

---

## L'identité professionnelle d'aide-ménagère ou de repasseuse, une utopie?

**Auteur :** François, Marine

**Promoteur(s) :** Oriane, Jean-François

**Faculté :** Faculté des Sciences Sociales

**Diplôme :** Master en sciences du travail, à finalité spécialisée

**Année académique :** 2019-2020

**URI/URL :** <http://hdl.handle.net/2268.2/9001>

---

### *Avertissement à l'attention des usagers :*

*Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.*

*Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.*

---

NOM : FRANCOIS

Prénom : Marine

Matricule : S185707

Filière d'études : Master en Sciences du Travail, en alternance

## Mémoire

L'identité professionnelle d'aide-ménagère ou de repasseuse,  
une utopie?

Promoteur : Jean-François ORIANNE

Lecteur : Jessica JOIRIS

Lecteur : Nicolas JACQUET

Je tiens à adresser mes remerciements à Monsieur Jean-François Orianne, qui a été d'un grand support, disponible et de très bon conseil pour la réalisation de cette recherche.

Je remercie également Madame Jessica Joiris, qui a été une source d'informations et un soutien tout au long de ce master.

Enfin, j'aimerais remercier les repasseuses et aide-ménagères de chez AJO Titres-services qui se sont prêtées au jeu et ont accepté de répondre à mes questions.

« L'être est, le non-être n'est pas »

- Parménide (cité par Dubar, 2000)

# SOMMAIRE

<b>Introduction.....</b>	<b>7</b>
<b>Chapitre 1 : Contextualisation .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Contextualisation .....</b>	<b>8</b>
1.1. Le secteur titres-services.....	8
1.2. Quelques données quantitatives.....	9
1.3. Le terrain de recherche .....	10
1.4. La fonction d'aide-ménagère .....	10
1.5. La fonction de repasseuse .....	11
<b>Chapitre 2 : Méthodologie .....</b>	<b>12</b>
<b>1. Question de recherche .....</b>	<b>12</b>
<b>2. Hypothèses.....</b>	<b>12</b>
<b>3. Méthode et approche .....</b>	<b>13</b>
<b>4. Méthode de récolte des données .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Entretiens et observations.....</b>	<b>13</b>
<b>6. Profils des informateurs rencontrés.....</b>	<b>14</b>
<b>7. Méthode d'analyse des données.....</b>	<b>15</b>
<b>Chapitre 3 : Cadre théorique.....</b>	<b>16</b>
<b>1. La professionnalisation .....</b>	<b>16</b>
<b>2. L'identité .....</b>	<b>19</b>
2.1. Modèle d'analyse de l'identité.....	21
<b>3. L'identité professionnelle.....</b>	<b>22</b>
<b>4. La division du travail.....</b>	<b>26</b>
4.1. Division du travail et rôle social .....	26
4.2. Sale boulot .....	28
<b>5. Code culture du propre et du rangé.....</b>	<b>30</b>
<b>6. Modèle d'analyse (récapitulatif).....</b>	<b>31</b>
<b>Chapitre 3 : présentation des données .....</b>	<b>32</b>
<b>1. Aide-ménagères.....</b>	<b>32</b>

1.1.	Profils.....	<b>32</b>
1.1.1.	Parcours familial.....	32
1.1.2.	Parcours scolaire.....	33
1.2.	Le métier d'aide-ménagère.....	<b>33</b>
1.2.1.	Pourquoi aide-ménagère ?.....	33
1.2.2.	Définition du métier.....	33
1.2.3.	Le statut d'aide-ménagère.....	34
1.2.4.	Relations.....	35
1.2.5.	Reconnaissance.....	36
1.2.6.	Comportement au travail.....	36
1.2.7.	Prise d'initiatives/ Actions limitées.....	36
1.2.8.	Équilibre de vie.....	37
1.2.9.	Plan financier.....	37
1.2.10.	Idéal au travail.....	37
1.3.	La division du travail.....	<b>38</b>
1.3.1.	Journée de travail.....	38
1.3.2.	Tâches.....	39
1.3.3.	Autonomie.....	39
1.3.4.	Définition des tâches.....	40
1.3.5.	Rapport aux clients.....	40
1.3.6.	Pouvoir.....	41
1.4.	Le code culture.....	<b>41</b>
1.4.1.	Linge.....	41
1.4.1.	Le sens de la propreté.....	42
1.5.	La professionnalisation.....	<b>42</b>
1.5.1.	From within.....	42
1.5.2.	From above.....	43
<b>2.</b>	<b>Repasseuses.....</b>	<b>44</b>
2.1.	Profils.....	44
2.1.1.	Parcours familial.....	44
2.1.2.	Parcours scolaire.....	44
2.2.	Le métier de repasseuse.....	44
2.2.1.	Pourquoi repasseuse ?.....	44
2.2.2.	Définition du rôle.....	45

2.2.3. Le statut de repasseuse.....	45
2.2.4. Relations .....	45
2.2.5. Reconnaissance.....	46
2.2.6. Comportement au travail .....	46
2.2.7. Prise d'initiatives/ Actions limitées .....	46
2.2.8. Équilibre de vie.....	47
2.2.9. Plan financier .....	47
2.2.10. Idéal au travail .....	47
2.2.11. Charge de travail.....	48
2.3. La division du travail.....	48
2.3.1. Journée de travail .....	48
2.3.2. Tâches .....	49
2.3.3. Autonomie .....	49
2.3.4. Rapport aux clients .....	49
2.3.5. Pouvoir .....	50
2.4. Le code culture.....	50
2.4.1. Le sens de la propreté .....	50
2.4.2. Linge .....	50
2.5. La professionnalisation .....	51
2.5.1. From within.....	51
2.5.2. From above .....	51
<b>Chapitre 4 : analyse des données.....</b>	<b>52</b>
<b>Conclusions.....</b>	<b>61</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>64</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>66</b>

## INTRODUCTION

Le monde du travail est en constante évolution. Les travailleurs doivent sans cesse se réinventer, évoluer afin de rencontrer les exigences des entreprises en termes de qualifications et de compétences. Dans ce contexte, les individus doivent perpétuellement se distinguer les uns des autres. La construction d'une identité professionnelle facilite la progression de chacun dans sa vie professionnelle. Cette identité se construit aussi en rapport avec les autres.

Le concept d'identité comporte de multiples définitions. En effet, il semble de nos jours constituer un sujet tout à fait banal, tant il fait l'objet d'une utilisation courante. Or, selon les sociologues, l'identité professionnelle est un élément constitutif de l'identité globale des individus. Dubar précise que « parmi les multiples dimensions de l'identité des individus, la dimension professionnelle a acquis une importance particulière » (Dubar, 1991 : 16).

L'auteur explique également que « c'est l'un des mérites de Hughes que d'avoir voulu étendre à toutes les activités de travail, les questions traitées par cette sociologie des « professions » : le travail constitue un élément-clé de l'être social des individus » (Dubar, 1991).

Pour ce travail, nous nous sommes intéressée au secteur des titres-services, et plus particulièrement au processus de construction d'une identité professionnelle pour les aide-ménagères et repasseuses d'une entreprise de la région liégeoise. Ainsi, la présente recherche s'est construite autour de la question suivante : « *Comment se construit l'identité professionnelle des aide-ménagères et repasseuses chez AJO Titres-Services ?* ». Pour tenter de répondre à cette question, nous émettons deux hypothèses, que nous développerons plus précisément dans la partie méthodologie.

Pour commencer, après avoir brièvement contextualisé notre objet de recherche, nous développerons la méthodologie avec laquelle nous avons préparé et réalisé notre recherche, et nous émettrons deux hypothèses. Ensuite, nous fixerons le cadre théorique qui sera mobilisé pour analyser les données empiriques. Celui-ci reprendra les théories de la professionnalisation, de l'identité et l'identité professionnelle, ainsi que le concept de division du travail développé par Hughes. Puis, nous présenterons les données empiriques. En outre, nous analyserons les données empiriques à l'aide du cadre théorique mobilisé plus tôt. Enfin, nous rendrons les conclusions que nous aurons pu tirer de l'analyse des données récoltées.

# CHAPITRE 1 : CONTEXTUALISATION

Dans ce chapitre nous préciserons le contexte dans lequel la présente recherche a été menée. Ainsi nous définirons le secteur des titres-services et la fonction d'aide-ménagère.

## 1. Contextualisation

### 1.1. Le secteur titres-services

Notre recherche porte sur l'entreprise AJO Titres-Services, mais elle s'inscrit de manière plus large au secteur des titres-services. Dès lors, intéressons-nous aux caractéristiques de ce secteur. La loi du 20 juillet 2001<sup>1</sup> relative au développement de services et d'emplois de proximité cadre le secteur des titres-services. La mesure cherche à atteindre trois objectifs : augmenter le taux d'emploi pour le public faiblement qualifié, diminuer le travail noir et gris, et améliorer l'équilibre entre vie privée et professionnelle pour les ménages. (Federgon, 2018 : 4)

De façon pratique, l'utilisateur règle au moyen de titres-services une prestation réalisée par une entreprise agréée. Une prestation de travail est réalisée au domicile du client. Celle-ci peut comprendre : le nettoyage du domicile, la lessive, le repassage, les travaux de couture occasionnels et la préparation de repas. A ce jour, le prix d'achat d'un titre-service s'élève à 9€/ titre-service. Le paiement s'effectue à raison d'un titre-service par heure de travail. Ensuite, l'entreprise agréée envoie les titres-services à l'entreprise émettrice (Sodexo), qui lui remboursera la somme de 23,39€/ titre-service reçu.

La loi (loi du 20/07/2001) impose une durée minimale de 3 heures/ prestation. Elle en définit également les limites et pose certaines interdictions, à savoir : le travailleur ne peut effectuer un travail à l'extérieur ; le nettoyage des communs et bureaux à usage professionnel ne fait pas partie du carnet de tâches d'un travailleur titres-services, le travailleur ne peut monter plus haut que la hauteur de référence (un escabeau de deux marches, plus le plateau), l'utilisation de la javel ou de l'ammoniaque est interdite, etc.

---

<sup>1</sup> Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, M.B., 11/08/2001.

En outre, la loi (loi du 20/07/2001) prévoit des règles spéciales pour les contrats de travail dans le secteur des titres-services. Ainsi, sur une période de 3 mois à compter du premier jour de travail, l'employeur a la possibilité d'engager le travailleur titres-services en contrat à durée déterminée. Pendant ces trois premiers mois, plusieurs contrats à durée déterminée peuvent être réalisés. L'employeur peut, par exemple, faire un contrat à durée déterminée par semaine. Cependant, à dater du premier jour de travail du quatrième mois, le régime de travail applicable au contrat à durée indéterminée est établi.

Enfin, quant aux raisons de l'externalisation de tâches ménagères par les utilisateurs, Federgon (2018, p.7) en identifie quatre : le temps consacré au ménage diminue en raison de l'augmentation du taux d'activité des femmes ; la population vieillissante a besoin d'une plus grande aide au niveau des tâches domestiques ; la proportion de familles monoparentales où les besoins en aide au niveau domestique sont importants augmente en permanence ; l'importance croissante d'un travail faisable, lié à un bon équilibre vie privée-vie professionnelle.

## 1.2. Quelques données quantitatives

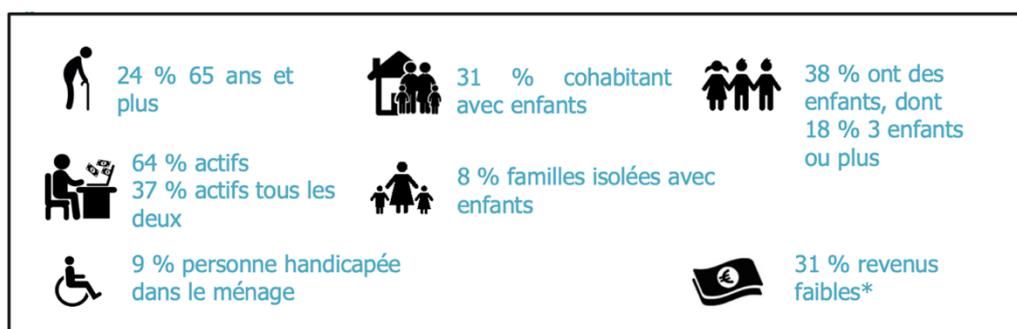
Certaines données quantitatives nous permettent de mieux comprendre le secteur des titres-services, ainsi que son impact sur la société. Les voici :

### Le profil des travailleurs titres-services :



Federgon, 2018

### Les utilisateurs :



Federgon, 2018

## L'impact du secteur sur la société :

	Création d'emplois pour les personnes peu qualifiées (titres-services) et moyennement qualifiées (personnel d'encadrement)	→	140 171 travailleurs titres-services et 3207 membres d'encadrement
	Réduction du travail au noir	→	8 % des utilisateurs employaient auparavant une aide-ménagère au noir
	Taux d'emploi plus proportionnel (allochtones, femmes...)	→	Les titres-services emploient 98 % de femmes et 24 % de non belges
	Création de nouvelles entreprises ou activités	→	1810 entreprises de titres-services actives
	Taux d'activité et productivité de la population active plus élevés en raison de contraintes ménagères réduites	→	31 % des utilisateurs actifs ont décidé de travailler plus et 10 % de ne pas travailler moins grâce aux titres-services ; en moyenne ces utilisateurs travaillent 1 jour supplémentaire, ce qui correspond à 22 011 emplois ETP
	Plus d'autonomie et rester plus longtemps chez soi pour les utilisateurs plus âgés	→	70 % des utilisateurs âgés de 65 ans ou plus pensent être plus autonomes et 75 % pensent pouvoir rester chez eux plus longtemps grâce aux titres-services
	Déplacement des tâches ménagères des services de soins vers les titres-services	→	47 % des utilisateurs des services de soins à domicile ne font plus appel à ces services après avoir utilisé les titres-services
	Augmentation du bien-être de la population active grâce à un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle	→	85 % des utilisateurs remarquent une meilleure qualité de vie, 81 % parviennent à mieux combiner vie professionnelle et vie privée et 79 % éprouvent moins de stress grâce aux TS
	Augmentation du bien-être et de la protection (sociale) des aides-ménagères	→	89 % des aides-ménagères sont satisfaits de leur emploi

*Federgon, 2018*

### 1.3. Le terrain de recherche

L'entreprise AJO Titres-Services, créée en 2007, se compose de deux succursales dont l'une est située à Flémalle et l'autre à Tilff. Le nombre de travailleuses s'élève à environ 80 personnes. Celles-ci sont réparties de manière plus ou moins égale dans les deux centrales, qui se composent chacune d'une quarantaine de personnes, aides-ménagères et repasseuses. L'engagement de nouvelles personnes étant très régulier, le nombre de travailleuses varie.

La responsable et conseillère en prévention gère les deux agences. Elle constitue la personne de contact pour les travailleuses et les clients. L'employeur, quant à lui, gère la partie RH, le droit, le management, le recrutement, etc. L'équipe administrative est composée de trois personnes, l'employeur, la responsable d'agence et l'employée administrative.

### 1.4. La fonction d'aide-ménagère

Au-delà du secteur des titres-services, les aide-ménagères titres-services font l'objet de notre recherche. Mais qu'est-ce qu'une aide-ménagère ? Peu de documents scientifiques s'interrogent sur le secteur des titres-services ou les aide-ménagères, au sens belge du terme.

En effet, de nombreuses recherches françaises proposent des définitions du métier d'aide à domicile, dont la description diffère beaucoup de celle du métier d'aide-ménagère en Belgique. C'est pour cette raison que nous nous sommes appuyés sur des textes officiels (qui émanent d'institutions reconnues) et de lois pour définir ce métier.

En Belgique, la SAW-B (Solidarité des Alternatives Wallonnes et Bruxelloises), ou autrement dit, la fédération d'économie sociale, définit le métier d'aide-ménagère par 4 caractéristiques : *de proximité* (qui demande une bonne capacité d'adaptation) ; *féminin* (98% des travailleurs titres-services sont des femmes) ; *physiquement dur* (qui exige une bonne condition physique) ; et *invisible* (qui n'est pas perceptible par la vue) (2014).

Selon une étude (Federgon, 2018, p. 42), le métier est exercé par 24% de personnes étrangères. Il semblerait également qu'un peu moins de la moitié (46%) des travailleurs titres-services disposent, au maximum, d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur. « En outre, les aide-ménagères représentent 3,1% de la population active en Belgique [...] ». Ainsi, le secteur des titres-services semble prendre beaucoup d'ampleur, plus particulièrement grâce à l'augmentation constante du taux d'activité des femmes sur le marché du travail belge (Ibid., p. 6-7).

## **1.5. La fonction de repasseuse**

Notre recherche étudie également la fonction de repasseuse. De nouveau, les documents scientifiques sur le métier sont rares, voire inexistantes. Dès lors, nous nous baserons sur la définition qu'en donnent les établissements de formations.

Ainsi, « le repasseur réalise les opérations qui permettent de donner un aspect fini aux articles nettoyés. Il réalise ces opérations manuellement ou à l'aide d'une presse à vapeur selon le type d'article qui lui est confié (vêtements en tissu, en cuir, linge de maison, etc.). Il s'applique à faire un travail impeccable, à reformer les plis aux bons endroits, à étiqueter et protéger les articles repassés de sorte que le client reçoive un service de qualité » (SIEP, 2015).

## CHAPITRE 2 : METHODOLOGIE

Dans ce chapitre, nous développerons la méthodologie selon laquelle nous avons effectué notre étude, construit notre question de recherche, nos hypothèses, puis nous présenterons les différents profils des personnes interrogées.

### 1. Question de recherche

En 2019, nous avons étudié la professionnalisation du métier d'aide-ménagère. À la suite des conclusions de cette recherche, la question de l'identité professionnelle s'est présentée à nous de manière évidente. En effet, il nous semble intéressant d'analyser comment, dans un contexte de professionnalisation, l'individu construit son identité.

Dès lors, nous nous sommes posé la question suivante : « *Comment se construit l'identité professionnelle des aide-ménagères et des repasseuses chez AJO Titres-Services?* ». À la suite de l'analyse théorique, nous pouvons confirmer que notre question de départ est problématisée. Ainsi, elle précise notre recherche. De plus, chacun des concepts développés dans notre cadre théorique (chapitre 3) trouvera son explication dans nos hypothèses.

### 2. Hypothèses

Après de plus amples recherches théoriques et empiriques, nous émettons une hypothèse principale, et une hypothèse complémentaire qui vient supporter la première :

#### 2.1. L'identité professionnelle se construit différemment pour les deux groupes :

##### 2.1.1. *Pour les repasseuses, l'identité se construit à l'intérieur d'un collectif.*

L'identité de repasseuse est liée à l'altérité, chaque repasseuse construit son identité avec « un autre » qui est aussi repasseuse.

##### 2.1.2. *Pour les aide-ménagères, l'identité se construit dans la relation avec le client.*

Ici, le pouvoir est moins lié au groupe, mais lié à ces savoirs coupables, ces informations confidentielles auxquelles l'aide-ménagère est susceptible d'avoir accès lors de ses prestations au domicile du client.

## **2.2. La professionnalisation du dehors est un élément de la dynamique de construction identitaire.**

Les deux groupes, aide-ménagères et repasseuses, font l'objet d'une managérialisation. C'est pourquoi nous émettons l'hypothèse selon laquelle cette professionnalisation « from above » a un effet sur la construction d'une identité professionnelle.

Cette hypothèse est complémentaire de notre première hypothèse puisque selon nous, la professionnalisation est un élément de la construction d'une dynamique identitaire.

## **3. Méthode et approche**

Notre méthode de recherche est de type **qualitatif**, notre but étant de comprendre le processus de construction d'une identité professionnelle dans le groupe cible des aide-ménagères et repasseuses. Pour ce type de recherche, les données sont récoltées sous forme d'entretiens. L'analyse porte sur des données verbales plutôt que sur des données mesurables (méthode quantitative). Ensuite, la présente démarche est **abductive**. Cette approche se situe entre l'induction et la déduction, elle suppose des allers-retours entre la littérature scientifique et le terrain de recherche. (Van Campenhoudt et al., 2017).

## **4. Méthode de récolte des données**

Après une recherche de données théoriques (concepts, documents d'entreprise, etc.), nous avons établi un guide d'entretien, que nous avons revu et mis à jour après chaque entretien, de manière à obtenir le plus d'informations possible, et cadrer au mieux notre démarche.

Ensuite, les données empiriques ont été récoltées à l'aide **d'entretiens semi-directifs**. Un entretien est semi-directif dans la mesure où il n'est ni totalement ouvert ni complètement fermé par des questions très précises. Ce type d'entretien laisse la place à l'interviewé de s'exprimer, de réfléchir. Il se fait à l'aide d'un guide d'entretien, de manière à orienter la discussion dans la direction souhaitée par le chercheur (Van Campenhoudt et al., 2017 : 242).

## **5. Entretiens et observations**

Au départ, nous aurions aimé réaliser 20 entretiens de type semi-directif, ainsi que deux observations, une dans chacune des deux centrales. Cependant, la crise sanitaire du Covid-19 et la période de confinement qui a suivi le début de notre recherche ont impacté notre récolte de données.

C'est pour cette raison que nous avons pris la décision, en accord avec notre promoteur, de porter notre analyse uniquement sur les données empiriques récoltées avant cette période.

