronto, coll. « Le travail du social », 216p.
- Dutheil, Nathalie (2001). Les aides et les aidants des personnes âgées. *Etudes et Résultats. Drees*, n ° 142., novembre, 12p. Les aides et les aidants des personnes âgées www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/er142.pdf1

- Fisher, Berenice. et Tronto, Joan (1991). « *Toward a feminist theory of care* », in E. Abel et M. Nelson (dir.), *Circles of Care : Work and Identity in Women's Lives*, State University of New York, Albany, NY, 1991, 1991, p. 40.
- Foucault, Michel (2004). *Sécurité, Territoire, Population*, Seuil- Gallimard, 373 pages.
- Franco, Alain (2010). Rapport de la mission « vivre chez soi ». Présenté à Madame Nora Berra. Secrétaire d'Etat en charge des Aînés. travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_Vivre_chez_soi.pdf
- Fremigacci, Florent., L'Horty, Yannick (2005). « La qualité de l'emploi en France : Tendance et Cycle », novembre, *Centre d'étude de recherche*, 2005. Novembre. N° 51, 37p.
- Gadrey, Jean (1996). *L'Economie des services*, La Découverte, « Repères », 128 pages.
- Gallouj, Camal (2008). *L'économie des services à la personne*, Wolters Kluwer, 211 pages.
- Garrau, Marie. et Le Goff, Alice (2010). *Care, Justice et dépendance. Introduction aux théories du Care*. Collection, Philosophies, Puf, 160 pages.
- Goffman, Erving. (1961). *Asiles, Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Editions de Minuit, 1968 (1961), p. 121-130.
- Green, Francis (2006). *Demanding work : The Paradox of Job Quality in the Affluent Economy*. Princeton : Princeton University Press.
- Gupta, Nina., Jenkins G. Douglas., et Beehr Terry. À (2005) "The effects of turn over on perceived job quality". *Group and Organization Management*, 2005.
- Handel Michael-J., "Trends in Perceived Job Quality in the affluent economy", février, *Princeton University Press, Princeton*, (2005). In Cloutier L., « La qualité de l'emploi au Québec, développements conceptuels et création d'une typologie. Etat de la réflexion, Québec », *Institut de la statistique du Québec*. 2008.
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard et Snyderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*, New York, John Wiley & Sons.
- Honneth, Axel (2002). *La Lutte pour la reconnaissance*, Cerf. 240p.
- Hughes, Karen, Lowe, Graham S., Schellenberg, Grant, (2003). "Men's and Women's Quality of work in the New Canadian Economy", *Research Report, W/19, Work Network, February, Canadian Policy Research Network (CPRN)*, Ottawa, 68p.
- Hunter, L-W (2000). "What determines Job quality in nursing homes ?" *Industrial & Labor Relations Review*, Vol 53., n° 3. p. 463-481.
- International Labour Organisation (ILO), (2007). « Global Employment Trends for women, Brief », march, Genève" 20p.
- Jany-Catrice, Florence. (2010). Les services à la personne : des emplois pas comme les autres. *La documentation Française*, p69-87.
- Jany-Catrice, Florence (2007). « La société postindustrielle et les salariés de mobilité. Le cas des aides à domicile », juin, *colloque à l'institut ville en mouvement*, 2007, 12p.. www.ville-en-mouvement.com/.../la-societe-post-industrielles-et-les-salar...
- Juhel, B (1998). *L'aide ménagère et la personne âgée : petites et grandes manœuvres autour d'un espace de vie à partager*, Paris-Montréal, L'Harmattan, 230 pages.
- Johnston, Grant (2005). « Women's participation in the labour force », New Zealand Treasury, *Working Paper 05/06*, June, Wellington, 39p.

- Kalleberg, Arn.L., et Vaisey, Stephen. (2005). « Pathways too good job : work quality among the machinist », *British Journal of Industrial Relations*, vol. 43, n° 3, pp. 431-454.
- Kanfer, Ruth (1990). "Motivation theory and industrial and organizational psychology", In M.D. Dunette et L.M. Hough (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press, vol. 1. p. 75-170.
- Krahn, Harvey (1992). *Quality of Work in the Service Sector. General Social Survey Analysis Series*, no. 6. Ottawa : *Statistics Canada*.
- Lemière, Séverine., Marc, Céline, (2006). "Qualité des emplois et genre : les effets croisés des statuts et des horaires de travail", *Centre d'Économie de la Sorbonne*, Paris, 29p.
- Locke, Edwin A (1968). « Toward a Theory of Task Motivation and Incentives », *Organizational Behavior and Human Performance*, no3, p. 157-189.
- Locke, Edwin A et Latham, G.P. (1990). *A Theory of Goal Setting and Task Performance*, Englewood Cliffs (N.J.), Prentice-Hall.
- Maslow, Abraham.H. (1943). « A theory of Human Motivation », *Psychological Review*, vol. 50, no3, p. 370-396.
- Maruani, Margaret (2006). *Travail et emploi des femmes*, la Découverte, 123 pages.
- March, James.G. et Simon, Herbert (1974). *Les Organisations*. Traduit par Rouchy, J.C et Prunier G. Préface de Crozier M. *Organisation et Sciences humaines*. Collection dirigées par Filloux, J.C. Dunod.
- McClelland, David. (1971). *Assessing Human Motivation*, New York, General Learning Press.
- Mc Dermid S.M., Hertzog J.L., Kensinger K.B. et Zipp J.F. (2001). "The Role of Organization Size and Industry in job Quality and Work-Family Relationship", juin, *Journal of Family and Economic Issues*, Vol 22., n° 2. p191- 216.
- Meisenheimer II, Joseph R. 1998. « The Services Industry in the 'Good' versus 'Bad' Jobs Debate ». *Monthly Labor Review*, 121 (2), 22-47.
- Paturel, Dominique. (2010). « Un exemple d'activité régulatoire et de ses difficultés » Témoignage d'une assistance de service social du travail (AS), *Revue internationale de psychologies*, 2010/39 Vol XVI, p. 173-188.
- Paugam, Serge (2007), *Repenser la solidarité*, PUF.
- Pôle emploi service Hérault., « Etude sur les conditions d'emploi de services à la personne », juin, www.pes34.com/files/file/.../Etude-Conditions-de-l-emploi-janvier-2008.pdf
- Ponthieux Sophie. et Concialdi, Pierre (2000). « Bas salaire et travailleurs pauvres : une comparaison entre la France et les États-Unis », *La Revue de l'ires*, 2000.
- Rojot, Jacques. et Bergamann, Alexandre. (1989), *Comportement et organisation*. Paris, Vuibert Gestion, 396 pages.
- Roussel, Patrice., Wacheux, Frédérick. (2005). *Management des ressources humaines. Méthodes de recherche en sciences de gestion*, De Boeck université, 114pages.
- Rosenthal, N.H (1989). « More than wages at issue on job quality debate ». *Monthly Labor Review*, 1989.In Yedder M-B., Perretti J.M., « Qualité de l'emploi : Diversité internationale des attentes, septembre, *Revue Management & Avenir*.2009.
- Savall, Henri., et Zardet, Véronique (2000). « L'apport de l'Economie à la GRH », *Personnel*, 2000.

Savall, Henri et Zardet, Véronique (2004). « Recherche en Sciences de Gestion : Approche Qualimétrique », Economica.

Thevenet, Maurice (2000), *Le plaisir de travailler : favoriser l'implication des personnes*, Paris : Ed. d'Organisation.

VecernikEC J., « Skating on Thin Ice : A Comparison of Work Values and Job Satisfaction in CEE and EU Countries », *International Journal of Comparative Sociology*, 2003. In Davoine L. (2007), *La qualité de l'emploi : une perspective européenne*, Thèse de Doctorat en Sciences Economique, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne.

Vallerand, Robert. J. et Thill, Edgar. E (1993). *Introduction à la psychologie de la motivation*. Coll. Vigot, Ed. De la Chenelière. Montréal.

Volkoff, Serge et Gollac, Michel (2007). *Les conditions de travail*, La découverte.

Vroom, Victor. H. (1964). *Work and Motivation*, New York, Wiley.

