

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication
École des sciences politiques et sociales (PSAD)**

Donner du sens aux services

**Analyse du rapport au travail
des aide-ménagères en titres-services**

Auteur : Nicolas Moens
Promoteur : Marc Zune
Lectrice : Nathalie Burnay
Année académique 2021-2022
Master en sociologie, à finalité approfondie

Donner du sens aux services

Analyse du rapport au travail
des aide-ménagères en titres-services

Auteur : Nicolas Moens
Promoteur : Marc Zune
Lectrice : Nathalie Burnay
Année académique 2021-2022
Master en sociologie

Déclaration de déontologie

Je déclare sur l'honneur que ce mémoire a été écrit de ma plume, sans avoir sollicité d'aide extérieure illicite, qu'il n'est pas la reprise d'un travail présenté dans une autre institution pour évaluation, et qu'il n'a jamais été publié, en tout ou en partie. Toutes les informations (idées, phrases, graphes, cartes, tableaux, ...) empruntées ou faisant référence à des sources primaires ou secondaires sont référencées adéquatement selon la méthode universitaire en vigueur.

Je déclare avoir pris connaissance et adhérer au Code de déontologie pour les étudiant·es en matière d'emprunts, de citations et d'exploitation de sources diverses et savoir que le plagiat constitue une faute grave.



Remerciements

Ce travail n'a pas constitué un effort solitaire mais est le résultat d'un parcours qui a bénéficié de nombreux échanges et soutiens et s'est caractérisé par une dimension fondamentalement collective. Je tiens donc à remercier les personnes qui m'ont accompagné et aidé dans ce parcours.

Je souhaite particulièrement remercier mon promoteur, Marc Zune, pour sa grande disponibilité, son suivi attentif et la richesse de ses commentaires.

Je remercie ma lectrice, Nathalie Burnay, pour sa lecture attentive.

J'adresse mes remerciements à Yves Martens et Arnaud Lismond-Mertes du CSCE, avec qui j'ai eu la chance de réaliser mon stage et qui m'ont donné accès à mon terrain.

Je remercie également le CPAS bruxellois et la Centrale de la FG TB qui ont facilité cet accès et les enquêtées qui ont accepté de consacrer du temps à ma recherche.

Je tiens aussi à remercier ma mère pour ses relectures attentives, mon père pour son aide logistique, et les deux ainsi que ma sœur pour leur soutien quotidien.

Merci enfin à Anaïs pour sa présence et son appui constant, cette année et les précédentes.

Table des matières

Table des matières	7
Introduction.....	11
1. Le travail en titres-services.....	15
1.1. Précisions sur la notion de travail	15
1.1.1. Une notion à la définition incertaine	15
1.1.2. Trois notions confuses et confondues : activité, travail et emploi.....	16
1.1.3. Double acception du concept de travail	17
1.1.4. Étendue du travail : travail domestique, gratuit, d'autoproduction, au noir ou de subsistance	21
1.1.5. Du caractère dialectique du travail.....	22
1.2. Évolutions contemporaines du travail	25
1.2.1. La « société de services »	25
1.2.2. Des politiques contemporaines de l'emploi.....	26
1.2.3. Brouillage des frontières du travail.....	27
1.3. L'emploi domestique, au croisement des reconfigurations contemporaines du travail	28
1.4. Le cas belge des titres-services	29
1.4.1. Le dispositif belge des titres-services	30
1.4.2. Conditions d'emploi et de travail en titres-services	32
1.5. Dissonance entre conditions précaires et rapport satisfait et expressif au travail	34
1.5.1. Le caractère fondamentalement expressif du rapport au travail	35
1.5.2. La réappropriation du travail et la question de la fabrique contemporaine du consentement	36
1.5.3. Influence des rapports sociaux régulant le travail	37
1.5.4. Articulations entre hypothèses et caractère dialectique du travail	38
1.5.5. Le concept de travail accessible pour rendre compte du rapport des travailleuses.....	38
2. Méthode de collecte et d'analyse de données et matériau empirique.....	41
2.1. Une démarche inductive raisonnée par la littérature	41
2.2. Description du matériau empirique	43
2.3. Des entretiens avec des travailleuses à la marge de l'emploi classique	45
3. Logiques d'entrée et de maintien et conceptions du travail accessible	47
3.1. Logiques d'entrée en titres-services et conceptions du travail accessible	47