Ainsi, 15 entretiens de type semi-directif ont été réalisés durant la période du 7 février 2020 au 2 mars 2020, auprès de 9 aide-ménagères et de 6 repasseuses. Afin d'enrichir nos données empiriques, nous reprendrons les données d'entretiens qui ont été réalisés en 2019, dans le cadre de notre recherche sur la professionnalisation. Les informations sur ces entretiens se retrouvent dans le tableau des profils des informateurs rencontrés, ci-après. De manière à garantir l'anonymat des personnes interrogées, les prénoms renseignés seront factices.

De plus, notons que le matériau a été traité en sachant que nous aurions pu aller plus loin dans notre analyse, si nous avions pu obtenir davantage de données empiriques, comme nous l'avions prévu au départ.

## 6. Profils des informateurs rencontrés

N°	Identifiant	Date	Lieu	Durée	Caractéristiques personnelles
<b>Aide-ménagères</b>					
1	Paula	07/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	40 minutes	52 ans, a toujours travaillé en tant qu'aide-ménagère. Aide-ménagère dans les titres-services depuis 16 ans.
2	Marie	07/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	35 minutes	25 ans Aide-ménagère depuis 1 an et demi.
3	Lucie	07/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	50 minutes	43 ans Aide-ménagère depuis 13 ans.
4	Véronique	14/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	40 minutes	32 ans Aide-ménagère depuis 3 ans.
5	Christine	14/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	1 heure et 5 minutes	52 ans Aide-ménagère depuis 8 ans.
6	Mathilde	21/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	45 minutes	32 ans Aide-ménagère depuis 14 ans.
7	Fédérica	21/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	50 minutes	62 ans Aide-ménagère depuis 48 ans.
8	Sophie	28/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	40 minutes	29 ans Aide-ménagère depuis 5 ans.

<b>9</b>	<b>Aïcha</b>	28/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	52 minutes	48 ans Aide-ménagère depuis 3 ans.
<b>Repasseuses</b>					
<b>10</b>	<b>Mila</b>	10/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	55 minutes	39 ans Repasseuse depuis 2 ans et demi.
<b>11</b>	<b>Clémence</b>	24/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	40 minutes	38 ans Repasseuse depuis 10 ans.
<b>12</b>	<b>Rosa</b>	27/02/2020	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	46 minutes	45 ans Repasseuse depuis 14 ans.
<b>13</b>	<b>Monique</b>	02/03/2020	AJO Titres-Services, Grand'Route 78, 4400 Flémalle	38 minutes	52 ans Repasseuse depuis 13 ans.
<b>14</b>	<b>Louise</b>	02/03/2020	AJO Titres-Services, Grand'Route 78, 4400 Flémalle	50 minutes	34 ans Repasseuse depuis 10 ans.
<b>15</b>	<b>Rosaline</b>	02/03/2020	AJO Titres-Services, Grand'Route 78, 4400 Flémalle	41 minutes	37 ans Repasseuse depuis 8 ans.
<b>Entretiens précédente recherche</b>					
<b>16</b>	<b>Élise</b>	29/03/2019	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	35 minutes	45 ans Aide-ménagère depuis 2 ans.
<b>17</b>	<b>Leila</b>	12/04/2019	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	36 minutes	47 ans Aide-ménagère depuis 12 ans.
<b>18</b>	<b>Valentine</b>	25/04/2019	AJO Titres-Services, Avenue Laboulle 58/1, 4130 Tilff	40 minutes	30 ans Aide-ménagère depuis 4 ans.

## 7. Méthode d'analyse des données

Après avoir procédé à une analyse des documents de terrain, l'élaboration du cadre théorique, d'un guide et la réalisation des entretiens, nous avons pu commencer la phase d'analyse du matériau. Dans un premier temps, celle-ci a consisté en la retranscription des entretiens, que nous avons réalisée sous forme de tableau, découpé selon les différentes thématiques abordées (définies au préalable dans le guide d'entretien). Ainsi, les différentes perspectives et visions se sont dégagées. Enfin, les données seront analysées grâce à la mobilisation des concepts théoriques.

## CHAPITRE 3 : CADRE THEORIQUE

Dans ce chapitre, nous développerons les théories qui nous permettront de répondre à nos hypothèses et à notre question de recherche, tel que la professionnalisation, l'identité et l'identité professionnelle, et enfin, la division du travail.

### 1. La professionnalisation

Dans le cadre d'une précédente recherche, nous avons défini le concept de professionnalisation explicité par Julia Evetts. Celui-ci constitue le fondement de notre présente recherche, il nous semble donc indispensable de le redéfinir ci-après. Nous avons également développé une hypothèse complémentaire en lien avec la professionnalisation.

Pour définir le terrain du travail professionnel, de la pratique d'une profession et de son enseignement, Julia Evetts (2014) identifie et développe trois concepts : la profession, la professionnalisation et le professionnalisme.

Tout d'abord, le concept de profession a beaucoup évolué. Dans les années 50 et 60, les sociologues accordaient beaucoup d'importance à l'analyse d'une profession comme une sorte d'occupation. Dès les années 2000, les chercheurs ne s'attardent plus sur la différenciation des professions et des occupations, mais ils considèrent les unes et les autres comme des formes sociales égales, qui partagent un grand nombre de caractéristiques (Evetts, 2014).

Ensuite, le concept de professionnalisation est étudié comme le processus de réalisation du statut de profession. Dans les années 70 et 80, le concept est considéré comme un procédé permettant de développer et maintenir la fermeture du groupe professionnel, de manière à entretenir l'intérêt personnel au niveau de l'occupation du professionnel, en termes de : salaire, statut, pouvoir, ainsi que de protection du monopole légal. De nos jours, le concept de professionnalisation reste intéressant dans le cadre de l'analyse d'occupations émergentes, dans la recherche d'un statut, de reconnaissance, ainsi que pour la standardisation de l'éducation, des formations et des qualifications de la profession (Ibid.).

Puis, Julia Evetts (Ibid.) explicite le concept de professionnalisme. Dans le passé, le professionnalisme était souvent considéré comme une valeur professionnelle ou normative, qui devait être préservée et promue par et pour les travailleurs.

Dans le contexte professionnel actuel, notre attention se porte sur l'augmentation de l'utilisation du discours professionnaliste dans un grand nombre d'entreprises. Le concept a un attrait pour les professionnels, les employés et les managers dans le développement d'identités professionnelles, de choix de carrière et l'épanouissement personnel.

Ainsi, le discours porté sur le professionnalisme peut être étudié comme un instrument de poids dans l'évolution du milieu professionnel. Et également pour le contrôle social aux niveaux macro, méso et micro, dans un large rang de professions, des relations de travail, des contextes et des conditions très différents.

Julia Evetts (Ibid.) va plus loin et décompose l'évolution du professionnalisme en trois phases : la phase du commencement, durant laquelle le professionnalisme est défini comme une valeur normative ; la phase critique, qui considère le professionnalisme comme une idéologie ; la troisième phase, dans laquelle nous pouvons découvrir le professionnalisme comme discours.

Dans le cadre de notre recherche, la troisième phase nous intéresse tout particulièrement. En effet, elle nous plonge dans le contexte professionnel actuel. Pour mieux comprendre la balance entre le normatif et l'idéologique, Julia Evetts (Ibid.) nous propose d'utiliser le système de catégorisation de McClellands.

Cette méthode permet de différencier deux types de professionnalisation ; « from within » et « from above ». La première exprime le monopole du marché par un groupe (Evetts, 2003 : 409), « initié par les travailleurs eux-mêmes, qui tentent d'obtenir un contrôle sur leurs activités et cherchent à maîtriser les critères de gestion de leur travail » (Boussard, Demazière et Milburn, 2010 : 18). Tandis que la professionnalisation « from above » révèle la domination d'un pouvoir externe au groupe (Evetts, Ibid.), qui « fait peser des contraintes sur les travailleurs qui sont soumis à de nouvelles normes gestionnaires, d'autres organisations du travail, d'autres cadrages de leur activité » (Boussard, Demazière et Milburn, Ibid.).

Dans le cadre de la professionnalisation « from within », l'attrait au professionnalisme est réalisé et utilisé par le groupe professionnel lui-même. Dans ce cas, le groupe utilise le discours de professionnalisation pour construire son identité professionnelle, promouvoir son image auprès des clients et négocier avec les États pour sécuriser et maintenir les réglementations mises en place (Boussard, Demazière et Milburn, Ibid.).

Dans la situation actuelle, le professionnalisme est bien souvent construit et imposé « from above », c'est-à-dire par les directeurs et managers de l'entreprise. Dès lors, le discours de motivation, de service et d'autonomie fait partie du charme de la professionnalisation ...

... Quand le discours est réalisé « from above », il est dans la plupart des cas imposé et erroné car le contrôle professionnel du travail et l'autonomie n'en font que très peu souvent partie. (Ibid.)

Néanmoins, ce type de discours est fréquemment recherché par le groupe professionnel puisqu'il est perçu comme un moyen d'amélioration du statut de la profession et de récompense aussi bien au niveau individuel qu'au niveau collectif.

L'idée de devenir un « professionnel » séduit bon nombre de groupes existants ou de nouveaux groupes, a fortiori dans le secteur des services sociaux et de l'aide sociale. Cependant, la réalité du professionnalisme « from above » est souvent très différente de la théorie. En effet, il semblerait que les résultats ne mènent pas à un contrôle de la profession par les travailleurs eux-mêmes, mais à un contrôle par les managers et superviseurs chargés de l'organisation. (Ibid.)

Par ailleurs, le professionnalisme comme injonction s'applique à tous les travailleurs. Boussard, Demazière et Milburn (Ibid.) le définissent comme « un ensemble d'impératifs imposés de l'extérieur, à des travailleurs soumis à de nouvelles définitions de leurs missions et confrontés à des normes d'efficacité pilotant leur activité ». En effet, malgré les mécanismes de régulation de la profession, le professionnalisme n'est jamais vraiment certifié. Il est, comme nous l'avons expliqué plus tôt, en constante évolution. Ainsi, il peut se présenter sous sa forme endogène, « from within », porté par les professionnels eux-mêmes.

A l'inverse, le professionnalisme est plus généralement imposé de l'extérieur par les autres professionnels avec qui les travailleurs sont en contact durant l'exercice de leur activité. Cette injonction au professionnalisme, « from above », est exogène et forte. Les professionnels d'aujourd'hui doivent vivre avec une organisation du travail en évolution continue, de nouvelles normes de gestion ou de contrôle. (Boussard, Demazière et Milburn, 2010)

Boussard, Demazière et Milburn (2010 : 13) précisent que « le professionnalisme n'est plus seulement la traduction d'une éthique professionnelle défendue par des travailleurs maîtrisant une expertise, il est aussi l'expression de normes organisationnelles applicables, potentiellement, à tout travailleur ».

## 2. L'identité

A la suite de la professionnalisation, il semble indispensable de définir ce qu'est l'identité, et qui plus est, l'identité professionnelle, qui constitue notre objet de recherche. Pour ce faire, intéressons-nous plus particulièrement à la théorie sociologique de l'identité développée par Claude Dubar.

Le sociologue, élève de Sainsaulieu, se distingue de son prédécesseur en développant l'idée selon laquelle l'identité n'est pas intériorisée de manière passive, mais n'est pas non plus entièrement construite (Dubar, 1991).

Dans son ouvrage sur la socialisation (1991), Dubar introduit l'identité comme suit : « L'identité humaine n'est pas donnée, une fois pour toutes, à la naissance : elle se construit dans l'enfance et, désormais, doit se reconstruire tout au long de la vie. Et l'individu ne la construit jamais seul : son identité dépend autant des jugements d'autrui que de ses propres orientations et définitions de soi. Ainsi, l'identité est le produit de ses socialisations successives. » (Dubar, 1991 : 15).

En outre, l'identité est le résultat d'interactions. Dubar s'inscrit dans le prolongement de la théorie de Mead et décrit l'identité comme le résultat instable d'une double transaction. L'auteur considère l'identité comme le résultat de l'articulation du processus relationnel et du processus biographique. Premièrement, le **processus relationnel**, ou identité pour autrui, renvoie à un processus d'attribution de catégories objectives. Dans ce sens, construire une identité équivaut à assimiler des catégories **d'attribution**. Ensuite, le **processus biographique**, ou identité pour soi, renvoie à des catégories **d'appartenance**, subjectives, il représente une attribution réelle. Comprenons par-là que les expériences subjectives participent à la construction identitaire de l'individu (1991 : 109-117).

Par conséquent, l'identité est l'aboutissement instable entre les catégories d'attribution et les catégories d'appartenance, qui ne coïncident jamais totalement. De nombreux cas de figure se présentent entre l'identité pour soi et l'identité pour autrui. L'individu va alors révéler un ensemble de stratégies identitaires qui ont pour objectif de ne faire qu'un. Inévitablement, la stratégie identitaire s'effectue au moyen du langage, de la communication, qui fait le lien entre demandeurs et offreurs d'identité. Dubar souligne les tensions entre ces deux groupes, qui accentuent l'importance des stratégies identitaires. (Dubar, 1991)

D'une part, l'auteur développe la **transaction externe** à l'individu, où il propose d'envisager les choses comme des marchés avec des vendeurs et des acheteurs d'identités. Ces catégories d'identités sont en tension avec des identités qui sont assumées, acceptées ou parfois même incorporées. Cette transaction objective tend à accommoder l'identité pour soi et l'identité pour autrui (Dubar, 1991 : 107).

D'autre part, Dubar analyse la **transaction subjective** qui existe entre les identités héritées et les identités visées. Cette transaction met en jeu un conflit interne à l'individu, elle tente d'assimiler l'identité pour autrui à l'identité pour soi. Différentes conséquences peuvent résulter de ce type de transaction entre ce qui est désiré et ce qui est hérité : la continuité, le conflit interne, ou la rupture. Dans tous les cas, l'identité est toujours le résultat de cette double transaction interne et externe à l'individu (Dubar, 1991 : 107).

En effet, Dubar « refuse de distinguer l'identité individuelle de l'identité collective, pour faire de l'identité sociale une articulation entre deux transactions : une transaction « interne » à l'individu et une transaction « externe » entre l'individu et les institutions avec lesquelles il entre en interaction. » (Ibid. : 102).

Ensuite, Dubar (1991) propose une typologie des différents modes d'articulation entre identité pour soi et pour autrui :

- 1) Le cas idéal où les identifications pour soi et pour autrui se **confortent** mutuellement. La manière dont on se définit entre en résonance avec la manière dont on a l'impression que les autres nous définissent.
- 2) Le cas où les identifications pour soi et pour autrui **s'affrontent**, et où la tension identitaire est extrêmement forte et ne peut être apaisée. Cette situation équivaut à une crise identitaire.
- 3) Quand l'identité pour soi **s'appuie** sur l'identité pour autrui.
- 4) Quand l'idée pour autrui **détermine** l'identité pour soi.

L'identité n'est pas quelque chose qui se transmet d'une génération à l'autre. Ainsi, il y a une reconstruction à chaque génération de l'identité au travers de stratégies identitaires. Dans ce modèle théorique, l'identité est toujours le résultat à la fois stable et provisoire, subjectif et objectif, collectif et individuel de différents processus de socialisation. L'individu n'a jamais une seule identité, il y a plusieurs identités qui renvoient à une pluralité de processus (Ibid. : 105).

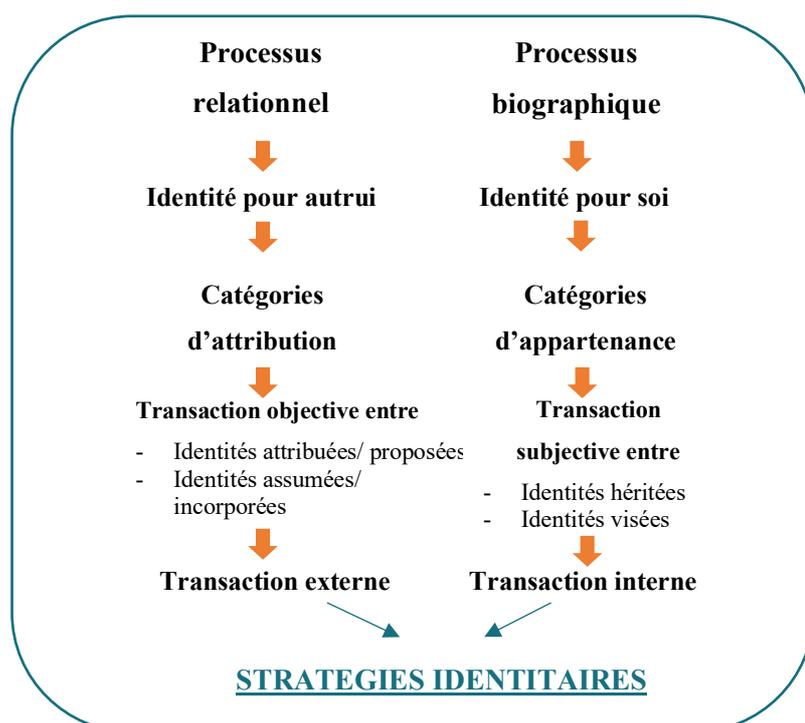
Par ailleurs, Lucie Tanguy ajoute que « la *division du soi* lui paraît devoir être considérée comme forme primordiale de manifestation de l'identité qui est, en dernière instance, l'expression subjective de la dualité du social ; dualité qui se manifeste à travers les mécanismes d'identification conduisant à la construction d'une identité pour soi et d'une identité pour autrui. » (Tanguy, 1993 : 298)

D'après Dubar, la construction identitaire s'effectue autour de trois dimensions : le moi, le nous et les autres. Ainsi, l'identité est, d'une part, **identité pour soi**, et d'autre part, **identité pour autrui**. L'identité pour soi nous renvoie à l'image que l'on se construit de soi-même, alors que l'identité pour autrui nous renvoie à l'image que nous souhaitons renvoyer aux autres. L'identité se construit également par l'image que les autres nous renvoient de nous-même. Finalement, l'identité résulte de l'interaction de ces trois éléments, elle est donc le fruit d'un processus de construction (Fray, Picouneau, 2010 : 75).

Plus encore, ce processus de construction identitaire est interne à l'individu, Dubar développe l'idée selon laquelle « on peut toujours, en effet, accepter ou refuser les identités qu'on nous attribue. On peut s'identifier soi-même autrement que ne le font les autres. C'est la relation entre ces deux processus d'identification qui est au fondement de la notion de formes identitaires ». (Dubar, 2000 : 3)

En outre, l'identité n'est pas prédéfinie, elle se construit au gré des expériences de vie (Fray, Picouneau : 80). Il est également important de retenir qu'elle est « le produit de socialisations successives » (Tanguy : 296) et qu'elle « n'est pas seulement sociale, elle est aussi personnelle » (Dubar, 2000 : 9).

## 2.1. Modèle d'analyse de l'identité



### 3. L'identité professionnelle

Nous venons de développer le concept d'identité, explicité par Dubar. A présent, intéressons-nous plus particulièrement à notre objet de recherche, l'identité professionnelle.

Renaud Sainsaulieu introduit en 1977 la notion d'identité dans la sociologie du travail et des organisations et développe le modèle culturel des quatre identités au travail. A savoir que, ces identités forment des systèmes d'attitudes et de relations. En pratique, il s'agissait d'identité « au travail » dans la mesure où l'étude de la situation de travail et des relations de pouvoir « permettait de repérer et de nommer des types-idéaux d'attitudes correspondant à des jeux d'acteurs en entreprise » (Dubar, Tripier, Boussard, 1998 : 305).

Dès lors, la construction des quatre identités typiques au travail se base sur le postulat d'une « forte cohérence entre logiques d'acteurs au travail et normes relationnelles au sein de l'entreprise » (Dubar, 1991 : 116).

Les quatre identités typiques au travail se présentent comme suit :

- « L'identité du « **retrait** » combine la préférence individuelle avec la stratégie d'opposition ;
- L'identité « **fusionnelle** » combine la préférence collective avec la stratégie d'alliance ;
- L'identité « **négociatoire** » allie la polarisation sur le collectif avec une stratégie d'opposition ;
- L'identité « **affinitaire** » allie la préférence individuelle avec une stratégie d'alliance ».

(Dubar, 1991 : 116)

« L'identité professionnelle commence avec sa propre identité » (Fray, Picouveau, 2010 : 73). Cette identité serait avant tout un élément constitutif de l'identité globale de la personne « et elle se développerait sur la base de l'identité personnelle, par l'inscription de la personne dans des formes de vie sociale » (Gohier, 2000, cité par Fray, Picouveau, 2010 : 75).

Dans son article sur les formes identitaires et la socialisation professionnelle, Dubar identifie parmi les mécanismes de socialisation professionnelle une double transaction identitaire, similaire à celle explicitée plus tôt pour l'identité. Premièrement, la transaction *biographique*, qui consiste à « projeter des avènements possibles en continuité ou en rupture avec un passé reconstitué ». Deuxièmement, une transaction *relationnelle*, qui vise à « faire reconnaître ou non par les partenaires institutionnels la légitimité de ses prétentions, compte tenu des objectifs et des moyens de l'institution » (Dubar, 1992 : 521).