Yedder Moez-Ben., Perretti, Jean. Marie (2009). « Qualité de l'emploi : Diversité internationale des attentes, septembre, *Revue Management & Avenir*. 2009.

NOTES

1. Un indice certain de la centralité de cette question réside dans la structuration d'un secteur social dans les pays émergents (*Travail social & ESS*, Séminaire International de Meknès, 10-11 mai 2010).
2. Ressources Humaines.
3. Conseil de l'emploi des revenus et de la cohésion sociale.
4. À bien des égards, le service à la personne pourrait s'identifier, dans sa gestion, au secteur du nettoyage.
5. Communauté Économique Européenne.
6. Et c'est cette démarche que nous avons adoptée au moment du recueil de nos données.
7. Handicap – Incapacités – Dépendances.
8. Service à la personne.
9. Comme le souligne Cornet (2005, p. 4) « un tiers de l'emploi féminin est un emploi à temps partiel ».
10. « *work satisfaction is the best indicator of job quality* »

RÉSUMÉS

La qualité de l'emploi dans le secteur de l'aide à domicile pose un certain nombre de questionnements. Dans ce secteur les emplois sont d'une part pourvus avec difficulté et d'autre part marqués par des conditions de travail peu attractives, le secteur souffrant globalement d'une image plutôt négative. Cet article se propose à travers une étude qualitative de repérer d'abord ce qui peut différencier la satisfaction des salariés en matière de qualité de l'emploi ; ensuite les facteurs motivant leur travail, dans un environnement qui n'est pas toujours favorable.

Les résultats obtenus montrent que la perception de la qualité de l'emploi n'est pas homogène, mais produit des représentations plutôt convergentes, révélant des orientations problématiques en matière de gestion des ressources humaines. Une diversité de facteurs apparaît en effet, motivant les aides à domicile dans leur travail parmi lesquels on retrouve le « contact humain », les « relations avec les personnes » dont elles s'occupent, et toute une série d'éléments relationnels qui relèvent du « care ». Ceci permet d'envisager des politiques publiques améliorant à la fois la qualité de l'emploi et du service.

The employment quality in the sector of home care services raises a number of questions. In this sector, job positions are hard to fill and they meet unattractive working conditions. Overall, the sector is suffering from a rather negative image. This article, through a qualitative study, identifies the differentiation factors of employee satisfaction in terms of employment quality, and the work motivation factors, in an environment that is not always favorable.

The results show that the perception of employment quality is not homogeneous, but rather produces convergent representations revealing issues with human resources management. A variety of factors appear to motivate the home care services employees in their work. Among which are the "human touch", "relationships with people" in their care, and a variety of relational elements that fall within the "care". This can lead to the development of public policies supporting better quality of service as well as employment conditions.

INDEX

Mots-clés : aide à domicile, care, motivation, qualité de l'emploi, service à la personne

Keywords : home help, human services, work employment

Hors thème

Varia

The homeless and public space: urban policy and exclusion in Bologna

Les sans domicile et l'espace public: politique urbaine et exclusion sociale à Bologna

Maurizio Bergamaschi, Marco Castrignanò and Pia De Rubertis

Introduction

- 1 Academic studies (Mitchell 2001, 2003; Mitchell, Staeheli 2006; Busch-Geertsema 2006; Cabrera 2006; Györi 2006; Meert et al. 2006; Sahlin 2006; Doherty et al. 2008) reveal the emergence, in recent years, of a common trend in Western cities, albeit with relevant differences between American and European contexts (Wacquant 2001; Tosi 2007; Huey 2009): the increasing control of urban public space which leads to a spatial exclusion and to a restricted “right to the city” (Lefebvre 1970) of homeless people. From zero tolerance policing to anti-social conduct by-laws, from privatization to militarization, from gentrification to sanitization, from pervasive surveillance to exclusionary urban design, each can be considered as an example of this trend. Yet, while living conditions of the homeless have been fully studied in European sociological literature and research, only a few contributions focus on the more specific relationship between homeless people and public space in the European “reassuring city”, freed from fear, anxiety and nuisance. Instead, analysing this relationship and the urban politics related to it becomes a central and urgent issue in the current context of the progressive control of urban public spaces (Low, Smith 2006).
- 2 In this paper we discuss such relationship, focusing on the exclusivist trends in the Italian reality and particularly in the city of Bologna. The purpose is to examine some of the strategies aimed at excluding, regulating or punishing the behaviour of the homeless. Specifically, we concentrate on some of the latest politics of control and regulation of public spaces which, in order to protect quality of life, decorum, security and commerce, tend to control or exclude spatially the homeless from the spaces in which they live¹.

- 3 In the following, we focus on three issues. First, we analyse how public spaces in the city are used by the homeless. In particular, we describe the relationship between public space and the homeless concentrating on the way in which the former is transformed into a “home” by the latter.
- 4 Secondly, we examine the transformations of public space, referring to processes such as gentrification, privatization and fortification. Specifically, we concentrate on the changes that city centres are undergoing in the processes of urban renewal focused on creating a new and desirable image of the city as a whole.
- 5 Finally, we explore the regulation of public space with reference to various urban public policies adopted in Bologna, in particular those by-laws dealing with decorum and security and urban furniture design, all aimed, more or less implicitly, at barring the visible homeless, the poor and other marginalized social groups from the gentrified city centres where their presence and their “irregular” use of public space could compromise city improvement. The ongoing spatial exclusion of the homeless is demonstrated both by using photographs showing those elements of urban furniture of exclusion which are appearing in many Italian city centres, and in Bologna in particular, and by a review of ordinances which, at a local level, are concerned with urban security and decorum.



Public space: a “home” for the homeless

- 6 Public space is essential in the daily life of the homeless. Waldron (1991) usefully underlines that the traditional complementarity between the use of private space and the use of public space, which works correctly for the domiciled, fails completely in the case of homeless people. In other words, homeless people do not only live public space like the rest of the “public”, rather they live *in* public space, having, by definition, no private space- homes- and no alternative but to be and live their lives in public. Hence, public space becomes a *home*, a place where homeless people tend to settle, more or less temporarily. It is a place where everyday life can be managed and a place where survival resources can be found. Private and public life cannot be separated: both are located in the public space.
- 7 Walking through the streets of Bologna's city centre it is quite common to see marginalized people sitting or resting under the arcades, begging or wandering in

general. In particular, in the course of our research into the use of inner city spaces we have discovered a whole world belonging to homeless people with its own spaces, rhythms, times, relationships and survival strategies. The inner city can be considered, in fact, as an ideal example of what Duneier calls “sustaining habitat” (Duneier, 1999, 144-153). Settling in the city centre shows us that homeless people rationally choose spaces that can help them to survive. Living on the streets forces the homeless to make choices continuously, as anyone would do in their daily life. However, it is not something done in a casual way; we can discern a strong rationality in the process, and such rationality is based on the reality of the individual’s situation. The reality of living on the street defines the choices of the homeless person and affects every moment of his day and his entire life. We could say that urban public space “forces” the homeless to adopt particular behaviours. Furthermore, once a person is reduced to living on the street, the “traditional” supports of his life gradually become weaker and weaker, and ultimately tend to disappear. As a consequence, these people are deprived of their former identity; their life on the street shapes a new one. Hence, urban public space is not only the place where they spend most of their day, but it is also a mechanism which contributes towards shaping a new identity.