3.1.1.	<i>Trois motifs principaux d'entrée dans le dispositif des titres-services</i>	47
3.1.2	<i>La logique de la flexibilité pour soi</i>	51
3.1.2.1.	Présentation des cas	51
3.1.2.2.	Esquisse de la logique de la flexibilité pour soi.....	53
3.1.2.3.	Conceptions du travail accessible associées à la logique de la flexibilité pour soi	54
3.1.3.	<i>La logique de l'accessibilité</i>	55
3.1.3.1.	Présentation des cas	55
3.1.3.2.	Esquisse de la logique de l'accessibilité	57
3.1.3.3.	Conceptions du travail accessible associées à la logique de l'accessibilité.....	57
3.1.4.	<i>La logique de la stabilité</i>	59
3.1.4.1.	Présentation des cas	59
3.1.4.2.	Esquisse de la logique de la stabilité.....	60
3.1.4.3.	Conceptions du travail accessible associées à la logique de la stabilité 61	
3.1.5.	<i>Trois logiques d'entrée en titres-services</i>	62
3.2.	Évolution des motifs et logiques de maintien en titres-services	64
3.2.1.	<i>Évolution de la logique de la flexibilité pour soi</i>	65
3.2.2.	<i>Évolution de la logique de l'accessibilité</i>	67
3.2.3.	<i>Évolution de la logique de la stabilité</i>	68
3.2.4.	<i>Logiques de maintien en titres-services et conceptions du travail accessible associées</i>	70
4.	Investissements de sens et rapport au travail	75
4.1.	Un rapport largement expressif au travail	75
4.1.1.	<i>(Dés)Investissements de sens internes au travail comme activité en titres-services</i>	75
4.1.2.	<i>(Dés)Investissements de sens externes au travail comme activité en titres-services</i>	81
4.2.1.	<i>Un rapport fondamentalement expressif au travail</i>	87
4.2.2.	<i>Des dimensions non-expressives et non-instrumentales dans le rapport au travail</i>	89
4.2.3.	<i>Le caractère structurant du rapport matériel au travail</i>	92
4.3.	Un rapport expressif insuffisant pour rendre compte de la dissonance en titres-services	95
5.	La fabrique du consentement dans les titres-services	97
5.1.	Réappropriation du travail et adaptations secondaires	97

5.1.1.	<i>Une diversité de formes d'adaptation secondaire au travail</i>	98
5.1.2.	<i>La fabrique du consentement au travers des adaptations secondaires ..</i>	100
5.2.	Investissement de sens face à la contrainte	101
5.2.1.	<i>Le rôle de « service au client »</i>	102
5.2.2.	<i>Le rôle de déléguée syndicale</i>	104
5.3.	De l'inertie en titres-services	105
5.4.	La fabrique du consentement en titres-services	106
6.	L'influence des rapports sociaux régulant le travail.....	109
6.1.	L'influence du cadre de travail sur les logiques d'entrée et de maintien et les conceptions du travail accessible	109
6.1.1.	<i>Logiques d'entrée et projections d'emploi en aide familiale</i>	109
6.1.2.	<i>Logiques de maintien et projections d'emploi en aide familiale</i>	111
6.2.	L'influence du cadre de travail sur l'expérience des travailleuses.....	113
6.3.	L'influence du cadre de travail sur sa réappropriation par les travailleuses	116
6.4.	L'influence du cadre de travail sur le rapport des travailleuses	118
	Conclusion	119
	Bibliographie	125
	Annexes	141

Introduction

« Titres-services : 'On ne demande pas l'aumône mais juste notre dû' » (Le Soir, mai 2022)¹ ; « Bras de fer dans le secteur des titres-services » (L'Echo, mai 2022)² ; « Peut-on réclamer des frais complémentaires aux utilisateurs des titres-services ? » (La Libre, avril 2022)³ ; « Titres-services : les clients ne sont pas obligés de payer les frais supplémentaires » (RTBF, avril 2022)⁴.

Ces dernières semaines, le mécanisme des titres-services a fait l'objet d'une attention politique et médiatique importante. Les exemples de titres d'articles de presse cités ci-dessus donnent un aperçu des principales questions discutées actuellement, mais aussi de la réalité du mécanisme.