Dès lors, la socialisation professionnelle est la construction d'une identité sociale et professionnelle pour les individus, au moyen d'un jeu entre les transactions biographiques et relationnelles. « Accéder à un emploi stable, trouver un métier correspondant à ses capacités acquises, se faire reconnaître comme « compétent », bénéficier d'une carrière satisfaisante, s'adapter aux changements de son entreprise, affronter les périodes de chômage constituent autant d'étapes d'un processus de plus en plus complexe au cours duquel les individus d'une même génération apprennent à se définir eux-mêmes et à définir les autres au moyen de catégories légitimes et pertinentes ». (Dubar, 1992 : 523)

De manière générale, l'identité professionnelle se définit autour de trois éléments : le monde vécu du travail, les relations de travail, et les trajectoires professionnelles et la perception de l'avenir (Fray, Picouveau, 2010 : 75). Mais, selon Florence Osty, l'identité professionnelle « est aussi une identité de métier. Cette identité est alors, pour l'individu, un besoin d'intégration sociale en vue d'atteindre une certaine reconnaissance de soi » (Osty, 2008, citée par Fray, Picouveau, 2010 : 76). En effet, le travail détient une place importante dans la définition de soi (Fray, Picouveau, 2010 : 77).

Fray et Picouveau (2010 : 76) définissent *l'identité du soi* comme « l'ensemble des représentations mentales permettant aux individus de retrouver une cohérence, une continuité entre expériences présentes et passées ». Selon les auteurs, le travail est un vecteur d'identité dans le sens où l'activité professionnelle procure à l'individu de la reconnaissance, sous diverses formes (Ibid. : 80). De plus, Dubar corrobore cette définition et explique que l'identité se construit dans une relation de pouvoir et d'appartenance à des groupes. Le sociologue appuie ses propos et « souligne que la construction identitaire dépend de la *reconnaissance* que l'individu reçoit de ses savoirs, de ses compétences et de son image » (Ibid. : 76).

En outre, les différents auteurs semblent s'accorder sur le fait que la construction d'une identité professionnelle s'appuie sur la reconnaissance. Florence Osty nuance. D'après elle, le but premier de l'activité professionnelle est d'abord d'apporter une rémunération, mais il semblerait que l'« individu moderne » soit aussi, a fortiori, à la recherche de reconnaissance. Cette reconnaissance se manifeste sous différentes formes.

Florence Osty développe trois formes de reconnaissance :

1. « **Reconnaissance de la société** : car le travail permet à l'individu de s'intégrer socialement, et lui procure une certaine dignité sociale. Il se sent utile et trouve en l'activité qu'il exerce une légitimité à appartenir à la société dans laquelle il vit. Et la société valorise le travail car il est l'outil de la préservation des acquis : le travail serait donc également un enjeu pour la société.

2. **Reconnaissance de soi par l'autre** : car travailler permet à l'individu d'être compris par ses pairs, de partager son quotidien avec d'autres personnes, de découvrir une identification commune et une légitimité collective. Il intègre des groupes et peut ainsi réaliser des objectifs individuels dans une dynamique collective.
3. **Reconnaissance de soi par soi-même** : car le travail permet la réalisation de soi, et de son propre accomplissement. Sa pratique apporte une certaine autonomie (qu'elle soit pratique ou financière), permet l'échange de connaissances et de pratiques et la transmission de savoirs et de savoir-faire ». (Florence Osty, 2008, citée par Fray, Picouveau, 2010 : 77)

Effectivement, l'identité professionnelle se construit autour de trois facteurs : l'identité par le métier, l'identité par l'appartenance à un groupe, et l'identité par l'appartenance à une entreprise (Albert et al., 2003, cités par Ibid. : 77). Alors, un élément essentiel de la construction identitaire apparaît : l'appartenance à un groupe.

Ainsi, un groupe se définit comme « tout collectif d'appartenance homogène sur le plan des normes, des comportements et des croyances, est source de construction identitaire » et peut être représenté sous forme d'équipe, de collègues d'un niveau hiérarchique identique, des personnes réunies autour d'une activité commune, etc. « L'autre est alors une référence à partir de laquelle l'individu pratiquera le mimétisme, la comparaison ou la différenciation, et le contact avec ce groupe détermine donc en partie les caractéristiques de son individualité » (Fray, Picouveau, 2010 : 78).

De plus, l'identité professionnelle est la manière dont les individus « s'identifient aux pairs, aux chefs, au groupe. Elle est fondée sur des représentations collectives distinctes, et est le résultat d'une identification à l'autre, en fonction de l'investissement de soi dans les relations sociales » (Sainsaulieu, 1985, cité par Fray, Picouveau : 76). Plus encore, l'identité professionnelle ne peut être caractérisée comme un état rigide ou inaltérable.

De surcroît, le processus est immuable et est soumis à une actualisation perpétuelle via l'interaction de « différents facteurs et individus ». Dès lors, « l'identité s'adapte aux contextes et aux expériences de l'individu » (Fray, Picouveau, 2010 : 79).

D'un autre côté, le processus de construction identitaire est également individuel dans la mesure où il est uniquement le résultat des choix personnels de l'individu. Il est vrai que l'individu construit sa propre logique, ses propres déductions et leçons de ses expériences. Il se saisit des gestes et des normes de son travail. Il tire des constatations et individualise ses expériences (Ibid. : 78).

Lorsqu'il définit l'identité professionnelle, Dubar insiste bien sur le fait que « le processus de construction est permanent dans le temps » car pour lui, « l'identité est à la fois stable et provisoire ». Par conséquent, nous n'avons pas une seule identité. Il serait incorrect d'affirmer qu'un individu est ceci ou cela, seules les caractéristiques de l'identité de l'individu au moment présent peuvent alors être constatées (Dubar, 2000, cité par Fray, Picoulet, 2010 : 79).

Plus encore, le processus d'individualisation modifie en profondeur le sens même de l'identité. « Car l'injonction au professionnalisme comme la revendication de reconnaissance de la professionnalité concerne de plus en plus ce qu'il faut bien appeler l'identité personnelle » (Dubar, 2000, cité par Dubar et al., 1998 : 323). Comprenons ici le terme professionnalité comme la « reconnaissance professionnelle de soi » (Dubar et al., 1998 : 325).

En outre, l'individu se construit à travers sa scolarité et sa vie professionnelle. Dubar précise que les champs du travail, de l'emploi et de la formation établissent des « domaines pertinents des identifications sociales des individus eux-mêmes » (Dubar, 1991 : 112).

Alors, les relations de travail composent le lieu privilégié où se communiquent les savoir-faire, où se partagent les pratiques et où la qualité des savoirs acquis prend de la valeur (Osty, 2003 : 91). Dès lors, « la revendication d'une identité de métier révèle un mode de socialisation où l'activité de travail occupe une place prépondérante dans le mode de définition de soi » (Ibid. : 96).

En 1991, Sainsaulieu (cité par Osty, 2003 : 97) affirme que l'entreprise se révèle être « un espace culturel premier au même titre que la famille, la localité rurale ou le système éducatif ». Florence Osty va plus loin et confirme que le monde ou l'espace de travail constitue « un espace de socialisation important et imprime durablement les comportements et mentalités du travail ». Ainsi, « la profession peut être considérée alors comme une communauté » (Goode, 1957, cité par Ibid. : 99), dans ce sens où elle constitue une culture propre, représentée par « des valeurs communes, un langage spécifique liant les membres du groupe professionnel entre eux dans un sentiment d'identité collective » (Osty, 2003 : 99).

Dans son ouvrage « *Le désir de métier* », Florence Osty propose une dimension supplémentaire à celles explicitées par Sainsaulieu et Dubar, « car l'identité de métier s'enracine dans un rapport structurant l'activité de travail ». Dès lors, comme le développe Sainsaulieu, « l'insertion dans un système d'interactions offre les conditions d'une reconnaissance de soi par l'expérience d'une position d'acteur et façonne en profondeur les modes d'identification à des collectifs d'appartenance ». Ou plus encore, selon Dubar, « le processus biographique s'ajoute à la dimension relationnelle de l'identité pour lui conférer un horizon de projection essentiel à la construction d'une trajectoire professionnelle » (Osty, 2003 : 236).

Florence Osty (2003 : 236) ébauche ses propos : « Là où les mobiles de l'action étaient traditionnellement recherchés dans la mobilité sociale, la défense des intérêts catégoriels ou l'investissement externe, le désir de métier fait émerger la quête de subjectivation par l'expérience de travail comme ressort des comportements individuels et collectifs. Dans cette tension entre le défi et le dépassement de soi et d'invention de nouveaux savoirs, et le risque lié à l'épreuve du travail, l'homme de métier est détenteur d'une expérience intense de subjectivation, source de dignité ».

En conclusion, il est intéressant de retenir que l'identité professionnelle se forme au moyen de quatre éléments : « ce qu'était l'individu avant toute expérience du travail, son métier, son entreprise et les groupes homogènes auxquels il appartient ou n'appartient pas ». A ce stade, nous pouvons considérer que le processus de construction identitaire est tant collectif qu'individuel. Enfin, la construction d'une identité est un processus durable, qui varie en fonction des événements et expériences de la vie de l'individu (Fray, Picoulet, 2010 : 79).

## **4. La division du travail**

Après avoir défini l'identité et l'identité professionnelle, intéressons-nous à l'analyse des interactions de Hughes, ainsi qu'aux sources de pouvoir qui peuvent en découler. Cette analyse nous apportera des informations supplémentaires sur notre hypothèse principale, qui porte sur le processus de construction identitaire des aide-ménagères et des repasseuses.

### **4.1. Division du travail et rôle social**

En 1996, Hughes définit le concept de division du travail et de rôle social. L'auteur explique que la division du travail « ne consiste pas dans la simple différence entre le type de travail d'un individu et celui d'un autre, mais dans le fait que les différentes tâches sont les parties d'une totalité, et que l'activité de chacun contribue dans une certaine mesure au produit final. ». Ce produit final, l'essence des totalités est **l'interaction**. A fortiori, l'interaction sociale fait partie intégrante du travail humain (1996 : 61). De plus, le sociologue explicite le terme « rôle social » : qui consiste en « l'analyse des rôles tenus par les individus dans l'interaction qui constitue un type de totalité » (Hughes, 1996 : 61).

La division du travail comporte de multiples dimensions. Parmi celles-ci, le fait de faire quelque chose *pour* quelqu'un, ou *sur* quelqu'un. En effet, Hughes illustre cette dimension par l'exemple du patient en hôpital psychiatrique, qui peut penser que ce qu'il vit bénéficie à quelqu'un d'autre ...

... Par cet illustration, l'auteur désire attirer l'attention sur l'équivocité qui peut naître dans « ces activités que l'on nomme services aux individus ou professions de service ». Et, toujours selon l'auteur, dans la situation où quelqu'un fait quelque chose *pour* quelqu'un d'autre, le « *pour* » peut rapidement devenir un « *à* » (Hughes, 1996 : 62).

Puis, Hughes va plus loin et explique que « partout où des personnes vont ou sont envoyées pour recevoir une aide ou subir une intervention existe le danger d'une altération majeure des finalités et des relations dans le cadre d'une fonction officiellement définie [...] » (Ibid.). Selon lui, il est important que les mots utilisés pour décrire l'interaction sociale permettent de mettre en lumière les altérations subtiles des fonctions et des rôles, et de faire le lien avec tous les « traits pertinents des personnalités ou des situations. » (Ibid. : 63). En somme, « [...] aucun travail n'est complètement intelligible si l'on ne le rapporte pas à la matrice sociale dans laquelle il existe, ou au système social dont il fait partie ». (Ibid., p.66)

Ensuite, l'auteur précise qu'une différenciation s'effectue entre « ce qui est considéré comme honorable, respectable, propre et prestigieux » et « ce qui est peu honorable ou peu respectable, sale ou minable » (Ibid.). Toute profession, qu'elle soit reconnue comme telle ou non, est en contact avec l'impur, à la différence que la reconnaissance absout le professionnel de l'impureté de ses tâches. De cette manière, Hughes attire l'attention sur le fait que « la division du travail va bien au-delà du simple phénomène technique et qu'elle contient d'innombrables nuances psycho-sociologiques. » (Ibid. : 64). Donc, le travail ne se résume pas uniquement à un ensemble de tâches, il constitue également un rôle social. (Ibid. : 72)

En outre, le métier constitue un élément de jugement sur une personne, et est probablement un des facteurs qui influe le plus sur notre façon de porter un jugement sur nous-même (Hughes, 1996 : 75). Et, « [...] le métier d'un homme est l'une des composantes les plus importantes de son identité sociale, de son moi et même de son destin dans son unique existence. En effet, le choix d'un métier est presque aussi irrévocable que le choix d'un conjoint » (Ibid. : 76).

De plus, Hughes (1996 : 77) explique que les travailleurs essaient souvent de changer l'idée que les autres se font de leur métier. En conséquence, ils essaient aussi de modifier « leur propre conception d'eux-mêmes et de leur travail ». Ainsi, la profession représente la conception du travail mais également une représentation du moi du travailleur.

Le sociologue explicite que la conception du travail revendiquée a pour symbole le concept de profession, qui est également symbole du « moi ». Selon Hughes, « [...] dans notre société, la conception du travail - la conception que l'on a de son propre travail et de sa carrière - joue un rôle très important dans la conception que l'on a de soi-même. Elle joue un rôle très important dans le processus d'identification sociale, dans ce qui nous permet de nous identifier aux gens qui sont dans la même situation que nous sur le plan du travail » (1976 : 7).

L'auteur parle même du drame social du travail, il utilise l'expression pour souligner le fait que le travail est un système d'interactions qui met en scène des groupes de personnes qui expliquent la situation de travail selon des visions radicalement différentes (Hughes, 1996 : 79). Le drame social du travail c'est aussi le fait que l'homme « s'identifie à ceux qui jouent un rôle semblable au sien » (Hughes, 1976 : 7).

Toujours dans cette perspective de l'identification à l'autre, l'appartenance à un collectif de travail et/ou une communauté professionnelle ne facilite pas uniquement la mise en commun des défenses. Elle permet d'arriver à une « référence identificatoire qui contribue à la différenciation des places et des rôles, à l'espace où se reconstruit le sens du travail et la validation - légitimation des pratiques de chacun » (Lhuilier, 2005 : 95-96).

Pour les travailleurs stigmatisés ou les professionnels de l'ombre, c'est au cœur des collectifs de travail et des communautés professionnelles « que se construit continûment, dans un va-et-vient entre épreuve et dépassement des limites du réel, la cadre signifiant et validant des pratiques individuelles » (Ibid.).

Ensuite, il semblerait que l'on accepte avec moins de difficulté une tâche qui équivaut à un « sale boulot » si elle fait partie d'un bon rôle, à savoir un rôle comprenant de la reconnaissance pour le « moi » du travailleur (Ibid. : 73). Selon Lhuilier, « la prise en charge du « sale boulot » est inséparable de la quête et de l'usage des ressources disponibles pour restaurer l'image de soi et conférer une certaine estime à son travail » (2005 : 84).

## **4.2. Sale boulot**

Hughes (1996, p. 81) utilise le terme « sale boulot » pour définir les tâches et occupations qui pourraient être perçues comme « dégoûtantes ou dégradantes » (Ashforth, Kreiner, 1999 : 413). Pour illustrer le concept de sale boulot, Hughes s'en réfère au cas des concierges. En effet, l'auteur explique que « le concierge est un homme qui gagne sa vie en effectuant le « sale boulot » des autres », c'est un fait établi, que le concierge ne peut cacher (Hughes, 1996).

La notion de métier comporte plusieurs tâches, dont certaines constituent le sale boulot, et ce pour différentes raisons : soit parce qu'elles sont « physiquement dégoûtantes » ou parce qu'elles représentent « quelque chose de dégradant et d'humiliant ». Le sale boulot peut également comprendre tout ce qui est contraire à nos « conceptions morales ». Enfin, tout travail comporte du sale boulot (Lhuilier, 2005 : 78).

Étant donné que le travail implique une « conception du moi », une idée de dignité personnelle, ceux qui l'exercent devront certainement, à un moment donné, effectuer une tâche qu'ils considèrent personnellement comme « *infra dignitate* » (terme que l'on peut traduire de manière littérale comme en dessous de la dignité). Le sociologue explique que, quand on reprend l'exemple des concierges, l'écœurement physique est lié d'une part aux déchets, et d'autre part aux locataires. En effet, ces derniers influencent l'activité quotidienne du concierge, en intervenant dans « l'organisation de sa vie et de son travail » (Ashforth, Kreiner, 1999 : 413).

Malgré le côté dégradant de leur métier, il semblerait que les concierges ne soient pas totalement démunis de pouvoir. Effectivement, par l'intermédiaire des déchets le concierge porte un jugement « et, si l'on veut, acquiert un pouvoir sur les locataires qui le traitent de haut » (Hughes, 1996 : 82).

Ainsi, c'est par les lettres déchirées en petits morceaux ou fermées que les concierges sont au courant des liaisons secrètes ou de dettes. Les concierges semblent également utiliser les informations à leur disposition de manière à gérer les services qui leur sont demandés par les locataires. Hughes précise que « les détritiques sont pour les concierges les clés d'un certain pouvoir magique sur le locataire, ce prétentieux maléfique. Je dis une sorte de pouvoir magique, car il semble que le concierge ne pense pas à trahir qui que ce soit, et à transformer ainsi un savoir en un pouvoir réel. Le concierge protège le locataire mais, tout au moins à Chicago, il ne s'agit pas d'une protection bienveillante » (Ibid.).

Au-delà du cas des concierges, le sale boulot peut être défini par sa signification première, la saleté. Selon Ashforth et Kreiner (1999 : 415), « [...] « la saleté » est une construction sociale : elle n'est pas inhérente au travail en lui-même ni aux travailleurs, mais elle est imputée par l'homme, basée sur des standards nécessairement subjectifs de propreté et de pureté ». Ainsi, le point commun entre les emplois considérés comme sales, n'est pas tant dans leurs « attributs spécifiques, mais dans la répugnance viscérale des gens envers ces emplois » (Ashforth, Kreiner, 1999 : 416).

Dans la mesure où la saleté met en péril la « sainteté de la propreté », elle est jugée taboue, et la société tente de dissocier le propre et le sale. Plus encore, la société tend à stigmatiser les gens qui gèrent les déchets et leur attribue ainsi les défauts liés à la saleté dans le but de les catégoriser comme travailleurs du sale, les « *dirty workers* » (Ibid.)

En outre, le sale boulot peut se décliner en trois dimensions. Premièrement, la dimension **physique** ; se rapporte au travail « effectué dans des conditions nocives pour la santé, en contact avec les déchets, la mort ou l'effluent ». Deuxièmement, une catégorie **sociale** ; « en contact régulier avec des personnes stigmatisées, relation servile ». Et troisièmement, une dimension **morale** ; qui met en scène le « péché ou la vertu douteuse, des méthodes fallacieuses, intrusives, amenant à la confrontation » (Ibid.).

## 5. Code culture du propre et du rangé

Comme l'expliquent Ashforth et Kreiner (1999 : 415), la saleté est une construction sociale. Découvrons dans quelle mesure Kaufmann utilise les conceptions du propre, du rangé et du linge comme moyens d'investigation.

Dans son ouvrage « *La trame conjugale* », Jean-Claude Kaufmann propose une analyse du couple par son linge. En effet, le sociologue voit le linge comme « l'instrument d'investigation idéal ». « Il est partout, à chaque instant, collant au couple comme il colle à la peau ; partout et à chaque instant porteur de significations très riches » (1992 : 16).

Selon l'auteur, les vêtements et le linge de maison concrétisent un élément tacite mais constitutif de la personnalité, en incorporant une vision du propre et du rangé sédimentée dans une succession de gestes mécaniques, l'équilibre des choses étant, « à travers la médiation du corps, matrice et reflet de ce que l'on est » (Ibid.).