- 8 The main destination during the daily life of homeless people who live in Bologna is the inner city. Let us consider, for example, two of the most important survival strategies of the homeless: sleeping and money making. In the first place, Bologna's inner city architectural structure, famous for its arcades, offers an ideal solution for those who live on the streets and are looking for a safe place to sleep and “feel at home”. The arcades and the corners of the narrow streets are attractive because they can be easily transformed into temporary beds, assuring not only protection from bad weather but also a certain sense of privacy. Furthermore, some homeless people also tend to occupy a specific space, marking the territory with visible signs, in particular piles of broken-down boxes. The possibility of creating this sort of stability, though, depends on the attitudes and tolerance of the residents of the areas where those spaces are created. Generally, settling in a particular place, “occupying” it or the appropriation of it will always be something temporary. The only way to settle permanently is to find a way of becoming invisible. The homeless tend, for the most part, to clean up their temporary private spaces before other citizens pass by. In the second place, the high fruition of Bologna's central area also guarantees the possibility of collecting money. Homeless people dedicate their time to a whole range of activities, like begging, cleaning the streets or selling newspapers.
- 9 The city centre, due to the high fruition of the area, fills a catalytic role, facilitating not only the possibility of looking for and of finding necessary survival resources (food, money, “ecological niches”), but also assures anonymity and a low social control (Castrignanò 2004, 81-82). On the basis of such peculiarities it is possible to talk, in the case of Bologna, of a new “man-territory relationship” and “structural coupling”: the presence of homeless people is not only observable in the outskirts of the city or in degraded neighbourhoods, rather it becomes a phenomenon which tends to concentrate in the inner areas of the city.
- 10 The homeless who settle in public space by definition change the urban landscape; such space is the result of a negotiation between social actors, and the homeless “invade” public space and become stakeholders in it. Another example of “sustaining habitat” is the area of the central railway station of many cities in Italy. For the homeless a railway

station is not necessarily a place connected to transport; rather, it is a place where they spend their everyday life, using services such as waiting rooms. To a certain degree, railway stations can even be considered their private space. In order to survive the homeless make use of all the resources that public urban space has to offer. The railway station is a place where they are able to wash, find shelter and sleep in relative safety. Other important spaces in the daily life of the homeless are church entrances where they can ask for money, fruit and vegetable markets or nearby garbage cans where they might find something to eat, betting shops or bars where they can warm themselves up for a while against the cold. So what the homeless do in public urban space is build up a survival circuit, a “constellation” of spatial and temporal points which are located in different parts of the city (Bergamaschi 1999).

- 11 Living on the street demands a very good understanding of the "underbelly of the city": otherwise the homeless would not manage to survive there very long. In other words, public space is the only place open to the homeless for finding the resources they need for living: what we see is a modification of the urban space, which the homeless adjust for their own needs.
- 12 In so doing they exert a form of control over it; public space becomes their place for making contacts and for interacting. This is an important point: the homeless are always considered people who are not able to implement any strategy, but they really do so in this case. We can say that the homeless are constantly developing tactics, strategies and means of mediation in order to survive and secure territory.
- 13 A homeless person's day is apparently empty, but in reality it is full of movement and challenge: there are many places in the city which are connected to basic needs such as sleeping, eating and all forms of human interaction. The living condition of the homeless forces them constantly to look for resources. Consequently some regular behaviours can be observed amongst the homeless: meeting other homeless people, finding something in the garbage, looking for money, looking for a place for the night and begging. So, the city provides several mechanisms that give a “rhythm” and sense to their lives.
- 14 However, if we consider the collective perception of the homeless, they are viewed as those “others” who don't respect the rules of public space and who cause disorder. They break the rules of dignity, privacy and social distance. Such conflict with the unwritten rules of public space creates a sense of disorder and uncertainty. In fact, conflicts in urban public space arise when unwritten codes of conduct, in particular rules of quality, security, decorum, civility, are broken by certain groups of people: teenagers drinking in a plaza, homeless sleeping on a bench, youngsters skateboarding.



The new image of the city centre

- 15 Urban public space over the past two decades has experienced great change. Consider, for example, processes of fortification, such as the development of gated communities in suburban landscape, and privatization of public space, which detracts public urban ground from those with no buying power: shopping malls are the most obvious example but in Bologna's inner city even the chairs of many bars are increasingly invading squares, streets, arcades and parks. Or again, consider gentrification processes, pervasive surveillance and the presence of visible patrols in the streets, all of which are more and more frequent in Italian cities.
- 16 Among urban changes, the transformation of city centres is one of the most important with regard to the homeless, considering the significance of these areas in those people's daily life. In particular, "rediscovering the center" (Whyte 2009), based on a renewed interest regarding the potentialities of urban environment and, in particular, of the inner city in terms of profits, leads to considerable changes in central public spaces in terms of image, safety, design and policy. Such changes, in turn, mirror the apparently legitimate uses and users of public space.
- 17 The centre of the city, considered essential to a new neoliberal and entrepreneurial urban agenda (Harvey 1989), is subject to complex strategies of economic recovery. Such projects are aimed at conferring to the city a positive, innovative and desirable image which must be capable of facing the growing competition among cities, attracting new business, services and consumers. In this process, the city centre becomes a "shop window", a symbol of the identity of the city and is considered one of «the most characteristic places of post-modern architecture» (Strassoldo 1998, 59). Important characteristics become, amongst others, competitiveness, beauty, safety, usability. In particular, the control of public space is a fundamental strategy of neoliberalism (Low, Smith 2006, 15). In this sense, the entrepreneurial or neoliberal city is a strongly controlled and exclusionary one.

- 18 With the ongoing renewal processes that central public spaces are subject to, the city centre is reevaluated and relaunched as a place of spectacle, consumption, fruition and animation (Mazzette, Sgroi 2007). Revitalization transforms public space into a space of fruition and consumption to which everyone is potentially able to access, but where new forms of inclusion/exclusion occur in the use of that space. In fact, such renewed spaces represents a battleground, where interests, life styles, values and norms of city users and residents clash with those of the homeless, for whom public space is inevitably their private space as well. Such improper use of public space nourishes conflicts with the rest of the public. In order to cope with these urban conflicts, more and more cities are adopting traditional and new control measures, to which homeless people necessarily have to adapt. If the homeless are able to react to the spatial and political limitations they encounter in their daily struggle to survive (Snow, Mulcahy 2001), indeed those measures influence their every day life, in terms of available spaces and actions.
- 19 Urban renewal strategies impose an ordered vision of public space, purified from the dangers of the “real” city (Amendola 1997, 182), and where, therefore, there is no place for marginalized groups whose presence could compromise the improvement of the city image (MacLeod 2002, 602). Such strategies, based on strong economic forces and on the current debate on unsafety, fear of others and disorder, transform the social and physical morphology of central public spaces and define who can use public space and how.
- 20 Urban renewal thus produces included and excluded citizens through the creation of public spaces which exclude certain social groups from their full access and use. Specifically, urban renewal projects borrow some of the typical features of suburban settlements and shopping malls (Aurigi, Graham 1997, 19-52). First, the relaunching of the inner city is influenced by the need for promotion and publicity. In particular, cities are planned as real “commercial goods”. Second, the need for security and safety becomes central. Cities increasingly adopt several devices inspired by the “fortress” and the “panopticon” models: video cameras, walls, fences (consider the bars on the windows of ground floor flats), new devices of urban furniture to remove the unwanted (slopes, spikes, prickly plants, etc.). The primary necessity is, in fact, that of purifying, physically and socially, the urban landscape, in order to reassure ordinary citizens and commercialists.
- 21 If, on the one hand, urban renewal strategies certainly have positive aspects, as they respond to the negative consequences of sprawl, both environmental (as, for example, the massive use of the car) and social (isolation or less possibilities of face to face interactions) (Wasserman, Clair 2011, 75), and represent an occasion for kick-starting the economy of many cities, on the other hand, the same strategies entail paying a high price: the sharpening of socio-economic inequalities and the exclusion of certain marginalized groups (MacLeod 2002, 602). The renaissance of the urban centre, in fact, leads to a sanitization of public space, both physical and social, removing anyone who does not conform to the promoted image: renewed spaces must be cleaned up from “broken windows” and “broken people” (Amster 2003, 207). Specifically, homeless people appear to be out of place. The city centre is modelled to respond to the interests of economic activities and of the well-being classes, at the expense of the weaker and disadvantaged, through the disciplining of urban space which includes a fusion of control architecture, exclusivist design and punitive policies, aimed at fostering partial views of who is considered part of the legitimate public and of how a public space should be used (Mitchell 1995).