Comme nous l'avons déjà explicité ci-dessus, « la définition de la saleté est une construction sociale » (Douglas, 1981, cité par Kaufmann, 1992 : 26). Ainsi, l'effectivité du propre et du sale est sujette à l'appropriation de chacun (Kaufmann, 1992 : 26). C'est pour cette raison que l'étude des détails ménagers expose une multitude de façons de faire (Ibid., p. 30). Au niveau identitaire, Clavel (1986) affirme qu'« il n'existe pas de construction identitaire sans affirmation du propre : être soi, être en propre, c'est être propre » (cité par Kaufmann, 1992 : 26)

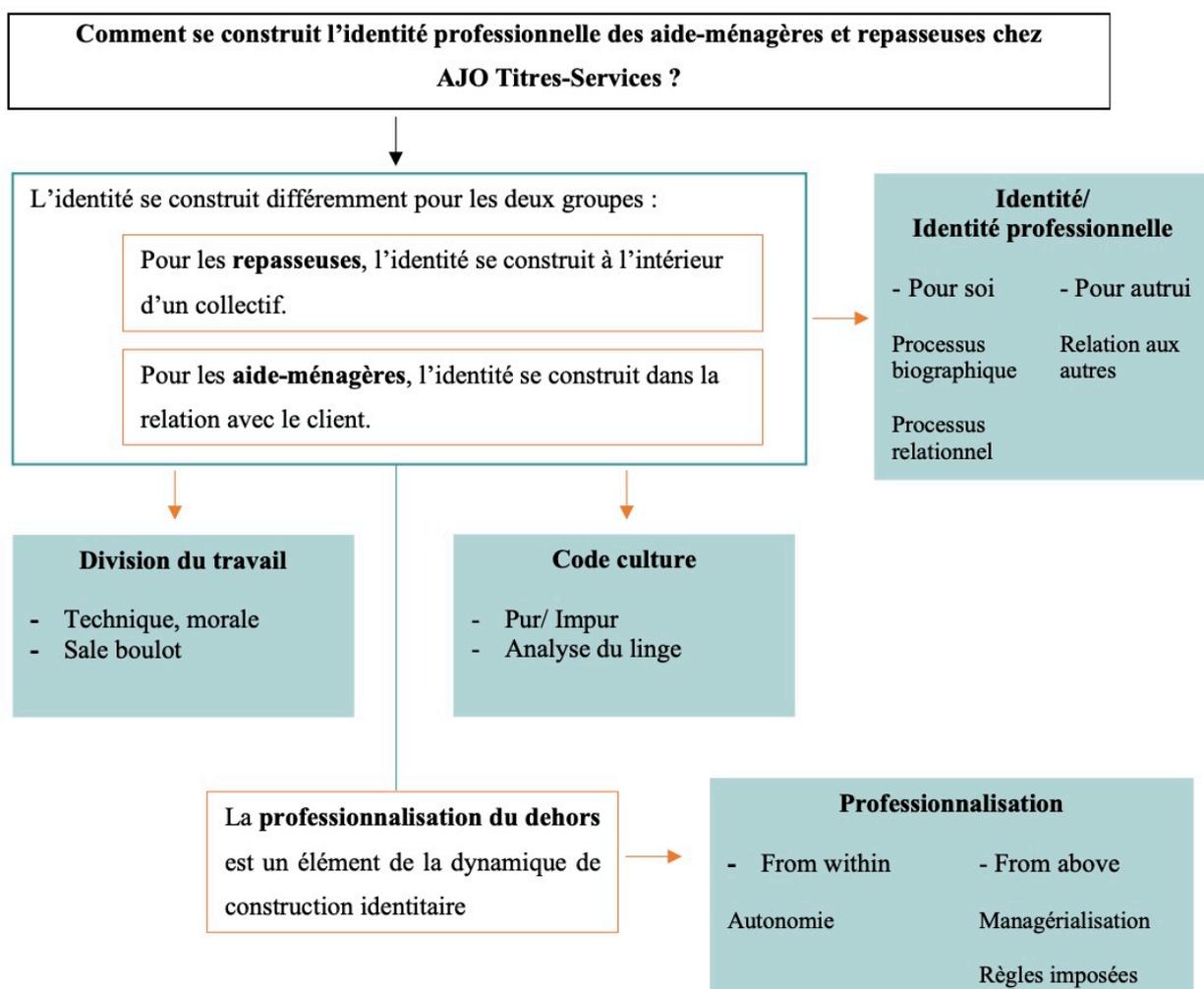
Dans un second ouvrage appelé « *Faire ou faire-faire ? Familles et services* », Kaufmann (1996) propose une analyse de la relation entre les aide-ménagères et les personnes âgées. Le sociologue explique que le fait que l'aide-ménagère s'introduise dans un espace domestique peut être problématique sur deux aspects : premièrement, au niveau de la personne demandeuse qui accueille une personne étrangère à son domicile, et deuxièmement, au niveau de l'aide-ménagère qui entre dans un espace domestique étranger (Caradec, 2015 : 1).

Par ailleurs, « la présence régulière d'une aide-ménagère, est susceptible de poser des problèmes de deux ordres : d'appropriation du territoire d'une part, de gestion des informations sur soi-même d'autre part. » (Ibid. : 2).

A savoir que de par sa présence dans un espace domestique étranger, l'aide-ménagère est susceptible de « voir ou entendre un certain nombre de choses » (Ibid. : 3). De plus, deux droits légitimes sont en confrontation : « le droit de la personne âgée de faire ce qu'elle veut chez elle ; le droit de l'aide-ménagère de disposer de l'espace utile » (Goffman, 1973, : 49, cité par Caradec, 2015 : 1).

Ensuite, la définition du travail d'aide-ménagère est marquée par la dualité : d'un côté le travail est purement ménager, mais de l'autre, l'aide-ménagère ne peut être définie que par le ménage. En effet, le travail comporte également une dimension sociale (Ibid. : 1).

## 6. Modèle d'analyse (récapitulatif)



## CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES DONNEES

Cette partie synthétise les données récoltées durant les entretiens réalisés auprès de certaines aide-ménagères et repasseuses de la société AJO Titres-Services. Les données diffèrent en certains points, c'est pour cette raison que nous développerons en premier lieu les données qui se rapportent aux aide-ménagères puis, nous présenterons les données qui concernent les repasseuses. L'objectif étant de faire ressortir les différents modes de construction identitaire.

### 1. Aide-ménagères

#### 1.1. Profils

##### 1.1.1. Parcours familial

Nous avons voulu comprendre les fondements de l'identité des aide-ménagères. Pour ce faire, nous nous sommes intéressée à leur situation familiale durant leur enfance, ainsi que leur situation familiale actuelle. De manière générale, les interviewées sont nées en Belgique, de parents belges ou issues d'un métissage. Au niveau des professions exercées par les parents, la plupart n'ont pas de diplôme supérieur et travaillent, ou ont travaillé, sous le statut d'ouvrier. Du côté des frères et/ ou sœurs, les informations sont mitigées. Certains ont fait des études supérieures, tandis que d'autres ont commencé à travailler à leur sortie des secondaires. Toutes décrivent leur situation durant l'enfance comme très bonne. Pour ce qui est de la situation actuelle, la plus grande partie d'entre-elles sont mariées et vivent avec leurs enfants. Elles qualifient leur situation de stable.

Ensuite, parmi les aide-ménagères interrogées, l'une est née au Portugal, et l'autre est née au Maroc. Celles-ci décrivent une situation familiale différente des autres. Pour preuve, Fédérica a vécu 8 ans au Portugal, elle explique que la vie y était difficile, c'est pour cette raison que sa famille est venue en Belgique. Aïcha quant à elle est arrivée en Belgique à 41 ans, après avoir épousé un belge. Pour ce qui est de sa situation familiale, étant l'aînée, elle devait s'occuper de ses frères et sœurs et de ses parents : « *J'étais la grande, donc j'avais toute la responsabilité sur mes épaules, de ma famille, de mes frères et sœurs, etc.* » (extrait entretien n°9, Aïcha).

### **1.1.2. Parcours scolaire**

Au niveau scolaire, les parcours se ressemblent. En effet, la majorité des personnes interrogées ont un diplôme de l'enseignement professionnel, elles se décrivent comme plutôt manuelles. Toutes ont commencé à travailler après les secondaires. Pour Fédérica et Aïcha, la situation était différente. Fédérica, à son arrivée, est allée à l'école, mais ne parlant pas bien le français elle avait beaucoup de difficultés, à tel point qu'elle a recommencé ses années et qu'elle s'est retrouvée avec des enfants beaucoup plus jeunes qu'elle. Elle a alors arrêté l'école, s'est occupée de sa maman malade, et a commencé à travailler à l'âge de 14 ans, en effectuant des travaux de ménage en noir. Aïcha, quant à elle, a fait des études en marketing, elle a exercé la profession au Maroc, mais n'a pas l'équivalence de diplôme pour travailler dans cette branche en Belgique.

## **1.2. Le métier d'aide-ménagère**

### **1.2.1. Pourquoi aide-ménagère ?**

Quant au choix du métier, plusieurs critères entrent en ligne de compte. Premièrement, il ressort que la flexibilité horaire présente un côté pratique pour les femmes, en effet, le fait qu'elles puissent organiser leur horaire selon leurs préférences semble les avoir séduites.

Deuxièmement, les interviewées expliquent aimer l'aide à la personne, le contact social. Par ailleurs, il ressort que le choix du métier s'est fait en fonction de leurs compétences, Christine explique : « *Vu que je n'ai pas de grand diplôme, mais je suis apte de mes mains, j'aime bien le travail bien fait, nettoyer, froter, donc voilà, je fais ce que je sais faire* » (extrait entretien n°5). D'autres ajoutent que le choix s'est fait par dépit, parce qu'elles ne trouvaient pas d'autre emploi et qu'une place en tant qu'aide-ménagère s'est présentée à elles.

### **1.2.2. Définition du métier**

Ensuite, nous nous sommes intéressée à la façon dont les aide-ménagères définissent leur travail. Deux éléments ressortent. D'une part, celles-ci parlent d'une routine, l'une d'entre-elles explique : « *c'est tout le temps plus ou moins la même chose on voit toujours les mêmes personnes, on fait toujours les mêmes gestes* » (extrait entretien n°4, Véronique). La plupart vont chez les mêmes clients depuis des années, ce qui rend la tâche plus routinière. D'autre part, le second élément qui se distingue est l'aspect physiquement lourd du métier. Les travailleuses le décrivent comme fatiguant et dur.

Un élément ressort fréquemment des entretiens, l'aspect relationnel du travail. En effet, toutes les travailleuses parlent du fait que leur relation avec leurs clients dépasse parfois le cadre professionnel. Elles affirment que leur travail n'est pas seulement technique, lié à l'exécution d'une tâche, mais qu'il comporte aussi une part de relationnel. Selon elles, certains clients ne prennent une aide-ménagère que pour la présence, le fait de pouvoir se confier. Elles occupent alors un rôle de confidentes.

### 1.2.3. Le statut d'aide-ménagère

Les aide-ménagères sont en général assez fières de leur travail, elles se justifient en expliquant qu'« il en faut » ou encore qu'« il n'y a pas de sous métier ». L'avis de Fédérica résume assez bien les opinions de toutes : « *Je ne suis vraiment pas gênée de dire que je fais le ménage. C'est mieux ça que de dire que je suis à la maison, que je chaume ou que je ne fais rien.* » (extrait entretien n°7). Il ressort également l'idée que le métier leur permet de payer leurs factures, que c'est un travail alimentaire, une manière de subvenir à leurs besoins. Pour cette raison, elles ne tiennent pas compte de l'avis que les autres pourraient avoir sur leur travail.

Néanmoins, l'une d'entre elles explique avoir eu beaucoup de mal à assumer son statut en commençant à travailler comme aide-ménagère. « *C'est vrai qu'au début c'était difficile de dire 'je suis femme d'ouvrage'* » (extrait entretien n°3, Lucie). Lucie explique que le passage de la restauration au nettoyage a été difficile, qu'elle a eu « *l'impression d'être descendue d'un niveau* ».

Le statut d'aide-ménagère est vécu de manière différente en fonction des personnes, mais aussi de leur culture. En effet, Aïcha nous explique qu'au Maroc le métier est extrêmement mal vu, les travailleuses sont très mal considérées : « *Honnêtement, quand je parle avec un marocain je dis que je suis aide-familiale, tellement aide-ménagère c'est mal vu là-bas* » (extrait entretien n°9).

Concernant l'image que les autres renvoient aux aide-ménagères de leur travail, un des éléments qui ressort pour une partie d'entre-elles est que « *ce n'est pas un beau métier* » (extrait entretien n°2, Marie) ou encore que « *nous on est des petites gens* » (extrait entretien n°5, Christine). Les travailleuses expliquent cependant ne pas s'inquiéter de ce que pensent les autres de leur travail.

A contrario, d'autres aide-ménagères expliquent que l'image que les autres leur renvoient d'elles et de leur travail est une bonne image, il ressort souvent des choses positives, les travailleuses expliquent cela par le fait qu'« *ils me connaissent très bien* » (extrait entretien n°6, Mathilde) ou encore « *au fond de moi je sais bien qu'ils ont besoin de moi, et ils me le montrent* » (extrait entretien n°3, Lucie).

#### 1.2.4. Relations

Au niveau des relations entre collègues, les aide-ménagères travaillent de manière individuelle chez leurs clients et expliquent ne pas connaître leurs collègues. L'une d'elles raconte : « *Je travaille toute seule, je n'ai pas de collègues.. j'ai les clés, donc chez les gens je suis seule ou alors si les gens sont là je suis avec les gens, mais sinon je n'ai pas de collègues. Et ça me manque.. parce que on échange avec les gens* » (extrait entretien n°7, Fédérica).

En outre, les interviewées expliquent que leur relation avec leurs clients a beaucoup d'importance à leurs yeux. Il semblerait que les contacts avec les clients soient de manière générale très bons. Les aide-ménagères expliquent avoir établi un lien quasi familial avec les personnes chez qui elles travaillent. Certaines vont depuis très longtemps chez les mêmes personnes. Par exemple, Fédérica va depuis 35 ans chez un client, et 38 ans chez un autre. Selon elle : « *Je fais partie de la famille, je sens qu'ils m'apprécient* » (extrait entretien n°7, Fédérica). De plus, Lucie explique que ses clients prennent souvent des nouvelles de sa fille, même par téléphone. Les clients sont présents pour leur aide-ménagère, et leur aide-ménagère est présente pour eux, la relation dépasse parfois le cadre professionnel.

Les aide-ménagères décrivent comme situation idéale une relation au sein de laquelle la confiance règne avec leurs clients, dans le sens où la travailleuse a les clés des personnes, et celles-ci lui font confiance au niveau du nettoyage de la maison. Par rapport à cela, Lucie explique particulièrement apprécier travailler chez un de ses clients parce qu'il la laisse gérer ses tâches et son travail comme elle l'entend, et lui propose souvent de faire une pause pour boire une tasse de café et parler (extrait entretien n°3, Lucie).

Cependant, bien que les relations des aide-ménagères avec leurs clients se passent généralement bien, il arrive que tout ne se passe pas au mieux. Par exemple, Véronique explique avoir été dans une situation compliquée avec une de ses clientes, qui la suivait partout lors de ses prestations, ne semblait jamais satisfaite de son travail et qui s'exprimait en haussant la voix. Ensuite, Aïcha raconte qu'en commençant à travailler, elle se rendait chez une dame qui la « *considérait mal et qui était raciste* » (Extrait entretien n°9, Aïcha). Ces deux personnes ont géré la situation en en parlant à la responsable, et puis en mettant fin à la relation de travail avec ces clients.

### **1.2.5. Reconnaissance**

Par ailleurs, les aide-ménagères affirment bénéficier d'une certaine reconnaissance de leurs clients envers leur travail. Cette gratitude se manifeste au moyen de petits mots de remerciement, de cadeaux de fin d'année, ou simplement à l'aide d'un « merci ». Mathilde exprime également la reconnaissance que ses clients ont pour elle par la confiance qu'ils lui accordent, par exemple en lui confiant leurs clés.

Les clients sont globalement satisfaits du travail effectué, mais il arrive que certaines personnes manquent de respect. Plusieurs cas de figure ont été relevés. Premièrement, la situation où le client ne respecte pas le travail effectué et salit à nouveau une pièce que l'aide-ménagère vient de nettoyer. Deuxièmement, quand le client reproche à l'aide-ménagère ce qui n'a pas été fait, mais qu'il ne voit pas ce qui a justement été fait. Par rapport à cela, Lucie explique qu'un client lui a déjà dit « *qu'il avait remarqué qu'elle était passée parce que les poubelles étaient vides* » (extrait entretien n°3).

Enfin, la situation où le client prend une aide-ménagère pendant quelques mois pour remettre sa maison en ordre, puis semble trouver une excuse pour arrêter la relation de travail. Dans ce cas, Christine ajoute que « *ça fait quelque chose au moral* » (extrait entretien n°5) parce que la plupart du temps la raison que le client invoque l'inefficacité de l'aide-ménagère, à tort.

### **1.2.6. Comportement au travail**

Point de vue comportement au travail, certaines affirment rester semblables à elles-mêmes et ne pas modifier leur comportement une fois arrivées chez leur client. D'autres expliquent que cela dépend de la personne chez qui elles vont, ou alors qu'elles sont fort dynamiques au travail et ne le sont pas chez elles. Comme l'explique Sophie, « *Oui, on se force un peu à sourire tout le temps et à être de bonne humeur même si ce n'est pas toujours le cas chez nous* » (extrait entretien n°8).

### **1.2.7. Prise d'initiatives/ Actions limitées**

Les aide-ménagères affirment devoir faire preuve d'initiatives dans le cadre de leur travail. Les clients leur font part de leurs attentes lors de la 1<sup>ère</sup> prestation, ensuite ce sont elles qui gèrent leur travail au fil des prestations et des semaines.

### **1.2.8. Équilibre de vie**

Suite aux entretiens, il semble qu'il existe pour les aide-ménagères un équilibre entre vie privée et vie professionnelle. En effet, une grande partie des travailleuses explique « fermer la porte » (Manon) de manière à ce que le travail n'empiète pas sur leur vie de famille, et inversement quand elles sont au travail. Chantal explique qu'elle « arrive à se déconnecter ». Néanmoins, il arrive que certaines aient toujours le travail dans un coin de leur tête, même lorsqu'elles sont en vacances. De plus, d'autres parlent de leur travail lorsqu'elles sont chez elles, et parfois de leur vie personnelle lorsqu'elles sont chez un client. Dans ce cas, l'équilibre semble mis en péril.

Puis, nous avons demandé aux aide-ménagères si le fait d'avoir un travail leur permettait d'avoir un certain équilibre dans leur vie privée. La réponse est un oui unanime. Les interviewées expliquent que le fait de travailler est essentiel à leur équilibre personnel. Cela leur permet de sortir de chez elles, d'avoir une vie sociale, ce qui est indispensable à leurs yeux.

### **1.2.9. Plan financier**

Bien qu'elle pourrait sembler plus indiscreète, la question de l'apport financier du travail a été abordée. Les aide-ménagères ont accepté d'y répondre sans tabou. Selon elles, le salaire leur permet de conserver un niveau de vie stable, de payer les factures. Cependant, elles précisent qu'elles ne sont pas les plus à plaindre, elles considèrent qu'elles sont assez bien payées à l'heure. Au final, le salaire d'aide-ménagère permet de « s'en sortir » (extrait entretien n°5, Christine). Toutes précisent que le fait d'être mariée ou de vivre avec un compagnon qui travaille est indispensable pour savoir payer toutes les charges de la vie.

### **1.2.10. Idéal au travail**

Ensuite, nous nous sommes intéressée à l'apport du travail au-delà du financier. Sur cette question, les avis se rejoignent. Le travail permet aux aide-ménagères de sortir de chez elles, d'avoir un contact avec les autres. Cela leur permet également de s'épanouir, Marie explique que « *Ça m'apporte une fierté de rendre les gens heureux, et je me dis que voilà, fin de journée il y a des gens qui rentrent chez eux et qui sont contents de ne plus rien avoir à faire niveau ménage* » (extrait entretien n°2, Marie). Le contact avec autrui semble gratifiant, ce qui donne aux travailleuses confiance en elles. Sophie ajoute également que le travail lui a permis de savoir comment entretenir une maison, ce qui lui était précieux pour son ménage.

En outre, nous nous sommes posé la question de savoir si les aide-ménagères voudraient, dans l'idéal, changer de travail. A ce sujet, les éléments s'opposent. Certaines travailleuses aimeraient changer de travail : une partie a déjà une idée assez concrète de ce qu'elle désirerait faire. Les autres affirment que leur travail leur plait et qu'elles aimeraient terminer leur carrière dans ce métier. Mathilde nuance, elle s'en sent capable pour le moment, mais le physique pourrait ne pas suivre et la pousser à changer de travail dans le futur.

Concernant le « travail idéal », les interviewées expliquent qu'elles aimeraient un travail moins routinier. L'une d'entre-elles explique que le travail idéal n'existe pas parce qu'il y a des contraintes dans tous (extrait entretien n°6, Mathilde). D'après les autres, le travail idéal a trait au social, ou à la puériculture.

Pour terminer sur l'identité, nous avons demandé aux travailleuses les qualités qui sont essentielles pour être considérée comme une bonne aide-ménagère. Les réponses renvoient à ces caractéristiques : il faut être quelqu'un de rapide, qui cerne bien les tâches à effectuer, qui respecte son lieu de travail et les personnes pour qui elle travaille. Ou encore, une aide-ménagère doit être digne de confiance, organisée, minutieuse, et elle doit également pouvoir respecter l'intimité de ses clients.

## **1.3. La division du travail**

### **1.3.1. Journée de travail**

Pour ce qui est d'une journée type de travail, les journées des aide-ménagères se ressemblent. Lorsqu'elles arrivent chez leurs clients, ceux-ci leur proposent souvent de boire un café et de raconter un peu leur semaine. Ensuite, elles préparent leur matériel, puis elles commencent à travailler, il faut au minimum prendre les poussières, aspirer, nettoyer à l'eau. Certaines procèdent pièce par pièce, d'autres font chaque tâche dans toutes les pièces en même temps, il semblerait que l'organisation du travail dépende de la disposition des pièces dans la maison, et de la présence ou l'absence du client.

Malgré la routine qui s'installe (extrait entretien n°3, Lucie), certaines journées ne se passent pas comme prévu. Nous nous sommes intéressée aux éléments qui pouvaient venir perturber les travailleuses dans le cadre de leurs prestations.

Premièrement, les interviewées expliquent que des travaux non annoncés par les clients peuvent être un facteur de perturbation, l'aide-ménagère doit nettoyer un lieu plus sale que d'ordinaire, ce qui prend du temps et l'empêche de faire d'autres choses essentielles. Ensuite, une maison dans laquelle il faut tout ranger avant de pouvoir se mettre à travailler est susceptible de ralentir l'aide-ménagère dans ses tâches habituelles.

En outre, des éléments complètement indépendants de la volonté du client peuvent également intervenir. Aïcha nous raconte avoir dû gérer une situation compliquée avec une cliente qui a fait un AVC. C'est elle qui a appelé les secours et qui s'est occupée de la cliente en attendant leur arrivée. Cet événement l'a beaucoup marquée (extrait entretien n°9, Aïcha).

### **1.3.2. Tâches**

Au niveau des tâches, certaines sont plus appréciées que d'autres. De manière générale, les premières concernent le repassage et le nettoyage des vitres. Fédérica ajoute qu'elle est contente de se rendre utile aux autres, de leur apporter quelque chose (extrait entretien n°7, Fédérica). A l'inverse, certaines tâches ou situations déplaisent aux aide-ménagères. La plupart des travailleuses n'apprécie pas que le client soit toujours derrière elles, elles expliquent aussi que leur travail n'est pas des plus agréables, mais que dans le souci de satisfaire le client elles acceptent de faire beaucoup de choses qui dépassent parfois le cadre de leur travail (extrait entretien n°8, Sophie).

Cependant, l'élément qui rend le travail ardu est l'effort physique, le fait de bouger sans arrêt, de nettoyer plusieurs heures d'affilées, de porter, monter, descendre est épuisant physiquement. Certaines aide-ménagères le ressentent et commencent à avoir des problèmes de santé liés à cette difficulté.

### **1.3.3. Autonomie**

Concernant leur travail, les aide-ménagères se considèrent comme indépendantes et autonomes. Elles justifient leurs dires par le fait qu'elles ont très peu, voire pas de contact avec le patron (leur référente étant la responsable d'agence). Elles se sentent également autonomes dans le cadre de leur travail chez leurs clients, dans la mesure où ceux-ci leur accordent leur confiance quant à l'exécution des tâches. Les clients donnent des directives quant aux tâches à effectuer, mais les travailleuses restent maîtres de l'organisation de leur prestation.

### 1.3.4. Définition des tâches

Au niveau de la définition des tâches, les utilisateurs semblent accorder leur confiance aux aide-ménagères pour la réalisation de leurs tâches, comme évoqué plus haut. Ainsi, les desideratas des clients sont définis lors de la 1<sup>ère</sup> prestation, ensuite les travailleuses organisent leur travail comme elles le souhaitent et en fonction de ce qu'elles observent. S'il arrive que le client ait une demande plus particulière, il laissera une note à l'aide-ménagère. Par rapport à l'organisation de son travail, Lucie nous dit « *je suis le chef* » (extrait entretien n°3, Lucie).

Par ailleurs, les tâches réalisées par les aide-ménagères peuvent parfois être considérées comme dégradantes, avilissantes. Une tâche qui ressort beaucoup lors des entretiens est le nettoyage des toilettes : à ce sujet, Sophie explique que certains clients considèrent la tâche trop dégradante, d'autres trouvent normal de la laisser faire aux travailleuses. Précisons cependant que sur les 9 aide-ménagères interrogées, 4 affirment qu'il ne leur est jamais arrivé qu'un client leur demande d'effectuer une tâche qu'il n'aurait pas lui-même effectuée car considérée comme trop dégradante.

En revanche, le reste des interviewées nous racontent qu'il leur est déjà arrivé de se trouver face à des tâches dégradantes. L'une d'entre-elles a dû nettoyer des kots laissés dans un piteux état par des étudiants de la faculté vétérinaire, le propriétaire s'est rendu compte de la nature du travail et lui a donné une enveloppe supplémentaire pour la remercier. Puis, il a été demandé à une autre de nettoyer un frigo qui se trouvait dans un état de saleté très avancé.

Dès lors, nous nous sommes demandé ce qui poussait les aide-ménagères à parfois accepter de réaliser de telles tâches. Elles expliquent bien vouloir les réaliser car elles estiment ne pas avoir le choix puisqu'elles sont payées « *pour* » et elles pensent « *être là pour ça* » (extrait entretien n°2, Marie). Ou encore parce que « *ça fait des sous* » (extrait entretien n°3, Lucie). La dernière raison évoquée est qu'elles le font pour satisfaire le client.

### 1.3.5. Rapport aux clients

En ce qui concerne une éventuelle distanciation de la part des utilisateurs, certaines aide-ménagères expliquent ne jamais avoir été dans la situation, les clients sont généralement assez familiaux avec elles. D'autres racontent que certains clients sont de nature plus réservée et qu'ils sont plus distants. Christine ajoute : « *Je vais chez une députée, et pour elle oui, je suis en dessous, et je le ressens.* » (extrait entretien n°5).

A l'inverse, il est déjà arrivé que certaines aide-ménagères aient dû fixer des limites avec un utilisateur, cela pour différentes raisons. L'une d'entre-elles a fixé des limites avec un client masculin qui était un peu trop entreprenant, et a fini par ne plus aller y travailler parce qu'elle ne se sentait pas à l'aise (extrait entretien n°5, Christine). Une seconde avoue ne pas aimer raconter sa vie à ses clients, elle considère que cela dépasserait les limites de la relation professionnelle (extrait entretien n°9, Aïcha).

### **1.3.6. Pouvoir**

Malgré la dimension relationnelle de leur travail et leur rôle de confidentes, certaines aide-ménagères affirment ne jamais avoir eu accès à des informations personnelles sur leurs clients, elles expliquent ne pas faire attention aux documents qu'elles manipulent ou aux conversations qu'elles entendent.

Cependant, d'autres semblent déjà avoir été dans le cas. Ainsi, Lucie raconte : « *On est vraiment dans la vie des gens et ça c'est gênant. Et moi je suis quelqu'un qui parle beaucoup en plus, donc des fois j'ai peur d'entamer un sujet avec quelqu'un et de dire 'ah oui mais un tel il a eu ça'.* » (extrait entretien n°3). Elle ajoute que certaines situations peuvent être délicates, quand elle entend que ses clients sont dans une conversation assez « *lourde* », elle préfère quitter la pièce pour ne pas entendre, parce que selon elle, il y a certaines choses qu'elles ne devraient pas voir ou entendre. Puis, Christine explique que parfois les clients laissent de l'argent à vue pour leurs enfants, cela la met mal à l'aise, dans le sens où elle-même n'a parfois pas grand-chose dans son portefeuille. Elle confirme qu'elle n'est pas tentée de les prendre, mais que cela la gêne.

Par rapport à la gestion des informations personnelles auxquelles les aide-ménagères sont susceptibles d'avoir accès dans l'exécution de leur travail, les travailleuses affirment que rien ne leur a été communiqué par la hiérarchie. Elles expliquent ne pas raconter ce qu'elles savent, excepté parfois à leur compagnon, à la maison. Lucie ajoute qu'elle travaille chez un locataire et son propriétaire, et que ce dernier lui pose des questions sur le locataire, et cela la met dans une situation délicate. Elle essaie de garder les informations sur chacun confidentielles (extrait entretien n°3).

## **1.4. Le code culture**

### **1.4.1. Linge**

Sur les 9 aide-ménagères interrogées, seule une s'occupe de lessiver le linge d'un de ses clients. Lucie explique qu'elle a lessivé une fois le linge de la fille d'un client, et que la semaine suivante la manne était prête pour elle, elle a alors accepté de le faire de manière récurrente.

Cependant, elle n'a pas le temps de faire tourner et sécher tout le linge sur la durée de sa prestation, alors elle le reprend chez elle, le lessive avec les vêtements de sa fille, jette les choses qui lui semblent trop abimées, et reprend également les chaussures à cirer. Elle ajoute : « *Donc voilà, je suis un peu le larbin, des fois je me fâche, mais sans élever la voix.* » (extrait entretien n°3, Lucie). Les aide-ménagères repassent le linge de certains de leurs clients, mais tout comme la lessive, cela ne semble pas faire partie intégrante de leurs prestations, dans le sens où elles ne le font pas régulièrement. D'après les travailleuses, le linge qu'elles repassent est en bon état et propre.

### **1.4.1. Le sens de la propreté**

Les aide-ménagères semblent avoir acquis le sens de la propreté et du nettoyage au cours de leur éducation. Ainsi, durant leur enfance et adolescence, elles ont dû aider leur maman à effectuer les tâches ménagères à la maison. Fédérica raconte que « *dans la culture portugaise les jeunes filles doivent être de vraies petites mamans, savoir tenir un ménage parce que les hommes sont des rois.* » (au Portugal, les filles commencent à apprendre à tenir un ménage dès l'âge de 5 ans (extrait entretien n°7)). La différence culturelle se marque également au Maroc, où Aïcha a commencé son apprentissage dès l'âge de 6 ans. Elle explique : « *Pour moi, en tant que marocaine, c'est quelque chose de naturel, une femme doit savoir nettoyer. Mais ce n'est pas comme ici.* » (extrait entretien n°9).

Ensuite, il arrive que les travailleuses nettoient des maisons qui se trouvent dans un très mauvais état de saleté et de désordre. Pour ces prestations, elles expliquent passer leur temps à ranger avant de pouvoir nettoyer et n'ont parfois pas assez de temps pour nettoyer comme elles le voudraient. Les aide-ménagères pensent que c'est une question de respect envers elles et leur travail, que la plupart de leurs clients ont, mais que d'autres n'ont pas. Selon les elles, le désordre est une forme de saleté lorsqu'il est démesuré et qu'il empêche de circuler normalement.

## **1.5. La professionnalisation**

### **1.5.1. From within**

Au niveau de la définition de l'horaire de travail, les aide-ménagères expliquent avoir fixé le nombre d'heures qu'elles souhaitaient effectuer avec l'employeur, lors de la signature de leur contrat à durée indéterminée. Par ailleurs, aucune des personnes interrogées ne travaille à temps plein, les contrats varient entre 19h et 25h. Pour cause, les travailleuses évoquent la dureté du travail au niveau physique.

Pour la question du choix des clients, il arrive que les aide-ménagères qui sont nouvellement engagées conservent les clients chez qui elles travaillaient déjà avec une autre entreprise. Mais en général, les horaires sont réalisés par la responsable d'agence, qui répartit les utilisateurs selon les horaires des techniciennes de surface.

Au niveau de la gestion des tâches, les utilisateurs font, dans la plupart des cas, confiance aux aide-ménagères pour effectuer leur travail de manière efficace. Si le client souhaite que l'aide-ménagère nettoie une fois quelque chose en complément de ses tâches habituelles, il lui laissera une note. L'aide-ménagère s'organise alors en fonction de la demande : « *En général comme souvent les clients ne sont pas là, ils te laissent un petit mot... je demande toujours qu'ils mettent leurs priorités, ou ce qu'ils aimeraient que je fasse.* » (extrait entretien n°3, Lucie).

### **1.5.2. From above**

Au sujet du contrôle, les aide-ménagères affirment qu'aucun contrôle n'est effectué sur la qualité de leur travail au domicile des clients, ni a priori ni a posteriori par leur hiérarchie. Néanmoins, la question du contrôle par le client semble plus floue dans le sens où les travailleuses n'ont pas vraiment de moyen pour savoir si le client contrôle leur travail une fois qu'elles ne sont plus là.

Par contre, quand l'utilisateur est présent lors de la prestation, il arrive qu'il contrôle tous les faits et gestes de la nettoyeuse. Quant à la gestion de ce type de situation, une aide-ménagère répond : « *On va dire que c'est embêtant pour moi, je sais ce que je fais et je sais comment je le fais [...]* » (extrait entretien n°16, Élise).

L'utilisateur évalue et définit lui-même la durée de prestation. Toutefois, il arrive que l'aide-ménagère ait besoin d'une heure en plus ou en moins, suivant ce qu'il y a à faire. De manière générale, les travailleuses se conforment aux exigences de leur client et s'adaptent à la durée de prestation définie par celui-ci.

Au sens légal, des normes étatiques cadrent les prestations à domicile. Les aide-ménagères en sont informées de manière formelle, mais elles en prennent le plus souvent connaissance sur le terrain : « *J'ai quand même eu certaines formations dans les autres sociétés, par exemple pour l'utilisation des produits, on ne peut pas utiliser certains produits, la façon de se tenir aussi, pour ne pas avoir trop mal au dos, éviter les catastrophes, les accidents.. mais sinon, on apprend par nous-même... et puis c'est beaucoup de la logique aussi..* » (extrait entretien n°17, Leila).

## **2. Repasseuses**

Les mêmes questions ont été posées au repasseuses des deux centrales. A présent, développons les données empiriques récoltées auprès d'elles.

### **2.1. Profils**

#### **2.1.1. Parcours familial**

Tout comme pour les aide-ménagères, nous nous sommes intéressée au parcours familial des repasseuses. Ainsi, la majorité des interrogées est née en Belgique, de parents belges, ou nées d'un métissage. Les parents ont tous exercé un métier sous le statut d'ouvrier, sans diplôme supérieur. Puis, parmi les frères et sœurs, certains ont fait des études supérieures, d'autres pas. Au niveau de la situation familiale durant l'enfance, la période a été chaotique pour l'une d'entre-elles, pour les autres la situation était assez stable. Pour ce qui est de la situation familiale actuelle, certaines sont divorcées, élèvent leurs enfants seules, ou avec leur compagnon/ mari. Enfin, une des travailleuses est née en Bulgarie, de parents ouvriers. Elle est arrivée en Belgique à 25 ans à la suite d'un mariage.

#### **2.1.2. Parcours scolaire**

Les parcours scolaires sont fort hétérogènes, une partie des interviewées a un diplôme du secondaire général, d'autres ont entrepris des études supérieures sans les terminer, et certaines ont suivi un enseignement en techniques de qualification et ont fini par se diriger vers un apprentissage.

## **2.2. Le métier de repasseuse**

### **2.2.1. Pourquoi repasseuse ?**

Les raisons qui ont incité les travailleuses à choisir le métier sont diverses. Le premier élément qui ressort des entretiens est la facilité d'horaire. En effet, les interviewées expliquent avoir été séduites par la flexibilité des horaires, qui leur permettaient de s'organiser au mieux pour s'occuper de leurs enfants. Puis l'obligation de trouver un travail se distingue. Les travailleuses expliquent avoir été dans une situation pour laquelle elles étaient dans l'obligation financière de trouver rapidement un emploi, lorsque l'opportunité d'une place en tant que repasseuse s'est présentée à elles, elles n'ont eu d'autre choix que de la saisir.

### 2.2.2. Définition du rôle

Quand nous nous intéressons à la définition que les repasseuses donnent de leur travail, les interviewées n'évoquent que le côté relationnel de leur travail, elles expliquent que le métier permet de tisser des liens.

### 2.2.3. Le statut de repasseuse

Le statut de repasseuse ne semble pas être un fardeau lourd à porter, les travailleuses affirment être fières de leur travail. Comme leurs collègues aide-ménagères, elles soutiennent qu'« *il en faut* » ou encore qu'« *il n'y a pas de sous métier* ». Rosa nuance cependant, il lui est déjà arrivé d'être mal à l'aise par rapport à son travail : « [...] *mais ça dépend des personnes avec qui tu te trouves aussi. Si tu es avec des ingénieurs, médecins, ou autre et que toi tu dis que tu es repasseuse, ce n'est pas très glorieux ...* » (extrait entretien n°12, Rosa).

Au niveau de l'image qu'autrui renvoie aux repasseuses, celle-ci semble leur correspondre et être assez positive. Rosa explique malgré tout qu'elle ne se préoccupe pas de ce que les autres pensent d'elle ou de son travail, les seules personnes qui pourraient avoir un impact sur elle seraient les membres de sa famille.

### 2.2.4. Relations

Ensuite, les relations entre collègues sont positives dans les deux centrales, les travailleuses s'entraident, sont à l'écoute les unes des autres. Clémence explique : « *On est toutes sur le même pied d'égalité, quand il y en a une qui a un souci les autres sont toujours là, etc.* » (extrait entretien n°11). En cas de problème d'ordre privé, les travailleuses se concertent pour organiser leurs horaires différemment.

Bien que les relations entre collègues soient positives, cela n'a pas toujours été le cas dans une des centrales. En effet, Mila et Clémence expliquent une situation compliquée. Ainsi, il est arrivé qu'une de leurs collègues, qui avait été désignée comme « responsable repassage » ait fait vivre une période difficile à ses collègues. Celle-ci est, entre-autre, arrivée un jour à la centrale fort alcoolisée, en criant sur ses collègues devant les clients. Clémence raconte : « *Elle nous donnait des ordres, elle avait décidé de ses horaires toute seule, elle ne fermait plus, nous on ne faisait plus que les crasses [...] Je sonnais au patron en pleurs. J'ai dû aller porter plainte contre elle, car elle me mettait à bout pour que je parte* » Elle explique avoir pu s'accrocher grâce au soutien de ses collègues, du patron et de la responsable d'agence. La situation s'est ensuite arrangée avec le licenciement de cette personne (extrait entretien n°11).

Le contact avec la clientèle fait partie du métier de repasseuse. De ce fait, certaines relations se créent. Les repasseuses racontent être proches de certains clients, qui leur font la bise, leur parlent de leur vie privée, ou encore leur envoient une carte lorsqu'ils partent en vacances. Il est rare que la situation avec la clientèle ne se passe pas bien.

### **2.2.5. Reconnaissance**

La présence ou l'absence de reconnaissance entre collègues semble difficile à déterminer. Les repasseuses expliquent ne pas vraiment parler du travail qu'elles effectuent entre-elles. Cependant, nous pourrions en conclure qu'en l'absence de plaintes sur le travail réalisé, les repasseuses sont reconnaissantes de leur travail de manière réciproque.

En général les clients sont assez reconnaissants du travail des repasseuses. Néanmoins, Louise ajoute que chaque travailleuse ne travaille pas toujours sur les mêmes clients, « *on a beaucoup de clients différents, et si même on a un compliment, ce n'est peut-être pas à nous qu'on le fait, c'est peut-être une autre qui l'a repassé* » (extrait entretien n°14, Louise).

Il arrive rarement que les clients ne soient pas respectueux du service effectué. Clémence parle d'une cliente difficile qui trouvait toujours quelque chose à redire sur leur travail, la dame a fini par ne plus venir. Cependant, un élément a retenu notre attention. Une repasseuse nous a fait part d'une remarque d'un client qui venait rechercher son linge, et qui lui a alors demandé « *Ça fait quoi d'être le larbin du monde ?* » (extrait entretien n°13, Monique).

### **2.2.6. Comportement au travail**

Ensuite, les repasseuses affirment rester égales à elles-mêmes au travail. Mila explique tout de même être moins nerveuse au travail, de meilleure humeur, dans la mesure où elle laisse ses problèmes à la maison pour venir travailler plus sereine.

### **2.2.7. Prise d'initiatives/ Actions limitées**

Concernant la prise d'initiatives, il semblerait que l'organisation du travail ait une incidence. En effet, les éléments confirment que la prise d'initiative est plus favorisée dans une centrale que dans l'autre, pour cause, une gestion du travail différente.

### **2.2.8. Équilibre de vie**

Au niveau de l'équilibre vie privée - vie professionnelle, celui-ci semble atteint. Les repasseuses expliquent que leur horaire leur permet de cumuler le travail et la vie de famille, de s'occuper de leurs enfants. Rosa explique que le fait de ne pas être stressée au travail lui permet de se déconnecter facilement du boulot en rentrant chez elle.

Ensuite, nous nous sommes interrogées sur l'impact de l'activité professionnelle sur la vie privée des repasseuses. A ce sujet, les avis se rejoignent. Le travail leur permet de se déconnecter de leur situation familiale, d'avoir des contacts avec l'extérieur. Les travailleuses expliquent en avoir besoin, comme Louise : « *Personnellement j'ai besoin de travailler, je ne saurais pas rester chez moi ... travailler c'est aussi avoir un but dans la vie, pouvoir faire des sorties ... j'ai besoin de sortir de la maison* » (extrait entretien n°14).

### **2.2.9. Plan financier**

Par ailleurs, nous nous sommes intéressée à la vision que les repasseuses avaient de leur travail sur le plan financier. Ici encore les avis se complètent. Ainsi, les travailleuses affirment qu'elles « *vivent bien* » ou qu'elles « *n'ont pas à se plaindre* ». Certaines qualifient le travail de simplement alimentaire, mais elles ajoutent cependant qu'il leur permet d'avancer dans la vie (prêt maison, voiture, études des enfants, etc.) et d'entreprendre certains projets. Monique met en avant le fait que « *C'est quand même mieux que de ne pas avoir de travail* » (extrait entretien n°13).

### **2.2.10. Idéal au travail**

Le travail de repasseuse semble apporter certaines choses à celles qui l'exercent. Les éléments qui ressortent le plus sont l'apport au niveau social. Mila explique avoir fait connaissance avec des personnes de toutes les professions, ce qui peut s'avérer utile en cas de besoin. Ensuite, ce travail leur apporte également une fierté, la satisfaction de pouvoir dire qu'elles ont un travail. Et enfin, les repasseuses ajoutent que le travail leur apporte un équilibre, que cela les valorise.