- 22 Until a couple of decades ago the space organization of Bologna's centre was deeply affected by the social groups who lived in that area. Such organization was a “mirror” of the social groups living there and the space assumed a symbolic connotation which gave sense to their everyday life (Sgroi, 1997; Castrignanò 2004). However, circumstances have changed. The inner area of this city has experienced and is experiencing great changes with the implementation of renewal projects focused on the relaunching of the city's image. With regard to the latest measures aimed at upgrading the city's image and improving the quality of its public space, we can recall, for example, the “BellaBo” program (2011), a series of operations for the relaunching of the city, which included the renewal of Piazza Giuseppe Verdi, a public square in the inner city which symbolizes the relationship between the city and its university. This square is famous for the diversity of its local user population (students, homeless people, immigrants, gutter punks, city users, shopkeepers) and holds a negative reputation, due to the concentration of a diverse range of incivilities carried out there. Again, consider the “Di Nuovo in Centro” program (2011) and the renewal of the three central squares: Piazza Aldrovandi, Piazza Malpighi and Piazza San Francesco (2014).
- 23 Bologna's inner city, hence, is now characterized by a high fruition. This not only makes homeless visibility become a problem, but also leads to a socio-spatial reorganization which has an effect on the social fabric, weakening it, which, paradoxically, is compatible with the need for anonymity and a low social control of the rootless urban poor.
- 24 However, it must be noted that Bologna is a city with distinctly particular characteristics. Physically, it is a city full of arcades, politically, its context is marked deeply by liberal ideologies, culturally, it is based on a welfare culture with a major openness towards the marginal groups and socially, where the existence of the oldest university in Europe means a massive number of students and a certain social organization. All of these particular features tend to contribute to the creation of less mean and hostile streets and a minor level of exclusion of homeless people from public spaces than in other cities.



The control of public space

- 25 Even if what has been widely described and analysed for the United States on the control of urban homeless (Mitchell 1995, 2001, 2003; Davis 1999; Wacquant 2001) does not apply equally to the trends of urban policing observed in European cities in general and Italian in particular, there are some important similarities. Referring to Italy, consider the following examples: the spread of panoptic shopping malls; types of gated communities, such as the Meridiana of Bologna (Mantovani 2005) and the Pineta di Arenzano district in Genoa (Porcu 2011); the pervasive surveillance under which every city in Italy is placed; the visible patrol officers, with both the public and the private sector providing security; spaces of mobility, such as railway stations, transformed under progressive privatization processes into shopping areas (in Bologna, Naples, Milan and many other cities); some examples of zero tolerance policies put forward recently by the Mayor of Salerno, Vincenzo De Luca, who ordered the Municipal Police to adopt zero tolerance against gypsies and homeless people (2013), or by Tosi in Verona, where offering a drink or something to eat to a homeless person could mean paying a fine of 25 to 500 euros (2014).
- 26 As far as the differences in exclusionary trends between the two contexts, American and European, are concerned, there are remarkable dissimilarities which have been well documented in the works of Wacquant (2001), Tosi (2007) and the European Federation of National Organisations working for the homeless (Feantsa) (Busch-Geertsema 2006; Cabrera 2006; Doherty et al. 2006; Györi 2006; Meert et al. 2006; Sahlin 2006). In short, European cities, due to their political, cultural and social background, seem to follow a European model of control and regulation of public space based on a less punitive and less pervasive approach than in American cities. Another important feature which marks the European reality is that the homeless are rarely the main and explicit target of these control measures; rather, in many European countries the most prominent target group are immigrants. Furthermore, we could say that, while in the USA there is an actual control of homeless people, Europe opts for a “reassurance policy” (Barker, Crawford, 2013, 11).
- 27 However, Tosi (2007, 226) rightly invites us not to underestimate the impact of such urban policy on who lives on the streets of European cities, due to a “coincidence of places” (city centres are both ideal spaces for the homeless seeking to survive and ideal spaces for commerce) and to the failure of the traditional complementarity between private and public space in the career of urban homeless people.
- 28 Fortification, surveillance, gentrification, privatization, sanitization and criminalization all contribute to the erosion of the socio-spatial justice (Mitchell 2003), as well as markedly redefining the nature of public space. Two relevant aspects at the basis of this new urban policy aimed at securing and sanitizing public spaces are the increasing sense of unsafety felt by citizens and the process of mercification which invests urban public space from the suburban territory (gated communities, shopping malls, etc.) to, more recently, the city centre (renewal processes). The former, only partially related to crime rates, is linked to, among other things, a whole range of sentiments of unease and to a distrust in the environment. Both unease and distrust derive from the decay of public space and from the deterioration of the quality of life, associated with incivilities and disorder generally attributed to the existence and visibility of “unwanted people and activities”. Sleeping on the streets or benches, begging, drinking, washing in fountains or

other forms of disturbing behaviour make public urban environment unpleasant, hostile and dangerous. As a consequence, the demand for security grows and leads to a real transformation of the city.

- 29 The need for safety and economic interests play a central role in the planning and government of urban landscape. Together, the two dimensions nourish and legitimize the formation of architectural and political measures to control public space, its use and its users.
- 30 Those in favour of control use stereotypes of disease and disorder to put forward justifications for such measures. Homeless people are labelled as being contagious, inferior, deserving of regulations which are presented as attempts to protect the wider public. In particular, starting from Miller's analysis, Amster (2003, 204-207) examines one by one the justifications at the basis of this new urban governance. Briefly: protection of public health and safety; economics; aesthetics; civility; crime prevention.
- 31 The current control strategies include, apart from the more traditional, direct and explicit tools (such as the use of legislation), new, implicit and almost invisible devices characterized by what Flusty (2001) means with the concept of "banality" since they pass mostly unobserved by ordinary citizens and tend to seem more acceptable.
- 32 In the following, we focus on two specific "deterrence" tools (Doherty et al. 2008) of this new urban policy, namely urban furniture of exclusion and local regulations on urban decorum and security. Such practices seem to determine the legitimate and appropriate users and uses of public spaces, or at least of those spaces that are characterized by a high fruition and oriented to consumption, where order, control, civility and decorum must be protected at all costs.



Urban furniture as a tool to control public space

- 33 In this section we discuss the adoption of material strategies, in the form of new urban furniture, being used by civic authorities to exclude the homeless from the use of public space. The term urban furniture includes the objects and the devices installed in urban landscape, thus in the streets and in the parks, for different purposes, such as benches, safety barriers, traffic divider columns, postboxes, telephone boxes, lampposts, traffic lights, traffic signals, bus and tram stops, public toilets, fountains, garbage bins.
- 34 Mike Davis (1999, 232) was one of the first to talk about these strategies of exclusion of homeless people (consider “bum-proof” benches or outdoor sprinklers) in the Los Angeles urban landscape, where a “sadistic street environment” is emerging. More recently, the studies conducted by the Feantsa indicate the different ways in which urban furniture is used in Europe in order to control homeless life styles, for example “anti-homeless” benches, gratings, fences, signs (Busch-Geertsema 2006; Cabrera 2006; Györi 2006; Meert et al. 2006; Sahlin 2006; Doherty et al. 2008). An interesting European project is the one carried out by the French artists collective called Survival Group (www.survivalgroup.org). This project, “Anti-sites”, is focused on street and public area details that are created in order to avoid any kind of sitting, resting or sleeping possibilities. In particular, Arnaud Elfort e Guillame Schaller have made a photographic inventory of these kinds of hostile public spaces. The photos taken by the two French artists give a concrete form to the “interdictory space” concept introduced by Steven Flusty in *Building Paranoia* (1997).
- 35 A new type of urban furniture, clearly exclusivist and often imported, is making its way into Italian cities too, replacing traditional furniture in many streets and squares. The example of the so called “anti-homeless benches” is here emblematic. Traditional benches, the ones on which it was possible to sleep, seem to be a relic of the past. The new model which is appearing in Italian public spaces is divided by rails or bars which make it impossible to lie down, impeding its transformation into a temporary bed. Iron bars are also a way of ensuring isolation among people using the bench with no possibility of unwanted physical contact which generates a feeling of safety.
- 36 In Italy, in the last few years, local authorities have passed a considerable number of by-laws dealing with urban security. In one year, from September 2008 to September 2009, 788 local ordinances were implemented in 455 Italian municipalities (Cittalia Fondazione Anci Ricerche 2009), in order to fight the “illegal occupation of public space” and to ensure “decorum in the city” (Lorenzetto 2010). The introduction of law number 125 in 2008, extending the power of the Mayors to intervene with force in security matters, was the starting point from which these by-laws were able to be passed.
- 37 These by-laws deal, particularly, with the management of public space, in the form of prohibitions and rules of use. Typical urban situations to be attacked are degradation and disorder (drug traffic, begging, etc.), obstructions to public viability and decorum (for example, the illicit occupation of public space) and behaviour that can offend public decency.
- 38 An exemplary case of local policy against civil insecurities is the policy of benches. The redefinition of public benches becomes a sort of indicator of the battle over the lack of security and “civility”. This battle against the improper use of benches assumes two

forms; they are either removed altogether or they are carefully designed to impede unwanted uses.

- 39 Treviso was the first city in Italy to follow this “spatial war”: already in 1997, Mayor Giancarlo Gentilini removed the benches from some central areas of the city with the aim of excluding immigrants. Similarly, in 2007 the Mayor of Trieste ordered the removal of benches from Piazza Venezia, but with the intent of ejecting the homeless. The Mayor of Padova continued the removal policy, eliminating in 2009 the public benches used in an improper way. In other cities, such as Belluno first, followed by Verona, Milan, Bologna and Savona, the solution has been found in the so called “anti-homeless benches”, which do not welcome but exclude. In the course of time, other Italian cities, Rome and Naples, have moved in this direction. By-laws can not only define bench design but can apply to their use too. In Voghera the Mayor has prohibited sitting on public benches after eleven o'clock at night; in Vicenza, some public benches are reserved, with specific signs posting, for families, pregnant women and the elderly over 70; again, in Novara it is not possible to sit on a bench in groups composed of more than two people. Other ordinances present benches as public goods that must be protected from degradation, vandalism and dirtying. The Mayors of Gorizia and Monfalcone have forbidden the “improper use of a bench”, the Mayor of Venezia has forbidden “sitting in a disorderly or improper way, like putting one's feet on the bench”. Another operation is what Sebaste (2008) calls the “museification” of benches, that is the current fashion for embellishment and aestheticization of public benches.
- 40 The bench, in particular, is considered a suspicious place where homeless and immigrants can seek refuge. Hence, the bench, like the wider public space in which it appears, becomes a battlefield, a symbol of the struggle between two visions of living the city and its public spaces: on the one hand, a city lived as a place of transit and passage, on the other, a city as a place of exchange and interaction (Lorenzetto 2010, 6). Or again, on the one side, public space as a planned, controlled, orderly and safe space where a properly behaved public can experience the spectacle of the city, on the other, public space as a place of free interaction, where coercion by powerful institutions is absent and where risks of disorder and unpredictability are tolerated (Mitchell 1995, 115). Benches, conceived and designed on purpose as temporary supports, must be, like public space, places of decorum, order and predictability.
- 41 There are different types of anti-homeless benches. Some new benches are divided by armrests, that can be higher or lower and of different shapes (curved or straight), others have become single seats instead of the traditional benches. Urban furniture is now designed for temporary support only; there can be no sitting comfortably for a long time, reclining or stretching. In this respect, an important element emerges. Single seats do not only impede their use as sleeping places, they change the whole nature of a public bench from being a place of social exchange and relaxation to a space of brief and individual use (Lorenzetto 2010). In this sense, they not only tactically exclude the unwanted, they also deprive all town dwellers and tourists of the right to stroll and rest (Sebaste 2008).
- 42 In Italy, this is a recent phenomenon: the first anti-homeless bench appeared in Belluno in 2007 during Prade's administration. However, the intentions behind it are immediately evident. Pappalardo and Marazzini (2011) talking about the anti-homeless benches which appeared in Verona, write: «obviously the direct target of the new urban furniture are the homeless and the immigrants (...). In this regard, you can read that “the new benches will help to avoid contact between these drifters and kids and other users of the parks”».

Homeless people and immigrants can be considered, in fact, the most frequent users of such urban furniture, both to rest and to store their belongings and, because these people are perceived as a nuisance to the ordinary citizen and a threat to urban decorum, they must be removed.

- 43 Anti-homeless benches, or whatever name is given to these new benches, “post-modern” (Flusty 2005), “hygienic” (Paté, Argillet 2005) or “bum-proof” (Davis 1999), clearly function as repellents or deterrents against unwelcome people. Through these benches cities control and regulate indirectly the use made of the same cities. It is a kind of disciplinary architecture, whose aim is to protect the general public from the unwanted behaviour of unwanted people (Lockton, www.architectures.danlockton.co.uk). Specifically, control is inserted within the object and forces individuals to conform to their legitimate use. In other words, in the case of the new benches: “sitting yes, lying down no”.
- 44 The installation of this new urban furniture qualifies Italian public space as “anti-sites”, as the two French artists, Elfort and Schaller, would say, or as “banal interdictory spaces”, as Flusty puts it. A crucial aspect of this new urban design is that often it passes completely unnoticed by the ordinary citizen, the tourist or the suburban visitor who all gravitate to the spectacularized inner city. Most people with a home are not aware of these slight changes which, however, have a strong effect on the survival circuit built up by homeless people whose public space, which is their lifeworld and sustaining environment, is reduced.
- 45 Urban space is well-equipped to impede its improper use. The new inhospitable benches and anti-bivouac furniture are spreading throughout the urban landscape, in squares, parks, streets, as well as in railway stations and in metros. They are particularly found in public spaces characterized by a high fruition, and so frequented by a large number of residents and urban users and which usually coincide with central urban areas. The problem of homelessness is, in fact, a problem of visibility: what is important is that they are “out of sight” (Amster 2003, 196). Even railway stations, metros and bus stops are becoming more and more well-endowed to exclude unwanted people and behaviour. For example, consider the formal prohibitions introduced against resting in waiting rooms or charging money for using toilets.
- 46 Apart from the anti-homeless benches, there are several other tactics employed in the typology of urban furniture recently adopted by Bologna's City Council. Consider the “human spikes” (Williams, 2011), similar to those used for pigeons, which deter the unwanted from loitering in public. Or the closing-off with high railings or walls of places where the unwanted homeless often go to sleep.
- 47 The local Administration justifies such political strategies as a response to the increasing complaints and “demand for safety” from citizens, residents and shopkeepers, which derive from the improper occupation of public space. In short, the by-laws are aimed at reducing the sources of this unsafety. Hence, removing a bench or redesigning it means removing the poor, the homeless and immigrants, who are considered trespassers with no right to the city. But citizens themselves also adopt an active role in this process of transformation of public space. For example, in order to avoid somebody choosing the entrance door of their houses as a place to sit and rest, they install structures which impede even sitting only for a moment, such as metal sloping bars. Another example are the signs which ban bivouac: “No dwelling, sitting, etc.”.

- 48 These changes in urban furniture design, which act as measures of purification and sanitization of public space and of its elements, and which impose the correct uses and impede the incorrect ones, play a fundamental role in the regulation and in the redefinition of the function and the use of public space. In short, it is a matter of defining who can use it, how it must be used and what behaviour is acceptable or not.
- 49 What is at stake in this struggle is, apparently, the safety of residents, city users and shopkeepers who complain of the visibility of undesirable homeless people. But the real issue at stake is the life and survival of those who live on the streets. In spaces where such exclusionary urban furniture appears the message is clear: here we do not want the homeless, the poor or any other disturbing persons.
- 50 The result of such transformations of urban landscape, through subtle changes of urban policy which are oriented to dissuade and discourage the homeless and other unwanted people from using public space, especially those deemed to use it “uncivilly”, is a city less and less accessible for the poorest people; as they cannot be eliminated or institutionalized, they are removed from places under the public eye, they become invisible, they are out of sight.



Security and decorum by-laws

- 51 Besides strategies of “deterrence through design” (Doherty et al. 2008, 301), legal regulation on the use of public space also applies. Strategies for controlling and regulating certain types of behaviour in public spaces, which outlaw activities such as drinking, sleeping on benches, begging, washing in fountains and so on, are growing in many Italian cities. The point of such restrictions seems to be the reduction of the annoyance from and the public visibility of those on the margins of society, and to permit all citizens, except the “unwanted”, to use the public spaces of their city without disturbances. Order and decorum as defined by by-law mean regulating or forbidding

behaviour clearly linked to the homeless. Activities like sleeping and urinating, which are perfectly legal if performed in private, are banned in public.