De plus, les repasseuses semblent satisfaites de leur travail, trois d'entre-elles nous affirment ne pas vouloir changer de métier et ont le souhait de terminer leur carrière dans cette voie, si possible chez AJO Titres-Services. Les trois autres ne pensent pas changer d'emploi dans l'immédiat, mais elles ont d'autres projets professionnels qu'elles aimeraient concrétiser une fois que leurs enfants seront plus grands. Rosaline évoque également le motif du côté physique, elle ne sait pas si son corps tiendra le coup toute sa carrière.

### **2.2.11. Charge de travail**

Puis, nous nous sommes intéressée au mode d'organisation du travail. Celui-ci diffère d'une centrale à l'autre. Dans la première centrale, les horaires des travailleuses sont répartis sur la semaine selon le nombre de mannes prévues dans l'agenda. Il arrive que les repasseuses soient submergées par le travail si un nombre plus important de clients apportent du linge. Dans ce cas, les délais sont allongés. Le temps prévu pour une manne est calculé selon la quantité de linge et non sur le type de linge. De manière générale, les travailleuses suivent l'ordre des mannes tel que marqué dans l'agenda. Le travail est donc organisé en fonction des mannes.

Dans la seconde centrale, les mannes sont rangées selon leur date de réception, les repasseuses suivent cet ordre. Cela permet de « *mieux gérer les imprévus* », selon Rosa, qui a travaillé dans les deux centrales. Les mannes sont réparties sur la semaine selon le nombre de travailleuses présentes. Le travail est, dans le cas présent, organisé en fonction des travailleuses.

Ensuite, il semble qu'en général les repasseuses n'hésitent pas à demander de l'aide à leurs collègues lorsqu'elles ne savent pas comment repasser ou replier un vêtement. Certaines donnent le vêtement difficile à une collègue et font une pièce de l'autre, il semble qu'il existe une relation d'entraide entre les travailleuses. Un élément qui se distingue également est le fait qu'il s'opère un vrai partage de savoir-faire entre les travailleuses qui ont le plus d'expérience et celles qui en ont moins.

## **2.3. La division du travail**

### **2.3.1. Journée de travail**

Au niveau des journées, celle-ci se ressemblent d'une centrale à l'autre. Quand les repasseuses arrivent sur leur lieu de travail, elles allument les machines, l'ordinateur, et puis se mettent à repasser. Le travail consiste principalement à réaliser cette dernière tâche, à laquelle s'ajoute quelques activités administratives : l'encodage des mannes dans l'ordinateur et le remplissage des titres papiers.

De plus, il arrive que des événements non planifiés viennent perturber l'organisation de la journée. Parmi ceux-ci, le fait qu'un client régulier arrive avec trois mannes au lieu d'une, ou encore qu'un problème technique surgisse avec une planche, ou qu'une des repasseuses soit absente. En conséquence, les travailleuses se retrouvent avec une charge de travail supérieure à celle qui était initialement prévue.

### **2.3.2. Tâches**

Dans l'ensemble, les repasseuses apprécient leur travail. Selon elles, la partie la plus valorisante est le retour positif des clients, quand ils expriment leur satisfaction. Cependant, le métier est pénible puisqu'il demande de rester statique durant plusieurs heures. La difficulté principale ne semble pas tant se trouver dans la répétition des tâches, mais par conséquent au niveau du physique.

Concernant les tâches plus ingrates, dégradantes, les repasseuses expliquent que chacune exécute le même travail, qu'elles sont toutes sur le même pied d'égalité. Ainsi, il est rare qu'une travailleuse demande à une collègue d'effectuer une tâche qu'elle-même n'aurait pas effectuée, hormis de temps à autre, un vêtement plus compliqué qui lui poserait problème.

### **2.3.3. Autonomie**

Les repasseuses se considèrent indépendantes et autonomes. En effet, les contacts avec l'employeur sont rares, et elles expliquent qu'il est indispensable de savoir effectuer son travail seule. A ce sujet, Rosa explique que chacune est responsable de son travail et est libre de faire comme elle le souhaite. Louise ajoute : « *On ne saurait pas faire autrement ... je ne saurais pas confier mon repassage à quelqu'un d'autre ...* » (extrait entretien n° 14). Enfin, Clémence affirme que toutes les repasseuses repassent de la même manière.

### **2.3.4. Rapport aux clients**

Il arrive que le client prenne de la distance par rapport aux repasseuses. Selon Clémence, cela se produit avec les clients « *plus hautains, pour qui on est juste des repasseuses* » (extrait entretien n°11). Généralement, le contact avec les clients est bon.

A l'inverse, il arrive que les travailleuses doivent fixer des limites avec certains clients, qui sont par exemple exigeants à outrance (extrait entretien n°11, Clémence) ou encore, il arrive également parfois que le courant ne passe pas entre une repasseuse et un client, ce sont alors les autres collègues qui s'en occupent.

### **2.3.5. Pouvoir**

Au niveau des informations personnelles que les repasseuses pourraient avoir sur leurs clients, les travailleuses expliquent qu'il arrive que certains clients se confient à elles. Louise ajoute qu'elle a remarqué que certaines personnes ont vraiment besoin d'extérioriser ce qu'ils ressentent, et le font parfois.

## **2.4. Le code culture**

### **2.4.1. Le sens de la propreté**

D'après les éléments que nous avons récoltés, il semblerait que le sens de la propreté soit acquis grâce à l'éducation. En effet, les repasseuses expliquent qu'elles ont appris à repasser avec leur maman, et qu'elles se sont perfectionnées avec l'expérience, tout au long de leur métier. Au sujet de l'éducation, Louise ajoute : « *C'est l'éducation qui fait la personne qu'on est.* » (extrait entretien n°14).

### **2.4.2. Linge**

Le linge fait partie intégrante du travail des repasseuses. Nous nous sommes intéressée à l'état du linge dont les travailleuses sont amenées à s'occuper. A ce sujet, les éléments sont divers. Ainsi, le linge peut être en bon état, ou au contraire, abîmé, troué, taché, il peut sentir bon, ou ne pas avoir d'odeur particulière, voire être mal odorant, etc. Mila explique que le repassage n'est parfois pas évident quand le linge ne sent pas bon. Il lui est déjà arrivé de demander à une collègue qu'elle s'occupe d'une manne à tel point que l'odeur l'indisposait et qu'elle n'était plus capable de continuer (extrait entretien n°10).

Il est arrivé qu'un client se trompe de manne et apporte une manne de linge sale, les repasseuses s'en sont rendu compte et ont prévenu le client. Cependant, avec l'expérience, elles ont appris à identifier le linge qui a été mal lavé, et qui semble sale. Dès lors, la plupart du temps, elles repassent le linge sans faire de commentaire au client. Clémence explique qu'il lui arrive parfois de jeter des pièces trop abîmées, comme des gants de toilettes, des chaussettes qui ne sont plus utilisables. Il semble que les clients ne s'en plaignent pas (extrait entretien n°11).

Ensuite, nous nous sommes posé la question de savoir si le linge pouvait être source d'informations pour les repasseuses. Les éléments qui se distinguent sont le fait que les travailleuses peuvent connaître la profession de la personne, par exemple policier, ou gardien de prison, en repassant des uniformes ...

... Puis, les repasseuses peuvent aussi savoir si le client est parti en vacances, selon le type de vêtements qui se trouvent dans la manne. Rosa raconte également qu'il leur arrive de trouver divers éléments dans les poches, comme de l'argent, des tickets, etc.

## **2.5. La professionnalisation**

### **2.5.1. From within**

Pour ce qui est de la définition de l'horaire de travail des repasseuses, le processus est le même que pour les aide-ménagères. L'horaire est défini en collaboration avec l'employeur, selon les desideratas des travailleuses. Dans une des centrales, deux travailleuses sont en mi-temps médical avec horaire fixe, et les deux autres repasseuses ont un horaire fixe, mais susceptible de varier en fonction de la charge de travail. Clémence explique que les horaires de chaque semaine sont vérifiés par rapport à la charge de travail, et les éventuels changements sont décidés de manière collective, d'abord entre collègues, ensuite avec l'accord du patron.

### **2.5.2. From above**

Au niveau du contrôle, il semble qu'il n'y en ait aucun qui soit effectué concernant la qualité du travail réalisé, ni a priori ni a posteriori par la hiérarchie ou les clients.

Suite à toutes les interviews effectuées sur le temps de travail, nous pouvons observer que ce dernier est évalué au préalable en fonction de la quantité de linge dans une centrale, et en fonction du type de vêtements dans l'autre. L'utilisateur paie le temps effectivement réalisé. Rosaline explique qu'en théorie le rythme de repassage est d'environ 7 à 8 chemises par heure.

## CHAPITRE 4 : ANALYSE DES DONNEES

A présent, analysons les données empiriques récoltées, au regard de la théorie énoncée plus tôt. Nous avons émis deux hypothèses, et nous allons découvrir si l'analyse des données nous permet de les confirmer, les nuancer, ou au contraire, les infirmer. Dans cette partie, nous tenterons de faire apparaître les points communs et les différences dans la construction des dynamiques identitaires des individus des deux groupes interrogés. Avant de commencer l'analyse, rappelons que notre question de recherche est la suivante : « *Comment se construit l'identité professionnelle des aide-ménagères et repasseuses chez AJO Titres-Services ?* ».

L'hypothèse que nous avons formulée est que *l'identité professionnelle se construit différemment pour les deux groupes.*

Pour commencer, nous observons que les processus de construction identitaire des aide-ménagères et des repasseuses présentent certaines similitudes.

Premièrement, comme le développe Dubar, l'identité n'est pas attribuée de manière définitive à la naissance, mais elle est le fruit d'un travail de construction perpétuel. Ainsi, l'identité est le produit des socialisations successives de l'individu (1991 : 15). Ici, la socialisation est l'ensemble des transactions entre l'individu et les institutions sociales avec lesquelles il entre en interaction (Ibid. : 102). Comme explicité plus tôt, l'auteur considère l'identité comme le résultat de l'articulation du processus biographique et du processus relationnel (Ibid. : 109-117).

D'une part, le **processus biographique** renvoie à l'identité pour soi, qui représente l'image que l'on se construit de soi-même, l'histoire de l'individu, aussi appelé axe diachronique (Fray, Picouleau, 2010 : 75). L'analyse des parcours biographiques des aide-ménagères et repasseuses nous permet de distinguer une certaine forme de reproduction sociale. Pour preuve, les informations récoltées nous montrent que tout comme leurs parents, les travailleuses exercent un métier sous le statut d'ouvrier. Dès lors se dessine une trajectoire de continuité dans l'identité biographique. Cependant, rappelons que l'identité n'est pas quelque chose qui se transmet d'une génération à l'autre mais qu'il y a une reconstruction à chaque génération de l'identité au travers de **stratégies identitaires** (Ibid. : 105).

Il semblerait également que le choix du métier d'aide-ménagère ou de repasseuse ne soit pas sans lien avec le parcours scolaire des individus. En effet, toutes les travailleuses, à quelques exceptions près, ont pour seul diplôme, celui du secondaire ...

... Les interviewées expliquent avoir saisi une opportunité qui s'offraient à elles, non pas par choix, mais plutôt par obligation alimentaire. Les travailleuses expliquent ce choix par : « *vu que je n'ai pas de grands diplômes...* » (extrait entretien n°5, Christine) ou encore, « *je fais ce que je sais faire* » (entretien n°14, Louise).

De plus, Dubar nomme ce champs scolaire **capital culturel**. « Ce sont en effet, les enfants dont les parents ont des diplômes d'enseignement supérieur qui ont le plus de chances de faire des études longues et d'obtenir eux-mêmes des titres universitaires ; inversement ce sont les enfants de parents sans diplôme qui connaissent le plus souvent l'échec scolaire » (Girard, Bastide, 1973, cités par Dubar, 1991 : 71).

En outre, le code culture du propre et du rangé semble également se construire au niveau du processus biographique. En effet, les données récoltées au cours des entretiens nous permettent d'affirmer que l'individu acquiert le sens du propre grâce à son éducation. Ainsi, comme l'explique Kaufmann, « la réalité du propre et du sale est variable selon chacun » (1992 : 26). Toujours selon Kaufmann, « (...) il est évident que se dégage globalement un modèle d'imitation et de reproduction assez fidèle, d'une génération à l'autre, des gestes du propre et du rangé, inscrits dans une coutume et dans une définition stable des rôles domestiques » (1992 : 41).

D'autre part, le **processus relationnel** renvoie à l'identité pour autrui, qui correspond à l'image que nous souhaitons renvoyer aux autres, qui met en scène les interactions entre les individus, et qui représente l'axe synchronique.

Selon Dubar (1991), l'identité est le résultat d'interactions. Pour les repasseuses, les interactions s'opèrent entre collègues et au contact des clients, pour les aide-ménagères elles interviennent dans la relation aux clients. Ainsi, l'identité est le résultat de l'identité pour soi et de l'identité pour autrui et elle se construit également autour de l'image que les autres nous renvoient de nous-mêmes. Précisons que pour les deux groupes, autrui représente les utilisateurs, mais chaque repasseuse est aussi dans le cadre de son travail en contact avec un « autre » qui est aussi repasseuse, ce qui impacte également le processus de construction identitaire.

Néanmoins, des tensions peuvent intervenir entre identité pour soi et identité pour autrui. Dubar développe la théorie de la double transaction, biographique et relationnelle, dont peuvent découler des **stratégies identitaires**.

Ces stratégies ont pour objectif de réduire l'écart entre d'un côté l'identité héritée et visée, et d'un autre côté, l'identité revendiquée et l'identité attribuée (1991 : 107). L'individu produit donc « des transactions objectives avec autrui et des transactions subjectives avec lui-même qui visent à réduire les écarts éventuels entre « l'identité sociale virtuelle » et « l'identité sociale réelle » » (Gutnik, 2002 : 123).

Par ailleurs, « l'identité professionnelle se construit sur base de l'identité personnelle, par l'inscription de l'individu dans des formes de vie sociale » (Gohier, 2000, cité par Fray, Picouveau, 2010 : 75). Florence Osty développe l'idée selon laquelle l'identité professionnelle est aussi une identité de métier, qui représente pour l'individu le besoin d'intégration sociale, dans une perspective de reconnaissance de soi. Dès lors, le travail détient une place prépondérante dans la définition de soi (Fray, Picouveau, 2010 : 76-77).

Ensuite, il semblerait que le travail soit vecteur d'identité dans la mesure où il procure à l'individu de la reconnaissance (Ibid. : 80). Dubar affirme que « la construction identitaire dépend de la reconnaissance que l'individu reçoit de ses savoirs, de ses compétences et de son image ». L'identité se construit dans une relation de pouvoir et d'appartenance à des groupes (Ibid. : 76).

En outre, le processus de construction identitaire s'appuie sur la reconnaissance, Florence Osty en identifie trois : **1) La reconnaissance de la société** : le travail procure à l'individu de la dignité, il se sent légitime d'appartenir à la société dans laquelle il vit ; **2) La reconnaissance de soi par l'autre** : l'individu s'identifie à l'autre, réalise son travail dans une dynamique collective ; **3) La reconnaissance de soi par soi-même** : le travail facilite la définition de soi (Florence Osty, 2008, citée par Fray, Picouveau, 2010 : 77).

Le processus de construction identitaire est tant collectif qu'individuel. Collectif d'une part car l'individu s'identifie à l'autre, individuel d'autre part car l'individu fait ses propres choix, construit sa propre logique et tire ses propres conclusions et leçons de ses expériences (Ibid. : 78).

Notre première hypothèse se divise ensuite en deux sous-parties, qui mettent en lumière les discordances dans la construction des dynamiques identitaires des deux groupes. Pour les repasseuses, nous précisons que *l'identité se construit à l'intérieur d'un collectif*.

Pour rappel, l'individu construit son identité professionnelle en partie grâce à son appartenance à un groupe. Fray et Picouveau expliquent qu'autrui est une référence pour l'individu, qui pratiquera le mimétisme, la comparaison ou la différenciation. Dès lors, le contact avec le groupe définit en partie les caractéristiques de son individualité. Ainsi, l'autre devient une référence identificatoire (Fray, Picouveau, 2010 : 78).

Selon Lhuilier, l'appartenance à un groupe de travail donne accès à une référence identificatoire qui participe à la distinction des places et des rôles, à l'endroit où se « construit le sens du travail et la validation-légitimation des places de chacun » (2005 : 95). L'auteure ajoute que le cadre signifiant et validant des pratiques individuelles se construit pour les professionnels stigmatisés au sein des collectifs de travail (Ibid. : 96).

Selon Hughes, le travail est un élément de jugement sur l'individu, et constitue certainement un des éléments qui influence le plus notre manière de porter un jugement sur nous-même. « Le métier d'un homme est l'une des composantes les plus importantes de son identité sociale » (1996 : 75-76).

L'auteur parle également du **drame social du travail**, il utilise l'expression pour souligner le fait que le travail est un système d'interactions qui met en scène des groupes de personnes qui expliquent la situation de travail selon des visions radicalement différentes (Ibid. : 79). Le drame social du travail c'est aussi le fait que l'homme « s'identifie à ceux qui jouent un rôle semblable au sien » (Hughes, 1976 : 7).

Toujours dans l'optique de l'appartenance à un groupe, les relations entre collègues semblent constituer un élément essentiel de la construction identitaire. Ainsi, les travailleuses expliquent avoir de bons rapports avec leurs collègues : elles parlent d'une relation d'entraide, sont toutes sur le même pied d'égalité, elles ont toutes les mêmes responsabilités. Au sujet de la responsabilité, Clémence raconte qu'une repasseuse avait été nommée responsable par le passé et que cela s'était très mal déroulé car cette personne a profité de son statut. Maintenant qu'elles sont toutes au même niveau, le déroulement du travail se passe beaucoup mieux.

Une bonne relation entre collègues semble également importante pour une bonne organisation du travail, toujours de manière collective. Il ressort des entretiens des deux centrales que la prise de décision se fait de manière collective, avec l'accord de chacune. Toutes les repasseuses s'occupent de fixer des dates de reprise pour des mannes dans l'agenda, les organisent, etc.

Cependant, les travailleuses affirment que chacune doit pouvoir effectuer son travail de manière autonome. Laura explique que c'est un travail d'équipe, mais que chacune travaille sur sa manne comme elle le souhaite, « *chacune est responsable de sa manne* » (extrait entretien n°14, Louise). En cas de souci, les collègues sont présentes pour apporter de l'aide, par exemple pour un vêtement plus difficile. Clémence ajoute un élément important, qui est le fait qu'elles savent toutes repasser de la même manière. Ainsi, il n'existe pas de distinction dans la manière d'effectuer le travail puisque la qualité du travail est la même pour toutes (extrait entretien n° 11, Clémence).

En outre, selon Kaufmann (1992), le linge constitue un objet sociologique qui donne à voir les différents codes culturels et porteur de significations très riches. L'auteur ajoute que : « les vêtements et le linge de maison cristallisent une composante implicite mais fondamentale de la personnalité, par incorporation d'une conception du propre et du rangé sédimentée dans des enchainements de gestes devenus automatismes l'ordre des choses étant, à travers la médiation du corps, matrice et reflet de ce que l'on est » (1992 : 16).

Quant à l'état du linge qu'elles repassent, les travailleuses expliquent que le linge peut être propre, sentir bon ou non, ne pas avoir d'odeur, être mal lavé, taché, abîmé, etc. Les repasseuses repassent le linge dans l'état dans lequel il se trouve quand l'utilisateur l'apporte. Puis, au niveau des informations sur leurs clients, les repasseuses racontent qu'elles peuvent savoir si le client est parti en vacances, et parfois même le métier qu'il exerce, en fonction des vêtements qu'elles repassent. Cependant, il semblerait que le linge ne soit pas une source riche en informations dans ce contexte, puisqu'il ne permet pas réellement d'apprendre quoique ce soit sur son propriétaire.

A contrario, nous supposons que pour les aide-ménagères, ***l'identité se construit dans la relation avec le client.***

Les données récoltées nous permettent de dire que le travail d'aide-ménagère à domicile est extrêmement individualisant. En effet, les travailleuses nous expliquent travailler seules, chez des clients qui sont, pour la plupart, peu présents. Les contacts avec les collègues sont quasi inexistantes, dans le sens où les aide-ménagères déposent une fois par semaine leur planning en centrale, et que ce moment constitue pour elles la seule possibilité de se rencontrer. Elles ajoutent également qu'aucun événement n'est organisé par l'entreprise pour renforcer les liens entre collègues.

Dans ce cas de figure, « l'autre » avec qui l'aide-ménagère construit son identité est représenté par le client. Le cadre signifiant des pratiques individuelles se construit alors dans la relation avec l'utilisateur. Selon Fray et Picoulet (2010 : 76), le processus de « construction identitaire dépend de la reconnaissance que l'individu reçoit de ses savoirs, de ses compétences et de son image ». L'identité professionnelle d'aide-ménagère se construit alors en regard de la reconnaissance qu'autrui accorde à son travail.

Cette reconnaissance peut se manifester de diverses manières : les travailleuses racontent que certains clients leur offrent des cadeaux de fin d'année, d'autres se contentent de les remercier du travail effectué, etc. Les aide-ménagères expliquent apprécier ces petites attentions. Lucie ajoute : « *On donne beaucoup quand même, parce que je vais chez eux même les jours fériés et tout ça... mais ils me le rendent bien* » (extrait entretien n°3).