- 52 Thus, a more explicit deterrence tool, aimed at rendering public space safe, predictable and free from risks and of those who embody them, is the legal exclusion of the homeless through by-laws regulating public behaviour and the use and occupation of public space. Like urban furniture, local legislation is aimed at improving the quality of life, decorum, liveability and aesthetics of public space, in order to render it attractive for business and public normality.
- 53 In Italy, as in Europe, the legal exclusion from public spaces of unwanted people does not focus only on homeless, but also on other marginalized groups labelled as disturbing or even dangerous, such as gypsies and immigrants. If, on the one hand, only a few of the new security by-laws are directed specifically to the homeless, on the other hand, such people, due to their inevitable dependence on public space to survive, are the social group which suffers the most under these measures. So the homeless cannot survive without breaking the law and, as a consequence, society is scared of the weak and poor, instead of taking care of them.
- 54 In Bologna's urban policy agenda, as elsewhere in Italy, the issue of security, starting from the mid-'90s, has gained a central role. In this process, local Administration and its Mayor become "key-actors" (Giovannetti 2012, 12) in responding to the growing perception of unsafety of Italians. Within a few years several ordinances have been passed, which deal, in particular, with the management of urban public spaces in the form of prohibitions and rules of use. From the north to the south, several cities have adopted ordinances ranging from the prohibition of begging, considered disturbing and damaging to the free use of public space, a threat to decorum and tourism, an obstacle to viability or, again, a factor of unsafety, to the prohibition of bivouac and situations which cause urban degradation, including a whole range of bans (for example sleeping on the streets or rummaging in the rubbish).
- 55 In Bologna, the use of this kind of legislation occurs especially in a highly conflictual context, the central university area, in particular, Piazza Verdi and Petroni Street. One of the first attempts at responding to the presence of people considered a source of degradation, disorder and unsafety, namely the homeless and the gutter punks, was made by Mayor Vitali who in 1996 sanctioned bivouac in the university area. However, with the advent of the right wing party and the election of Giorgio Guazzaloca as Mayor in 1999, security became the main question in the government of Bologna's inner city. In the same year the new Mayor created a widespread system of surveillance and forbade the occupying of public spaces and behaviour contrary to public decency and decorum. In 2003 he also ordered restrictions on the consumption of alcohol, banned sitting on the ground and begging. In 2004, with the return of the left wing party and the election of Sergio Cofferati as Mayor, the struggle against urban degradation and disorder continued with the increase of visible patrols, the adoption of new by-laws and the demolition of some illegal encampments. From 2009 to 2010 Mayor Flavio Del Bono followed, even if for a short time, his predecessors. In 2011, with the election of the current Mayor, Virginio Merola, a further reinforcement of police presence has been established, together with further ordinances against degradation.
- 56 Besides the Municipal laws, urban police regulations also apply. In Bologna, the 2004 Regulation of Urban Police, which has, for the first time, extended anti-bivouac

legislation to the whole Municipal area, explicitly forbids, in article 12, bivouac, indecent, indecorous and out of place behaviour, such as sitting or lying under the arcades or in other public spaces, and behaviour which causes annoyance to citizens, including begging. On March 1st, 2011, the new Regulation came into force. Banned behaviour in public space includes satisfying physiological needs outwith places specifically designed for that, camping or dwelling in tents, vehicles, shacks or makeshift shelters, bathing in fountains and in public water or using it in an improper way, littering the streets. Other bans are on behaviour which causes annoyance or harassment to other citizens, the consumption of food and drinks in an improper way which impinges on decorum and begging which causes annoyance to pedestrians.

- 57 Other measures which join in the attempts to increase security and change the use of public spaces are the “Memorandum of Understandings in the Area of Urban Security” signed on September 20th, 2005, and, later, the “Agreement for a Safe Bologna”, signed on February 17th, 2012. The aim of the latter is towards a general improvement in the degree of real and perceived security against urban disorder, in the framework of a renovated synergistic context between the Town Council and the Prefecture. This agreement envisages the renewal of urban spaces, the review of the existing system of surveillance and the strengthening of security forces in certain risky areas.



Conclusions

- 58 The urban politics analysed reflect the attempt at purifying certain public spaces from problematic and undesirable social groups, in the name of the wider public's quality of life and in the name of economic interests. One of the basic concerns of such political measures is the visibility of homeless people and their improper activities in the gentrified inner city which is now increasingly designed to be consumed as a real

commercial good and to which a population which feels unsafe gravitates. The homeless are a nuisance because they are visible to the common citizen, to the consumer, to the elector; hence, they must be controlled. Specifically, the homeless person, using public space improperly and “unsettling” (Blomley 2004) the traditional distinction between public and private, visibility and privacy, becomes the enemy of the clean, ordered, decorous, safe and profitable city. So control policy is presented by its supporters and accepted by the ordinary citizens as right and necessary and concerns almost exclusively the city centre, where homeless tend to settle.

- 59 In conclusion, the attempt to maintain and improve the quality of public space is obviously desirable, but the problem is the collapse of public-private space complementarity in the lives of those who live on the streets. In fact, although not all the measures are directed to the homeless, many of these affect their daily life, translating automatically to a restricted right to the city.
- 60 Furthermore, this “low intensity warfare” (Davis 1999, 205) damages not only homeless people but also, although indirectly, all other citizens, fomenting a sense of fear and contributing to the creation of a falsified vision of the city, as well as redefining urban public space, which from our point of view is considered as a space of heterogeneity and celebration of differences. We must not forget what Wirth (1938) said in the 1930s: heterogeneity is one of the basic characteristics of the city.

BIBLIOGRAPHY

- Amendola, G. (1997) *La città postmoderna. Magie e paure della metropoli contemporanea*. Bari: Laterza.
- Amster, R. (2003) “Patterns of exclusion: sanitizing space, criminalizing homelessness.” *Social Justice* 30 (1), 195-221.
- Aurigi, A., and Graham, S. (1997) “Virtual cities, social polarisation and the crisis in urban public space.” *Journal of Urban Technology* 4 (1), 19-52.
- Barker, A., and Crawford, A. (2013) “Policing urban insecurities through visible patrols: managing public expectations in times of fiscal restraint.” In Lippert, R.K., and Walby, K. eds. *Policing cities. Urban securization and regulation in a twenty-first century world*. London: Routledge, 11-28.
- Bergamaschi, M. (1999) *Ambiente urbano e circuito della sopravvivenza*. Milano: FrancoAngeli.
- Blomley, N. (2004) *Unsettling the city. Urban land and the politics of property*. New York: Routledge.
- Busch-Geertsema, V. (2006) *Urban governance, homelessness and exclusion. Homelessness and access to space in Germany*. National Report for Germany, Working Group 1, European Observatory on Homelessness, FEANTSA, Brussels. <http://www.feantsa.org>.
- Cabrera, P.J. (2006) *Conflict, homelessness and the use of public space in Spain*. Working Group 2, European Observatory on Homelessness, FEANTSA, Brussels. <http://www.feantsa.org>.

- Castrignanò, M. (2004) *La città degli individui. Tra crisi ed evoluzione del legame sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Chiodini, L. (2009) "Le ordinanze comunali a contrasto dell'insicurezza urbana: un'indagine nazionale." *Autonomie locali e servizi sociali* 3, 499-510.
- Cittalia Fondazione Anci Ricerche (2009) *Oltre le ordinanze. I sindaci e la sicurezza urbana*. www.cittalia.it.
- Davis, M. (1999) *Città di quarzo. Indagando sul futuro a Los Angeles*. Roma: ManifestoLibri.
- Doherty, J., et al. (2006) *The changing role of the state: homelessness and exclusion: regulating public space*, Transnational Report, Working Group 1, European Observatory on Homelessness, FEANTSA, Brussels. <http://www.feantsa.org>.
- Doherty, J., et al. (2008) "Homelessness and exclusion: regulating public space in European cities." *Surveillance & Society* 5 (3), 290-314.
- Duneier, M. (1999) *Sidewalk*. New York: Farrar, Staruss and Giroux.
- Elfort, A., and Schaller, G. *Anti-sites*. www.survivalgroup.org.
- Flusty, S. (1997) "Building paranoia". In Ellin, N., ed. *Architecture of fear*. New York: Princeton Architectural Press, 47-59.
- Flusty, S. (2001) "The banality of interdiction: surveillance, control and the displacement of diversity." *International Journal of Urban and Regional research* 25 (3), 658-664.
- Flusty, S. (2005) Quoted in "Bench pressed. Steven Flusty gives Toronto's public spaces low marks." *YorkU Magazine*. cpa.info.yorku.ca/yorku-magazine, 8.
- Giovannetti, M. (2012) "Introduzione." In *Cittalia Fondazione Anci Ricerche ed. Per una città sicura. Dalle ordinanze agli strumenti di pianificazione e regolamentazione della convivenza cittadina*. www.cittalia.it, 11-24.
- Györi, P. (2006) *Excluded groups in the city centre. How do different groups of homeless use public space in the large city?* Working Group 2, European Observatory on Homelessness, FEANTSA, Brussels. <http://www.feantsa.org>.
- Harvey, D. (1989) "From managerialism to entrepreneurialism: the transformation of urban governance in late capitalism." *Geografiska Annaler* 71B (1), 3-17.
- Huey, L. (2009), "Homelessness and the "exclusive society". Thesis: why it is important to "think local" to "act local" on homelessness issues." *European Journal of Homelessness* 3, 261-273.
- Lefebvre, H. (1970) *Il diritto alla città*. Padova: Marsilio Editori.
- Lockton, D. *Architectures of control in the built environment*. www.architectures.danlockton.co.uk.
- Lorenzetto, E. (2010) "Ordinare gli spazi. Rassicurare la città. Un'analisi sociosemiotica sulle politiche di sicurezza urbana." *Rivista dell'Associazione Italiana Studi Semiotici online*, www.ec-aiss.it.
- Low, S., and Smith, N. (2006) *The politics of public space*. New York: Routledge.
- MacLeod, G. (2002) "From urban entrepreneurialism to a "revanchist city"? On the spatial injustices of Glasgow's Renaissance." *Antipode* 34 (3), 602-624.
- Mantovani, F. (2005) *La città immateriale. Tra periurbano, città diffusa e sprawl: il caso Dreamville*. Milano: FrancoAngeli.

- Mazzette, A., and Sgroi, E. (2007) *La metropoli consumata. Antropologie, architetture, politiche, cittadinanze*. Milano: Franco Angeli.
- Meert, H., et al. (2006) *The changing profiles of homeless people: conflict, rooflessness and the use of public space*. Transnational Report, Working Group 2, European Observatory on Homelessness, FEANTSA, Brussels. <http://www.feantsa.org>.
- Mitchell, D. (1995) "The end of public space? People's park, definitions of the public and democracy." *Annals of the Association of American geographers* 85 (1), 108-133.
- Mitchell, D. (2001) "Postmodern geographical praxis? Postmodern impulse and the war against homeless people in the "postjustice" city." In Minca, C., ed. *Postmodern geography: theory and praxis*. Oxford: Blackwell, 57-92.
- Mitchell, D. (2003) *The right to the city. Social justice and the fight for public space*. New York: The Guilford Press.
- Mitchell, D., and Staeheli, L.A. (2006) "Clean and safe? Property redevelopment, public space and homelessness in downtown San Diego." In Low, S., and Smith, N., eds. *The politics of public space*. New York: Routledge, 143-175.
- Pappalardo, M.L., and Marazzini, P. (2011) "Seduti sì, sdraiati no. Dalle panchine antibarbore di Verona uno sguardo sul diverso." In Borghi, R., and Schmidt di Friedberg, M., eds. *Lo spazio della differenza*, Società Geografica Italiana Bulletin, Series 13, 5 (1), 165-178.
- Paté, G., and Argillet, S. (2005) "Bancs publics. Regard sociologique sur l'ordinaire des espaces urbains." *Actes de la recherche en sciences sociales* 159, 116-120.
- Porcu, M. (2011) "Gated communities e chiusura degli spazi pubblici. Due casi di studio a confronto." *Studi sulla questione criminale* 3, 67-86.
- Sahlin, I. (2006) *Urban definitions of places and behaviour*. National Report for Sweden, Working Group 1, European Observatory on Homelessness, FEANTSA, Brussels. <http://www.feantsa.org>.
- Sebaste, B. (2008) *Panchine. Come uscire dal mondo senza uscirne*. Bari: Laterza.
- Sgroi, E. (1997) *Mal di città*. Milano: FrancoAngeli.
- Snow, D.A., and Mulcahy M. (2001) "Space, politics and the survival strategies of the homeless." *The American behavioral scientist* 45 (1), 149-169.
- Strassoldo, R. (1998) "Aspetti sociologici dell'urbanistica post-moderna." In Mazzette, A., ed. *Immagini di città*, Milano: FrancoAngeli.
- Tosi, A. (2007) "Homelessness and the control of public space. Criminalizing the poor?" *European Journal of Homelessness* 1, 225-236.
- Wacquant, L. (2001) "The penalization of poverty and the rise of neoliberalism." *European Journal on Criminal Policy and Research* 9 (4), 401-412.
- Waldron, J. (1991) "Homelessness and the issue of freedom." *Ucla law review* 39, 295-324.
- Wasserman, J.A., and Clair, J.M. (2011) "Housing patterns of homeless people: the ecology of the street in the era of urban renewal." *Journal of contemporary ethnography* 40 (1), 71-10.
- Wirth, L. (1938) "Urbanism as a way of life." *The American Journal of Sociology*, 44 (1), 1-24.
- Whyte, W.H. (2009) *City: rediscovering the center*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Williams, J. (2011) *Homelessness as delinquency: how private interests enforce constructs of normalcy in public space*. Paper presented to The Research Prizes in Practical Ethics for

Undergraduates of the Poynter Center, Indiana University Bloomington.
www.poynter.indiana.edu.

NOTES

1. This article presents research based on qualitative methods. Our fieldwork concentrated on two phases. First of all, we made direct and systematic observations of public spaces within the inner city of Bologna. In the course of the research field process we adopted the typical techniques of visual sociology, creating and using images as tools for collecting relevant data for the purpose of the study. This photographic fieldwork allowed us to record, document and represent the investigated phenomenon in a visual form. In particular, we produced a visual documentation of the kinds of urban furniture which tend to keep undesirable individuals away from public space. From a collection of fifty photographs we have selected the ones shown in the present article as visual indicators of the exclusion of the homeless. We then analysed the various legislative interventions made by the municipal administrations of Bologna and of other Italian cities (Salerno, Verona, Treviso, Trieste, Padova, Belluno, Milan, Savona, Rome, Naples, Voghera, Vicenza, Novara, Gorizia, Monfalcone and Venezia), such as local by-laws and urban police regulations.

ABSTRACTS

This article addresses the relationship between homeless people and urban public space. The analysis, focusing on the Italian context and, in particular, on the city of Bologna, centres on urban policy strategies which tend to exclude the homeless from public spaces and to regulate their use of such spaces. Our considerations encompass three dimensions: the role of public space in the daily life of the homeless; the changes in public space following urban renewal processes; public space control mechanisms, in the form of urban design and local by-laws, which translate into a spatial exclusion of the homeless.

L'article porte sur le rapport des personnes sans domicile à l'espace urbain. Axée sur le contexte italien et notamment sur la ville de Bologna, l'analyse focalise l'attention sur les stratégies de politique urbaine visant à exclure ces sujets des espaces publics, ou à discipliner l'usage qu'ils font de ces mêmes espaces. Les réflexions des auteurs se développent sur trois axes: le premier concerne le rôle de l'espace public dans la vie quotidienne des sans domicile; le deuxième porte sur les changements des espaces publics provoqués par les processus de régénération urbaine; le dernier explore les mécanismes de contrôle de l'espace public qui, sous forme d'interventions urbanistiques ou d'arrêtés municipaux, produisent l'exclusion spatiale des sans domicile.