De plus, la relation des aide-ménagères avec leurs clients semble différente de celle des repasseuses. En effet, les données récoltées montrent que les relations dépassent souvent le cadre de la relation professionnelle, les travailleuses parlent aussi d'un lien familial avec leurs clients, certaines ajoutent qu'elles considèrent quelques clients comme des amis, qu'elles voient également en dehors du travail. Toujours au niveau de la relation aide-ménagère – utilisateur, un autre élément se distingue : la confiance. Les travailleuses expliquent avoir obtenu une relation de confiance avec un grand nombre de clients, qui leur donnent les clés de chez eux.

Puis, la fonction est touchée par l'ambivalence : l'objectif est ménager, mais l'aide-ménagère ne peut être uniquement définie par le ménage, le travail comporte aussi une dimension sociale (Caradec, 2015 : 1). Cet élément se confirme durant les entretiens. En effet, les travailleuses expliquent que certains clients se confient à elles, il semblerait aussi que certains clients plus âgés aient recours à ce service uniquement pour bénéficier d'une présence et d'une oreille à l'écoute. Dans cette optique, les travailleuses ne considèrent pas leur travail comme uniquement technique.

Aussi, selon Kaufmann (1992, cité par Caradec, 2015 : 3), de par sa présence dans un espace domestique étranger, l'aide-ménagère est susceptible de « voir ou entendre un certain nombre de choses ». En effet, la présence de l'aide-ménagère peut poser un problème de gestion des informations personnelles (Ibid. : 2). Effectivement, Fédérica ajoute : « *Je rentre dans leur vie [...]* » (extrait entretien n°7). Les travailleuses peuvent avoir accès à des données personnelles sur leurs clients d'une part via les informations que ceux-ci leur transmettent volontairement, d'autre part au travers de conversations entendues. En effet, il semblerait que les aide-ménagères ne portent pas attention aux documents qu'elles manipulent dans le cadre de leur travail.

En outre, les nettoyeuses ont, de par leur lien fort avec certains clients, accès à des informations personnelles concernant, par exemple, leurs enfants, d'éventuels problèmes conjugaux, les conflits propriétaires/ locataires, etc. A propos de la gestion de ces informations personnelles, peu de règles ont été communiquées aux travailleuses par l'entreprise. Par défaut, celles-ci appliquent la règle du secret professionnel. L'état de la maison peut également être source d'informations.

Puis, il ressort que le travail d'aide-ménagère comporte des similitudes avec le concept de « sale boulot » défini par Hughes. L'auteur parle de sale boulot pour les tâches ou occupations qui pourraient être perçues comme « dégoûtantes ou dégradantes » (Ashforth, Kreiner, 1999 : 413). De plus, l'implication de la « définition de soi » dans le travail signifie que les travailleuses devront, à un moment donné, effectuer une tâche qui affecte leur dignité, en ce sens que la tâche en elle-même est avilissante (Ibid.).

A ce sujet, les avis sont mitigés. En effet, une partie des aide-ménagères interrogées affirme ne jamais s'être retrouvée face à une tâche dégradante. Cependant, l'autre partie de travailleuses explique avoir déjà dû faire face à des tâches qu'elles considèrent comme avilissantes. Lorsque nous nous intéressons à la raison pour laquelle les aide-ménagère acceptent de réaliser ces tâches, il ressort que les travailleuses s'y sentent obligées parce qu'elles sont payées pour et pensent « *être là pour ça* » (extrait entretien n°2, Marie). Certaines semblent disposées à mettre de côté leur fierté le temps d'un instant, parce que « *ça fait des sous* » (extrait entretien n°3, Lucie). Enfin, une autre raison évoquée est qu'elles acceptent de le faire de manière à satisfaire le client.

Pour rappel, Hughes illustre le concept de sale boulot à travers une analyse du travail de concierge. Le sociologue explique que les concierges ont, dans le cadre de leur travail, accès à des informations personnelles sur les locataires, tel que les liaisons secrètes ou les dettes. Selon lui, le travail des concierges leur donne un « certain **pouvoir** magique » sur les locataires (Hughes, 1996 : 82). Dès lors, nous nous sommes demandé si les aide-ménagères avaient également accès à des informations personnelles sur leurs clients, et le cas échéant, ce qu'elles faisaient de ces données.

Le concept de **pouvoir** se distingue pour les deux groupes, il nous semble intéressant de le définir plus précisément.

Le pouvoir occupe une place essentielle dans le fonctionnement des systèmes sociaux. Weber le définit comme « la probabilité pour un acteur d'être en mesure d'imposer sa volonté dans le cadre d'une relation sociale, malgré les résistances éventuelles, et quel que soit le fondement sur lequel repose cette probabilité » (Weber, 1947, cité par Goetschy, 1981 : 448). Le pouvoir comporte également une part de relationnel, dans le sens où « le pouvoir est toute chance de faire triompher au sein d'une relation sociale, sa propre volonté, même contre des résistances ; peu importe sur quoi repose cette chance » (Weber, 1922, cité par Rui, 2011).

Enfin, « le pouvoir désigne la capacité de l'acteur individuel ou collectif de contrôler les termes d'une relation d'échange afin qu'elle lui soit favorable » (Crozier, Friedberg, 1977, cités par Rui, 2011). Selon Rui, le pouvoir ne possède pas d'attributs, il se manifeste dans les interactions (Rui, 2011 : 1).

Il ressort des entretiens que les aide-ménagères ont, dans le cadre de leur travail, accès à des informations sur leurs clients. Déterminons si ces données peuvent être une quelconque source de pouvoir pour les travailleuses.

Au vu des données récoltées durant les entretiens, les aide-ménagères ne semblent pas tirer profit des informations qu'elles ont en leur possession sur leurs clients. Le « pouvoir magique » dont parle Hughes pour les concierges n'apparaît pas pour les aide-ménagères.

Cependant, nous distinguons une autre source de pouvoir auquel les travailleuses ont inconsciemment recours. Cette source de pouvoir se trouve dans l'organisation du travail. En effet, la plupart des aide-ménagères nous expliquent avoir totalement la main sur le nettoyage chez leurs clients. Ce sont elles qui gèrent le planning de nettoyage comme elles le souhaitent. Nous pensons que cela constitue une source de pouvoir, dans le sens où les travailleuses imposent leur façon de faire, leur volonté dans la relation avec l'utilisateur.

De plus, Hughes (1958) affirme qu'aucun groupe professionnel n'est jamais totalement démuné de pouvoir, peu importe sa situation sur l'échelle sociale. Cette idée se confirme sur le terrain. En effet, les aide-ménagères ont une certaine marge de liberté quant à l'organisation de leur travail chez les clients. Puis, l'une d'entre-elles explique que son travail est nécessaire à la société et peut avoir un impact au niveau social, en ce sens que la travailleuse s'occupe du ménage, ce qui libère donc du temps aux utilisateurs actifs pour s'occuper de leurs enfants ou prendre du temps pour eux en dehors de leur propre travail, sans avoir à se soucier du nettoyage de la maison, qui peut parfois être lourd pour une famille (extrait entretien n° 18, Valentine).

Ensuite, nous complétons notre hypothèse principale par le fait que ***la professionnalisation du dehors est un élément de la dynamique de construction identitaire.***

La professionnalisation touche à la fois les repasseuses et les aide-ménagères. Dans le cadre d'une précédente recherche, nous avons confirmé que la professionnalisation de l'occupation d'aide-ménagère s'effectue « from above », du dehors. Ainsi, le professionnalisme se construit grâce aux employeurs et à l'Etat, qui imposent un cadre à l'occupation. En outre, pour le métier d'aide-ménagère dans une entreprise de titres-services, l'Etat fixe des limites applicables à toutes les entreprises du secteur, comme par exemple, interdire l'utilisation de certains produits « dangereux », ou limiter le nettoyage du domicile à l'intérieur. En d'autres termes, ces normes sécurisent le métier.

Par ailleurs, le processus de construction identitaire se réalise dans ce contexte de professionnalisation du dehors autant pour les repasseuses que pour les aide-ménagères, car les deux groupes sont soumis aux mêmes normes. Selon Dubar, « l'injonction au professionnalisme comme la revendication de reconnaissance de la professionnalité concerne de plus en plus ce qu'il faut bien appeler l'identité professionnelle » (Dubar, 2000, cité par Dubar et al., 1998 : 323).

Cependant, comme nous l'avons dit plus tôt, les travailleuses ne sont pas totalement démunies de pouvoir. En théorie, la professionnalisation « from above » laisse peu de place à l'autonomie (Boussard, Demazière et Milburn, 2010 : 18). En pratique, les travailleuses se considèrent comme indépendantes et autonomes, elles effectuent et organisent leur travail comme elles le souhaitent. Il ressort également des entretiens que la hiérarchie effectue peu de contrôles sur le travail effectué des deux groupes.

De plus, l'aide-ménagère définit et organise elle-même ses tâches chez le client. Une travailleuse confirme : « *Le client nous fait confiance pour le ménage de la maison, c'est un peu notre mission. Nous on sait ce qu'on a fait, ce qu'il nous reste à faire donc souvent le client nous donne cette responsabilité. Et notre job c'est aussi que le client soit content* » (extrait entretien n°18, Valentine). Ainsi, tous les acteurs, peu importe leur situation hiérarchique, conservent une partie de pouvoir.

En outre, Hughes affirme que la profession est un attribut de la conception du travail qui est exigée, et également une représentation du « moi » du travailleur. Dans la société actuelle, cette conception du travail « joue un rôle dans la conception que l'on a de soi-même . Elle joue un rôle très important dans le processus d'identification sociale, dans ce qui nous permet de nous identifier aux gens qui sont dans la même situation que nous sur le plan du travail » (Hughes, 1996 : 77).

Le travail d'aide-ménagère semble plus soumis au contrôle que celui de repasseuse. En effet, les aide-ménagères doivent chaque semaine déposer leur planning complété, avec les titres-services papier qu'elles ont reçu. Dès lors, la responsable d'agence effectue un contrôle des heures effectuées. Au niveau du contrôle de la prestation, les travailleuses expliquent que les utilisateurs leur font confiance et ne semblent pas procéder à une vérification du travail fini, en ce sens qu'elles ne reçoivent pas de remarques des clients. De nombreuses normes règlent et cadrent aussi le travail à domicile.

Au sujet de la reconnaissance de l'activité d'aide-ménagère – repasseuse comme profession, Lhuilier explique que : « la reconnaissance de la qualification suppose l'extraction de l'activité de l'univers du privé : toutes tâches qui entretiennent une proximité trop étroite avec l'activité domestique sont exposées au même sort que celles traditionnellement réservées aux femmes dans la sphère ménagère et familiale : l'invisibilité et donc le défaut de reconnaissance sociale » (Lhuilier, 2005 : 82). Selon l'auteur : « le travail ne se donne à voir qu'à partir du moment où il n'est pas exécuté. C'est son absence qui le révèle » (Lhuilier, 2005 : 82).

Enfin, l'injonction au professionnalisme vient de plus en plus souvent de l'extérieur. Cependant, cela n'empêche pas la construction de quelque chose du dedans, tel qu'une identité professionnelle, un collectif de travail, des valeurs de groupe, etc.

## CONCLUSIONS

En conclusion, les éléments de réponse à nos hypothèses nous permettent de répondre à notre question de recherche, qui est la suivante: « *Comment se construit l'identité professionnelle des aide-ménagères et repasseuses chez AJO Titres-Services* » ?

L'identité, qu'elle soit professionnelle ou non, résulte d'une double transaction entre le processus biographique (identité pour soi), et le processus relationnel (identité pour autrui) (Dubar, 1991, 109-117). **L'identité pour soi** se rapporte à l'image que l'individu se construit de lui-même, alors que **l'identité pour autrui** renvoie à l'image que l'individu souhaite renvoyer aux autres. L'identité se construit également de l'image que les autres lui renvoient de lui-même. Au final, l'identité est le résultat d'interactions et est le fruit d'un processus de construction entre ces trois identités. Cependant, les processus biographique et relationnel ne coïncident jamais totalement. L'individu mettra alors en place des stratégies identitaires pour tenter d'assimiler ou d'accommoder l'identité pour soi et l'identité pour autrui (Dubar, 1991 : 107).

Pour les aide-ménagères et les repasseuses, le processus biographique ou l'identité pour soi se compose entre autre du parcours scolaire. Ici, la majorité des travailleuses possède un diplôme du secondaire. L'acquisition du sens du propre et du rangé fait également partie du processus biographique, et semble se transmettre par l'éducation. Par ailleurs, les interactions représentent le processus relationnel, ou autrement dit, l'identité pour autrui. Dans le cadre de leur travail, les aide-ménagères sont en interaction avec les utilisateurs, les repasseuses quant à elles, sont en interaction avec leurs collègues et les utilisateurs.

L'identité professionnelle se construit sur base de l'identité personnelle, « par l'inscription de la personne dans des formes de vie sociale » (Gohier, 2000, cité par Fray et Picouleau, 2010 : 75). Selon Hughes, la conception que l'individu a de son travail, de sa carrière, joue un rôle important dans la conception qu'il a de lui-même. Cette conception du travail joue également un rôle dans le processus d'identification sociale (Hughes, 1976 : 7). De plus, elle permet à l'individu de s'identifier aux personnes qui sont dans la même situation que lui sur le plan du travail (Hughes, 1996 : 77).

Puis, les données empiriques récoltées durant les entretiens confirment et nuancent, sans aucun doute, les hypothèses que nous avons émises. En effet, *l'identité professionnelle se construit différemment pour les deux groupes*. Néanmoins, nous retrouvons des concordances dans le processus de construction d'une identité professionnelle des deux groupes ...

... En effet, autant pour les aide-ménagères que pour les repasseuses, l'identité professionnelle se construit sur base du processus biographique (Dubar, 1991, 109-117). Le capital culturel est aussi un élément constitutif du processus biographique (Girard, Bastide, 1973, cités par Dubar, 1991 : 71).

De plus, le processus relationnel fait partie de la double transaction identitaire (Dubar, 1991, 109-117). En effet, selon Dubar (1991), l'identité est le résultat d'interactions. L'identité professionnelle se construit alors dans la relation avec autrui. Pour les aide-ménagères, l'autre est représenté par les utilisateurs, pour les repasseuses, les collègues et les utilisateurs constituent la référence identificatoire (Fray, Picouveau, 2010 : 78). Pour terminer au niveau des concordances, le processus de construction d'une identité professionnelle est tant collectif qu'individuel.

Ensuite, nous avons identifié des différences dans le processus de construction pour les deux groupes. En effet, *pour les repasseuses, l'identité se construit à l'intérieur d'un collectif*. Dans ce cas de figure, l'identité professionnelle se construit en référence à l'autre (Fray, Picouveau, 2010 : 78).. La dimension collective du travail de repasseuse se distingue particulièrement lors des entretiens. Les travailleuses accordent beaucoup d'importance à la relation qu'elles entretiennent avec leurs collègues. Leur identité semble également se construire en partie grâce à la reconnaissance que les utilisateurs ont de leur travail.

En outre, l'aspect autonomie ressort également des entretiens. Les repasseuses affirment que l'autonomie est un élément indispensable à la bonne réalisation de leur travail. Elles expliquent qu'elles doivent toutes être capables d'effectuer les mêmes tâches, chacune doit pouvoir s'occuper de son travail, sa manne, à sa manière. Il n'existe pas de différence dans la qualité du travail effectué en ce sens qu'elles repassent toutes de la même manière.

Par ailleurs, *pour les aide-ménagères, l'identité se construit dans la relation avec le client*. Il ressort que le travail d'aide-ménagère est fortement individualisant. Les travailleuses n'entretiennent pas de relation avec leurs collègues. Ainsi, l'utilisateur constitue la référence identificatoire. Il semble que la relation que les aide-ménagères ont construit avec leurs clients ait beaucoup d'importance pour elles. Les travailleuses expliquent qu'avec certains clients la relation dépasse le cadre professionnel, elles la qualifient de familiale, amicale. Dès lors, la dimension sociale du travail d'aide-ménagère se distingue.

Dans le cadre de leur travail, les aide-ménagère ont accès à des informations personnelles sur leurs clients. Effectivement, les utilisateurs semblent considérer leur aide-ménagère comme une confidente et n'hésitent pas à leur faire part de choses personnelles à leur sujet et au sujet de leur famille. Il peut aussi arriver que la travailleuse entende une conversation malgré elle. Ces informations auxquelles les travailleuses ont accès peuvent être source de pouvoir. Puis, l'organisation du travail, dont les travailleuses sont responsables, semble également être source de pouvoir.

Ensuite, nous confirmons que *la professionnalisation du dehors est un élément de la dynamique de construction identitaire*. Le travail d'aide-ménagère/ repasseuse est sujet à une managérialisation, une professionnalisation du dehors. Cependant, dans la mesure où le travail est professionnalisé, il facilite le processus de construction identitaire et permet à l'individu de construire la représentation de son « moi ».

Ce travail comporte des limites. La limite principale est que l'analyse se cantonne à une seule entreprise. En effet, il pourrait être intéressant d'élargir le champ d'analyse à toutes les entreprises titres-services afin d'obtenir une vision globale. Ensuite, la récolte des données a été impactée et limitée par le contexte particulier du confinement lié à la pandémie de Covid-19. Enfin, de nombreuses pistes sociologiques demandent encore à être explorées. Parmi celles-ci, se distingue la question du genre. En effet, le travail d'aide-ménagère/ repasseuse est ouvert à tous, mais compte une majorité de femmes. La forte féminisation de ces métiers pourrait constituer un sujet intéressant de recherche future.

## BIBLIOGRAPHIE

ASHFORTH Blake, KREINER Glen, 1999, « “How Can You Do It?”: Dirty Work and the Challenge of Constructing a Positive Identity », *The Academy of Management Review*, Vol. 24, N°3, 413-434.

BILLET Stephen, HARTEIS Christian, GRUBER Hans, 2014, *International handbook of research in professional and practice-based learning*, Vol. 1, Part. 1, Chap. 2, 29-56. EVETTS Julia, *The concept of professionalism : professional work, professional practice and learning*, Editions Springer, Dordrecht.

BOUSSARD Valérie, DEMAZIERE Didier, MILBURN Philip, 2010, *L'injonction au professionnalisme. Analyses d'une dynamique plurielle*, Presses Universitaires de Rennes, collection « Des Sociétés », Rennes.

CARADEC Vincent, 2015, « L'aide-ménagère : une employée ou une amie ? », *Faire ou faire-faire ? : Famille et services, Le sens social*, Presses universitaires de Rennes, Rennes, 155-67.

CARTIER Marie, 2005, « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement Social*, Vol. 2, N°211, 37-49.

DUBAR Claude, 2000, *La crise des identités: l'interprétation d'une mutation*, Presses Universitaires de France, Paris.

DUBAR Claude, TRIPIER Pierre, BOUSSARD Valérie, 1998, *Sociologie des professions*, 4<sup>ème</sup> édition, 2015, Armand Colin, Paris.

DUBAR Claude, 1992, « Formes identitaires et socialisation professionnelle », *Revue française de sociologie*, Vol. 4, N°33, 505-29.

DUBAR Claude, 1991, *La socialisation: construction des identités sociales et professionnelles*, 5<sup>ème</sup> édition, 2015, Armand Colin, Paris.

EVETTS Julia, 2006, « Short Note : The sociology of Professional Groups », *Current Sociology*, Vol. 1, N°54, 133-143.

EVETTS Julia, 2003, *Explaining the construction of professionalism in the military : history, concepts and theories*, *Revue française de sociologie*, Vol. 44, 759-776.

EVETTS Julia, 2003, « The sociological analysis of professionalism », *International sociology*, Vol. 18, 395-415.

FEDERGON, 2018, *Une vision a 360° sur les titres-services*, Idea Consult Thinking Ahead, Bruxelles.

FRAY Anne-Marie, PICOULEAU Sterenn, 2010, « Le diagnostic de l'identité professionnelle : une dimension essentielle pour la qualité au travail », *Management Avenir*, Vol. 8, N° 38, 72-88.

GOETSCHY Janine, 1981, Les théories du pouvoir, *Sociologie du travail*, Vol. 23, N°4, 447-467.

GOLD Ray, 1952, « Janitors Versus Tenants : A Status-Income Dilemma », *American Journal of Sociology*, Vol. 5, N°57, 486-93.

GUTNIK Fabrice, 2002, « Stratégies identitaires », « dynamiques identitaires », *Recherche & formation*, Vol. 1, N°41, 119-130.

HUGHES Everett, 1958, *Men and their work*, Édité en 2016 par Quid Pro, LLC, Etats-Unis.

HUGHES Everett, 1976, « The social drama of work », *Mid-American Review of Sociology*, Vol. 1, N°1, 1-7, University of Kansas, Kansas.

HUGHES Everett, CHAPOULIE Jean-Michel, 1996, *Le regard sociologique: essais choisis*, Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, Paris.

KAUFMANN Jean Claude, 1996, *Faire ou faire-faire? famille et services*, Presses universitaires de Rennes, Rennes.

KAUFMANN Jean-Claude, 1992, *La trame conjugale analyse du couple par son linge*, 2<sup>ème</sup> édition, 2014, Armand Colin, Paris.