INDEX

Mots-clés: espace public, exclusion, personnes sans domicile, politiques urbaines, régénération urbaine

Keywords: homeless, public space, urban policies, urban renewal

AUTHORS

MAURIZIO BERGAMASCHI

Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia, Università di Bologna

MARCO CASTRIGNANÒ

Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia, Università di Bologna

PIA DE RUBERTIS

Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia, Università di Bologna

Comptes rendus

Reports

Le travail, une question politique. Par Nicolas Latteur, préface de Mateo Alaluf, Bruxelles, Éditions Aden. 129 pages

Diane-Gabrielle Tremblay

- 1 Nicolas Latteur est formateur au Centre d'éducation populaire André Genot, en Belgique. Ayant connu un grand nombre de milieux de travail, et s'étant inspiré de diverses approches théoriques de l'organisation du travail, il présente ici une approche critique et multidisciplinaire (économie, sociologie, philosophie politique) de l'analyse des formes d'organisation du travail dans le capitalisme contemporain.
- 2 L'analyse repose sur la connaissance de différents secteurs et milieux, mais appelle à une analyse plus générale et englobante de l'évolution du travail, et surtout de l'organisation du travail. Les dernières années ayant été caractérisées par nombre de cas de suicide au travail, en France en particulier, mais aussi ailleurs, l'auteur considère que le travail est devenu largement intenable, et que les conditions de travail se sont fortement détériorées au fil des ans.
- 3 L'auteur évoque l'invisibilisation, l'individualisation et la culpabilisation que l'on observe parfois dans les milieux de travail d'aujourd'hui, critiquant tour à tour les modèles axés sur les compétences, sur la performance et sur la langue managériale dans le monde du travail.
- 4 Il analyse les bases de l'organisation du travail en régime capitaliste, en étudie les caractéristiques concrètes et s'intéresse plus particulièrement à l'exercice du pouvoir en milieu de travail. Il se penche sur la vulnérabilité de certaines formes d'organisation du travail, aux formes de résistance, comme aux questions de santé au travail, qui posent souvent aussi problème. Il rappelle comment avec la disqualification de la culture syndicale, on est passé à un mouvement favorisant davantage l'employabilité que des emplois de qualité comme tels.

- 5 L'auteur appelle finalement à une réappropriation du travail comme enjeu politique et démocratique, à une interrogation sur les activités qui sont considérées comme utiles, qui décide de ces questions et qui les contrôle. Il remet le travail au cœur des rapports de pouvoir ou rapports de force, alors que d'autres ont affirmé dans les dernières décennies que le travail était peut-être devenu moins central dans la vie des gens, et des jeunes en particulier.
 - 6 C'est ce qui lui permettra de mettre de l'avant un projet d'émancipation sociale et politique, après s'être intéressé au rôle du mouvement syndical, son autonomie comme ses modes de contrôle démocratique, ainsi qu'à l'action collective et à son rôle possible pour libérer le travail et se libérer du travail.
 - 7 Il s'agit d'un court essai (129 pages) mais qui pose bien les enjeux majeurs de l'organisation du travail et de l'emploi dans le contexte actuel. L'ouvrage est bien documenté, même si l'on pourrait regretter que la bibliographie ne soit pas plus conséquente, ce qui permettrait de l'utiliser comme ouvrage pédagogique. Ce n'était toutefois sans doute pas l'intention de l'auteur, qui offre plutôt un essai intéressant sur les transformations du travail au cours des dernières décennies, dans le contexte du capitalisme contemporain.
-

AUTEUR

DIANE-GABRIELLE TREMBLAY

Professeure, École des sciences de l'administration, Téléq-Université du Québec
dgtrembl@teluq.ca

La participation contre la démocratie. Deuxième édition (2014; 1^{re} édition 1983). Jacques T. Godbout; Montréal, Éditions Liber. 216 pages

Diane-Gabrielle Tremblay

- 1 L'ouvrage de Jacques T. Godbout , réédité tout récemment, conserve toujours sa pertinence et pose toujours des questions qui n'ont pas trouvé réponse. L'auteur s'intéresse dans le nouvel avant-propos aux concepts de démocratie directe et de démocratie participative. Il souligne que la participation n'a pas toujours des effets positifs et qu'elle peut même parfois diminuer la démocratie, ce que son ouvrage s'engage à montrer, aujourd'hui comme lors de sa première parution.
- 2 Il est difficile de résumer l'ensemble de l'œuvre, mais l'auteur affirme que les courants participationnistes qui sont apparus dans les années 1980 ne l'ont toujours pas convaincu de leur apport à la démocratie, de sorte qu'il maintient les thèses exposées alors, selon lesquelles la démocratie n'est pas accrue par la participation.
- 3 Comme la participation et l'inclusion sont encore des concepts et idées au goût du jour, l'ouvrage reste intéressant, puisqu'il questionne ces concepts et défend une vision qui va plutôt à contre-courant, soutenant cette possible réduction même de la démocratie.
- 4 L'auteur affirme aussi que plusieurs cherchent aussi à appliquer « à tort » le modèle du marché à la démocratie, et il critique cette vision des choses. Il rappelle qu'il faut distinguer démocratie participative et démocratie directe, considérant que les « participationnistes » ne font pas suffisamment la distinction.
- 5 L'auteur note que « la démocratie représentative se définit par le droit de ne pas participer, tout en détenant un certain pouvoir en choisissant ceux qui vont décider » (p 17). L'auteur affirme que le déséquilibre entre mobilisation et pouvoir, qu'il a observé dans la plupart des expériences étudiées dans le livre, peut s'expliquer par le non respect de ce droit.

- 6 L'auteur définit la participation dans le chapitre 1, puis s'interroge sur son application dans les chapitres ultérieurs.
- 7 Les expériences datent bien sûr de la première édition du livre, mais elles restent pertinentes comme cas -types, et peuvent éclairer les expériences de participation d'aujourd'hui, sans compter qu'elles permettent de connaître les origines de ces mouvements, puisque l'auteur remonte au Bureau d'aménagement de l'Est du Québec (BAEQ) , pour nous montrer comment la population peut aussi bien être un partenaire, qu'une variable dans une équation, donc moins importante qu'initialement imaginé.
- 8 L'auteur traite des expériences de participation dans les quartiers défavorisés et montre que cette nouvelle pratique professionnelle, qui s'est en fait accrue au fil des ans, dans les dernières décennies, et sous diverses formes, peut être interrogée en tant qu'expérience de participation.
- 9 Le travail des maires et des permanents syndicaux est aussi analysé à l'aune de la participation, avant de passer à la dernière partie du livre, qui traite de la participation comme support à la bureaucratie, et du pouvoir des usagers, parfois présent, mais pas toujours dans les expériences de participation.
- 10 Comme le note bien l'auteur, la participation est généralement considérée comme un contre-pouvoir, mais en fait, au fil des ans, elle semble s'être parfois transformée en une technique professionnelle permettant au contraire de maximiser le pouvoir de certains.
- 11 Bref, comme la thématique de la participation est toujours à l'ordre du jour aujourd'hui, bien que l'on parle plus souvent d'inclusion et de cohésion sociale, les mêmes questions peuvent être posées à l'endroit de ces derniers concepts, à savoir si les expériences favorisent une véritable participation, une illusion de participation, une véritable inclusion ou une apparence d'inclusion. On peut toujours se poser la question à savoir si les mécanismes de participation ou d'inclusion permettent toujours la participation et l'inclusion, et on pourrait être tenté de répondre de diverses manières selon les cas auxquels on fait référence.
- 12 L'ouvrage intéressera donc encore aujourd'hui, et suscitera certes encore des débats, comme il en suscita lors de sa parution, avec un titre quelque peu accrocheur, mais qui pose une véritable question de fond : la participation contre la démocratie ?

AUTEUR

DIANE-GABRIELLE TREMBLAY

Professeure, École des sciences de l'administration, Téléq-Université du Québec
dgtrembl@teluq.ca