LHUILIER Dominique, 2005, « Le « sale boulot » », *Travailler*, Vol. 2, N°14, 73-98.

OSTY Florence, 2003, *Le désir de métier: engagement, identité et reconnaissance au travail*, Presses Universitaires de Rennes, Rennes.

RUI Sandrine, 2011, Pouvoir , *Les 100 mots de la sociologie*, Collection « Que sais-je ? », Presses universitaires de France, Paris, 85-86.

SAW-B, HUENS Véronique, 2014, *Aide-ménagère à domicile, un vrai métier !*, consulté le 17/02/2020 à l'adresse [http://www.saw-b.be/spip/IMG/pdf/a1407\\_aide-menagere\\_a\\_domicile.pdf](http://www.saw-b.be/spip/IMG/pdf/a1407_aide-menagere_a_domicile.pdf)

SIEP, 2015, *Repasseur-euse*, Métiers., En Ligne, Consulté le 21/05/2020, à l'adresse : <http://metiers.siep.be/metier/repasseur-repasseuse/>

TANGUY Lucie, 1993, « Dubar Claude, La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles », *Revue française de sociologie*, Vol. 2, N°34, 296-99.

VAN CAMPENHOUDT Luc, QUIVY Raymond, MARQUET Jacques, 2017, *Manuel de recherche en sciences sociales*, En Ligne, Consulté le 07/04/2020, à l'adresse : [https://books.google.be/books?hl=fr&lr=&id=hAUqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=entretien+semi-directif+quivy&ots=E1ccCwdGi\\_&sig=kq10QqZAWxm2nu2GMnnBw0zWHGI#v=onepage&q=qualitative&f=false](https://books.google.be/books?hl=fr&lr=&id=hAUqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=entretien+semi-directif+quivy&ots=E1ccCwdGi_&sig=kq10QqZAWxm2nu2GMnnBw0zWHGI#v=onepage&q=qualitative&f=false)

## **Documents internes à l'organisme d'accueil**

AJO Titres-Services, 2017, *Règlement de Travail*, Version 2.

# ANNEXES

## Liste des annexes

ANNEXE 1 : Guide d'entretien aide-ménagères

ANNEXE 2 : Guide d'entretien repasseuses

## PROFIL

- Quel est votre âge ?
- Quel est votre parcours professionnel ?
- Depuis quand êtes-vous aide-ménagère ?

## IDENTITE (C. DUBAR)

### Parcours personnel

#### *Familial*

- Êtes-vous née en Belgique ?
  - o Si non, à quel âge êtes-vous arrivée en Belgique ?
    - Avec qui ?
    - Pour quelle(s) raison(s) ?
    - Comment s'est passée l'arrivée dans le pays ? L'adaptation (culture différente du pays d'origine) ?
- De quelle nationalité(s) sont vos parents ?
  - o Sont-ils nés en Belgique ou arrivés par après ?
- Quel métier exercent-ils ?
  - o Est-ce le même métier qu'exerçaient vos grands-parents ?
- Avez-vous des frères et sœurs ou êtes-vous enfant unique ?
  - o Si oui, quelle est la profession de vos frères et sœurs ?
- Comment décririez-vous la situation familiale de votre enfance ? Stable ou non ?
  - o Et votre situation familiale actuelle ?
    - Mariée, compagnon ?
    - Enfants ?

#### *Scolaire*

- Quelle était votre filière en secondaires ?
- Vous est-il déjà arrivé d'être en échec dans une ou plusieurs matières ? De doubler une (ou plusieurs) année(s) ?
- Avez-vous dû changer d'orientation en cours de parcours ? Pour quelle(s) raison(s) ?
- Avez-vous terminé vos secondaires ?
  - o Si oui, avez-vous ensuite entrepris des études supérieures, formation, etc. ?

### Parcours professionnel

- Pourquoi AM ?
  - o Est-ce un choix personnel ?
  - o Quelle est/ sont la/ les raison(s) qui vous a/ ont poussée à faire ce métier ?
- Comment décririez-vous votre situation professionnelle, votre métier ?
- Quand vous parlez de votre travail à des étrangers, comment le décrivez-vous ?
- Quel type de relation est-ce que vous entretenez avec vos collègues ?
  - o Vos clients ?
  - o Pouvez-vous me donner un exemple d'une situation idéale, où ça se passe vraiment bien (collègue + client) ?
    - Et une situation « catastrophe », où ça s'est vraiment mal passé ?
- Selon vous, vos collègues sont-elles reconnaissantes de votre travail ?
  - o Et vos clients ?
  - o Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?
- Est-ce que la relation que vous entretenez avec vos collègues/ clients, modifie/ change l'opinion que vous avez de vous-même, ce que vous pensez de vous ?

- Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est le manque de reconnaissance pour vous ?
- Êtes-vous à l'aise avec l'image que l'on vous renvoie de vous ? Est-ce qu'elle vous correspond ?
  - o Collègues ?
  - o Clients ?
  - o Autres ?
- Dans vos relations aux autres, comment voyez-vous votre statut d'AM ? (Le statut d'aide-ménagère influence-t-il le rapport aux autres)?
  - o Pénible, gênant, etc. ?
  - o Ou au contraire, rassure protège, etc. ?
  - o Est-ce que cela facilite votre relation aux autres ou la rend plus difficile (selon vous) ?
  - o Avez-vous déjà considéré votre métier comme un frein (au niveau social) ?
- Le fait d'arriver au travail modifie-t-il votre comportement par rapport à votre conduite habituelle ?
  - o Si oui, pouvez-vous expliquer de quelle manière votre comportement change-t-il ?
- Dans le cadre de votre travail (avec vos collègues, chez les clients), avez-vous la possibilité de prendre des initiatives ou vos actions sont-elles limitées ?
  - o Si vos actions sont limitées, pouvez-vous expliquer pour quelle(s) raison(s) ?
- L'autonomie est-elle importante pour vous ?
- Vos actions sont-elles toujours en accord avec vos valeurs, votre avis, vos convictions etc. ?
  - o Si non, pouvez-vous expliquer les raisons pour lesquelles ce n'est pas le cas ?
- Dans votre milieu professionnel, avez-vous l'impression que vous êtes plus sensibilisé par certaines situations que d'autres par rapport à votre vécu personnel ?
  - o Si oui, pouvez-vous donner un exemple ?

### ***Équilibre***

- Est-ce que vous pensez qu'il existe un équilibre entre votre vie privée et professionnelle?
  - o Pourquoi ?
- Pensez-vous que votre activité professionnelle vous permet de maintenir un certain équilibre pour votre bien-être personnel et professionnel ?

### ***Financier***

- Comment est-ce que vous voyez votre travail sur le plan financier ?
- Pour vous, est-ce quelque chose qui vous enrichit/ vous permet de maintenir une situation +/- stable (niveau de vie acceptable, + ou - ?)/ vous appauvrit ?
  - o Pourquoi ?

### ***Idéal***

- Outre un aspect financier, pouvez-vous nous expliquer ce que vous apporte le travail ?
  - o Vous sentez-vous utile dans votre travail ?
- Selon vous, quelles sont les qualités nécessaires pour être considéré comme une « bonne » aide-ménagère ?
- Est-ce que vous aimeriez changer de travail ?
- Quel serait pour vous le travail idéal ?
- Dans ce travail-ci, quel est votre idéal ?
- Pouvez-vous nous expliquer ce que représente votre travail pour vous ?

## **DIVISION DU TRAVAIL (E. HUGHES)**

Qu'est-ce que vous aimez bien dans votre travail ? (tâches agréables, gratifiantes >< serviles, monotones)

- o Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?
- Pourriez-vous me décrire une journée type au travail ?
  - o Une journée « galère » ?

- Avec collègues ?
  - Avec client ?
- Qu'est-ce qui est le plus dur dans votre travail ?
  - >< qu'est-ce qui est valorisant (selon vous) ?
- Dans le cadre de votre travail chez vos clients, vous sentez-vous plus comme une personne qui suit des directives (du patron, du client) ou comme une personne indépendante/ autonome, « libre de choix et de décision » ?
- Comment vos tâches sont-elles définies (délégation du « sale boulot ») ?
- Vous est-il déjà arrivé qu'un client vous demande d'effectuer une tâche qu'il n'aurait lui-même pas effectuée car considérée comme trop dégradante (ou autre) ?
  - Si oui, selon vous, pour quelle(s) raison(s) ?
  - Si oui, l'avez-vous fait ? Pourquoi ?
- Selon vous, comment les utilisateurs vous voient-ils ?
  - Existe-t-il une reconnaissance du travail effectué ?
  - Que pensent les clients de votre métier (stigmatisation) ?
- Comment décririez-vous votre relation avec vos clients ?
  - Vous arrive-t-il de sentir une barrière/ distance entre vous et l'utilisateur ?
    - Dans ce cas, qui fixe cette limite ? (Aide-ménagère, utilisateur, fonction qu'elle occupe)
    - Est-ce qu'il vous arrive aussi de devoir fixer des limites avec clients/ collègues/ hiérarchie ?
- Voyez-vous votre travail uniquement comme quelque chose de « technique » ou pensez-vous qu'il y a également une part de relationnel ?
- Le mot « aide » dans aide-ménagère correspond-il bien à votre travail ?
  - Si non, quel mot conviendrait mieux ?

### ***Pouvoir (cf. cas concierges)***

- Durant l'exercice de votre travail, vous est-il déjà arrivé d'avoir accès à des informations personnelles sur vos clients (dette, maladie, adultère, etc.) ?
  - Comment faites-vous avec les informations à caractère personnel de vos clients ?
  - Comment faites-vous par rapport aux clients, collègues, hiérarchie ?
  - Qu'est-ce qui est mis en place par l'organisation pour gérer ces informations à caractère personnel ?
    - Avez-vous déjà suivi une formation, séance d'information par rapport à cela ?
    - Quels sont les directives de la hiérarchie ?

## **PROFESSIONNALISATION (J. EVETTS)**

### **From ABOVE**

- Est-ce que votre hiérarchie contrôle vos prestations (temps de travail, tâches, etc.) ?
  - Comment sont définies vos tâches chez le client ?
  - Comment est-ce que le temps nécessaire à l'accomplissement des tâches demandées est-il défini ?
  - Le client/ la hiérarchie exercent-ils un contrôle (direct, a posteriori) des tâches effectuées ?
- Est-ce qu'il existe des normes/ obligations et interdictions qui cadrent votre travail chez le client ?

## **CODE CULTURE (J.-C. KAUFMANN)**

- Vous arrive-t-il de lessiver le linge de certains utilisateurs ?
- Repassez-vous le linge de certains de vos clients ?
- Qu'est-ce qui est propre/ sale selon vous ?
  - Pourriez-vous me décrire ce que c'est que votre pire cauchemar de saleté chez un client ?

- Une situation de désordre extrême à laquelle vous avez été confrontée ?
- Qu'est-ce que qui vous a permis d'acquérir ce sens de la propreté/ du propre ? (éducation, formation, etc.)
- Vous arrive-t-il de travailler chez des clients « sales » ?
  - Qu'est-ce qui vous permet de dire si ils sont sales ou non ?
  - Le désordre est-il une forme de saleté selon vous ?
    - Qu'est-ce que le désordre vous fait dire sur quelqu'un ?
- Pour vos prestations, qu'est-ce qui vous permet de dire que ça « c'est propre » ou ça « c'est rangé » (se base sur quels critères ?) ? (et quand propre et rangé peut passer à une autre pièce/ tâche)
- Qu'est-ce que la propreté/ saleté, le rangement/ désordre chez les utilisateurs peut vous apprendre sur eux ?
- Dans quel(s) état(s) le linge qu'on vous demande de lessiver peut-il se trouver (propre, sale, nouveau, bon état, abîmé, etc.) ?
  - Est-ce que l'état du linge que vous lessivez/ repassez, vous apprend certaines choses sur vos clients ?
  - Qu'est-ce que vous faites de cela ? (informations personnelles)

## PROFIL

- Quel est votre âge ?
- Quel est votre parcours professionnel ?
- Depuis quand êtes-vous aide-ménagère ?

## IDENTITE (C. DUBAR)

### Parcours personnel

#### *Familial*

- Êtes-vous née en Belgique ?
  - o Si non, à quel âge êtes-vous arrivée en Belgique ?
    - Avec qui ?
    - Pour quelle(s) raison(s) ?
    - Comment s'est passée l'arrivée dans le pays ? L'adaptation (culture différente du pays d'origine) ?
- De quelle nationalité(s) sont vos parents ?
  - o Sont-ils nés en Belgique ou arrivés par après ?
- Quel métier exercent-ils ?
  - o Est-ce le même métier qu'exerçaient vos grands-parents ?
- Avez-vous des frères et sœurs ou êtes-vous enfant unique ?
  - o Si oui, quelle est la profession de vos frères et sœurs ?
- Comment décririez-vous la situation familiale de votre enfance ? Stable ou non ?
  - o Et votre situation familiale actuelle ?
    - Mariée, compagnon ?
    - Enfants ?

#### *Scolaire*

- Quelle était votre filière en secondaires ?
- Vous est-il déjà arrivé d'être en échec dans une ou plusieurs matières ? De doubler une (ou plusieurs) année(s) ?
- Avez-vous du changer d'orientation en cours de parcours ? Pour quelle(s) raison(s) ?
- Avez-vous terminé vos secondaires ?
  - o Si oui, avez-vous entrepris des études supérieures, formation, etc. ?

### Parcours professionnel

- Pourquoi AM/ REP ?
  - o Est-ce un choix personnel ?
  - o Quelle est/ sont la/ les raison(s) qui vous a/ ont poussée à faire ce métier ?
- Comment décririez-vous votre situation professionnelle, votre métier ? (Image que l'AM a de son travail, vision de soi-même)
- Quand vous parlez de votre travail à des étrangers, comment le décrivez-vous ? (Image de son travail que l'AM veut renvoyer aux autres)
- Selon vous, vos collègues sont-elles reconnaissantes de votre travail ?
  - o Et vos clients ?
  - o Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?
- Quel type de relation est-ce que vous entretenez avec vos collègues (équipe à l'écoute ?, où l'avis de chacun est pris en compte) ?
  - o Vos clients ?
  - o Pouvez-vous me donner un exemple d'une situation idéale, où ça se passe vraiment bien (collègue + client) ?

- Et une situation « catastrophe », ou ça s'est vraiment mal passé ?
- Est-ce que la relation que vous entretenez avec vos collègues/ clients, modifie/ change l'opinion que vous avez de vous-même, ce que vous pensez de vous ?
- Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est le manque de reconnaissance pour vous ?
- Êtes-vous à l'aise avec l'image que l'on vous renvoie de vous ? Est-ce qu'elle vous correspond ?
  - Collègues ?
  - Clients ?
  - Autres ?
- Dans vos relations aux autres, comment voyez-vous votre statut de repasseuse ? (Le statut d'aide-ménagère influence-t-il le rapport aux autres)?
  - Pénible, gênant, etc. ?
  - Ou au contraire, rassure protège, etc. ?
  - Est-ce que cela facilite votre relation aux autres ou la rend plus difficile (selon vous) ?
  - Avez-vous déjà considéré votre métier comme un frein (au niveau social) ?
- Le fait d'arriver au travail modifie-t-il votre comportement par rapport à votre conduite habituelle ?
  - Si oui, pouvez-vous expliquer de quelle manière votre comportement change-t-il ?
- Dans le cadre de votre travail (avec vos collègues, chez les clients), avez-vous la possibilité de prendre des initiatives ou vos actions sont-elles limitées ?
  - Si vos actions sont limitées, pouvez-vous expliquer pour quelle raison ?
  - Si vous disposez d'autonomie, est-ce important pour vous ?
- Vos actions sont-elles toujours en accord avec vos valeurs, votre avis, vos convictions etc. ? (en accord avec la manière de travailler qu'on lui « impose », si on lui en impose une ?)
  - Si non, pouvez-vous expliquer les raisons pour lesquelles ce n'est pas le cas ?
- Avez-vous un second emploi ?
  - Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### ***Équilibre***

- Est-ce que vous pensez qu'il existe un équilibre entre votre vie privée et professionnelle?
  - Pourquoi ?
- Pensez-vous que votre activité professionnelle vous permet de maintenir un certain équilibre pour votre bien-être personnel et professionnel ?

### ***Financier***

- Comment est-ce que vous voyez votre travail sur le plan financier ?
- Pour vous, est-ce quelque chose qui vous enrichit/ vous permet de maintenir une situation +/- stable (niveau de vie acceptable, + ou - ?)/ vous appauvrit ?
  - Pourquoi ?

### ***Idéal***

- Outre un aspect financier, pouvez-vous nous expliquer ce que vous apporte le travail ?
- Selon vous, quelles sont les qualités nécessaires pour être considéré comme une « bonne » aide-ménagère ?
- Est-ce que vous aimeriez changer de travail ?
- Quel serait pour vous le travail idéal ?
- Dans ce travail-ci, quel est votre idéal ?
- Pouvez-vous nous expliquer ce que représente votre travail pour vous ?

### ***Charge de travail***

- Qui vous donne du travail ?
  - Comment ? (écrit, oral, etc.)
  - Est-ce qu'on vous demande votre avis ?
- Quel type de travail vous donne qui ?

- Collègues ?
- Patron ?
- Clients ?
- Comment la charge de travail est-elle répartie entre les repasseuses ?
  - Qui décide de quoi?
- Est-ce qu'il vous arrive de partager vos expériences professionnelles (présentes ou passées) entre collègues ?
- Si il vous arrive de ne pas savoir comment faire quelque chose (repasser un vêtement particulier, encoder un client, etc.) vous arrive-t-il de demander de l'aide à vos collègues ?
  - Si oui, à qui vous adressez-vous ?
  - Pourquoi ? (en fonction de ressources, affinités ?)
- Comment décririez-vous votre relation avec vos collègues ?
  - Selon vous, cette relation avec vos collègues est-elle importante ? Pourquoi ?

## **DIVISION DU TRAVAIL (E. HUGHES)**

Qu'est-ce que vous aimez bien dans votre travail ? (tâches agréables, gratifiantes >< serviles, monotones)

- Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?
- Pourriez-vous me décrire une journée type au travail ?
  - Une journée « galère » ?
    - Avec collègues ?
    - Avec client ?
- Qu'est-ce qui est le plus dur dans votre travail ?
  - >< qu'est-ce qui est valorisant (selon vous) ?
- Dans le cadre de votre travail, vous sentez-vous plus comme une personne qui suit des directives (du patron, du client) ou comme une personne indépendante/ autonome, « libre de choix et de décision » ?
- Comment vos tâches sont-elles définies (délégation du « sale boulot ») ?
- Vous est-il déjà arrivé qu'un collègue vous demande d'effectuer une tâche qu'il n'aurait lui-même pas effectuée car considérée comme trop dégradante (ou autre) ?
  - Si oui, selon vous, pour quelle(s) raison(s) ?
    - Si oui, l'avez-vous fait ? Pourquoi ?
- Selon vous, comment les utilisateurs vous voient-ils ?
  - Existe-t-il une reconnaissance du travail effectué ?
  - Que pensent les clients de votre métier (stigmatisation)?
- Comment décririez-vous votre relation avec vos clients ?
  - Vous arrive-t-il de sentir une barrière/ distance entre vous et l'utilisateur ?
    - Dans ce cas, qui fixe cette limite ? (Aide-ménagère, utilisateur, fonction qu'elle occupe)
    - Est-ce qu'il vous arrive aussi de devoir fixer des limites avec clients/ collègues/ hiérarchie ?

### ***Pouvoir (cf. cas concierges)***

- Durant l'exercice de votre travail, vous est-il déjà arrivé d'avoir accès à des informations personnelles sur vos clients (dette, maladie, adultère, etc.) ?
  - Comment faites-vous avec les informations à caractère personnel de vos clients ?
  - Comment faites-vous par rapport aux clients, collègues, hiérarchie ?
  - Qu'est-ce qui est mis en place par l'organisation pour gérer ces informations à caractère personnel ?
    - Avez-vous déjà suivi une formation, séance d'information par rapport à cela ?
    - Quelles sont les directives de la hiérarchie ?

## CODE CULTURE (J.-C. KAUFMANN)

- Qu'est-ce que qui vous a permis d'acquérir un sens de la propreté/ du propre ? (éducation, formation, etc.)
- Quelle est votre conception du propre ou du sale ?
  - o Qu'est-ce qui est propre/ sale selon vous ?
- Qu'est-ce que qui vous a permis d'acquérir ce sens de la propreté/ du propre ?
- Est-ce déjà arrivé qu'un client vous apporte du linge sale ?
  - o Dans ce cas, que faites-vous ?
  - o Comment déterminez-vous si le linge est sale car la personne s'est trompée de manne ou si le linge est sale car la personne ne le lessive pas bien mais désire que vous le repassiez (car elle le considère propre) ?
- C'est quoi une chemise bien repassée ? ou pas ?
- Dans quel(s) état(s) le linge que l'on vous apporte peut-il se trouver (propre, sale, nouveau, bon état, abîmé, etc.) ?
  - o Est-ce que l'état du linge que vous repassez vous apprend certaines choses sur vos clients ?
  - o Si oui, pouvez-vous me donner un exemple ?
  - o Qu'est-ce que vous faites de cela ? (informations personnelles)