Les titres-services renvoient à un dispositif belge de création d'emplois visant à développer les services d'aide au ménage à domicile, par l'octroi de subventions à l'emploi et par l'organisation d'un agrément. Ils représentent un secteur central en Belgique. Avec près de 150 000 postes de travail, il s'agit de l'un des principaux secteurs du pays⁵ en nombre d'emplois. Ce dispositif bénéficie en outre de subventions publiques très importantes. Pour 2022, les budgets réservés au mécanisme des titres-services s'élevaient par exemple à 241 millions d'euros à Bruxelles, à 478 millions d'euros en Wallonie et à 1,6 milliards d'euros en Flandre⁶. Ces budgets ne représentent toutefois pas l'entièreté des subventions publiques allouées à ce système, et il est nécessaire d'y ajouter notamment le coût des réductions de cotisation sociale et des mesures d'aide aux entreprises et d'aide à l'emploi accordées aux entreprises du secteur. Du fait de ces

¹ Lorent, P. (2022, 10 mai). Titres-services: «On ne demande pas l'aumône mais juste notre dû». *Le Soir*, URL : <https://www.lesoir.be/441426/article/2022-05-10/titres-services-ne-demande-pas-laumone-mais-juste-notre-du> [consulté le 20 mai 2022].

² Leroy, S. (2022, 10 mai). Bras de fer dans le secteur des titres-services. *L'Echo*, URL : <https://www.lecho.be/economie-politique/belgique/economie/bras-de-fer-dans-le-secteur-des-titres-services/10387101.html> [consulté le 20 mai 2022].

³ An, H. (2022, 12 avril). Peut-on réclamer des frais complémentaires aux utilisateurs des titres-services ? *La Libre*, URL : <https://www.lalibre.be/belgique/societe/2022/04/12/peut-on-reclamer-des-frais-complementaires-aux-utilisateurs-des-titres-services-MKVTMZYKHNFGDP6MIRV3MWJB4U/> [consulté le 20 mai 2022].

⁴ Delvaux, C. (2022, 21 avril). Titres-services : les clients ne sont pas obligés de payer les frais supplémentaires. *RTBF*, URL : <https://www.rtbf.be/article/titres-services-les-clients-ne-sont-pas-obliges-de-payer-les-frais-supplementaires-10978099> [consulté le 20 mai 2022].

⁵ Voir les données ONSS pour le troisième trimestre de 2021 sur les titres-services (<https://www.onss.be/stats/emploi-via-le-systeme-des-titres-services#data>) et sur l'évolution de l'emploi par commission paritaire (<https://www.onss.be/stats/evolution-des-emplois-en-comite-mixte#data>).

⁶ Voir les budgets généraux des dépenses des Régions pour l'année budgétaire 2022. Les différences de budget sont entre autres liées à la variation du nombre d'emplois en titres-services dans chaque Région.

diverses subventions, il est estimé que plus de 70% du coût du dispositif est supporté par l'État (Raz-Yurovich & Marx, 2018).

Malgré cette importante intervention des pouvoirs publics dans le coût du dispositif, celui-ci se caractérise par une faible qualité et des conditions relativement précaires d'emploi et de travail (Brolis et al., 2022 ; Defourny et al., 2009 ; Leduc & Tojerow, 2020 ; Mousaid et al., 2015 ; 2017 ; Valsamis et al., 2021 ; Van den Borre & Deboosere, 2018 ; Vandevenne & Vanroelen, 2020), bien qu'il semble paradoxalement que les travailleuses⁷ soient globalement satisfaites de leur travail (Goffin et al., 2018b). C'est cette dissonance, ce décalage entre conditions objectives précaires et rapport subjectif satisfait et investi de sens que nous proposons d'interroger, en cherchant à répondre à la question : *comment rendre compte du rapport principalement satisfait et expressif des aide-ménagères à leur travail (en tant qu'activité et que rapport social) dans un dispositif des titres-services caractérisé par la précarité des conditions d'emploi et de travail ?*

Afin d'étudier cette question de recherche, notre démarche repose sur un inductivisme raisonné par la littérature et vise à produire un processus continu de théorisation sur base de et en confrontation permanente avec nos matériaux empiriques qualitatifs (Demazière & Dubar, 2004). Dans cette perspective, nous commençons par formuler des hypothèses théoriques qui constituent de premières propositions non figées (Paradeise, 1999) qui servent de point de départ à notre enquête et que nous affinons au cours de celle-ci sur base de l'analyse des données récoltées. Ces trois hypothèses sont que la dissonance manifeste le *caractère fondamentalement expressif du rapport au travail*, qu'elle traduit la réappropriation du travail par les aide-ménagères et pose alors la question de la *fabrique contemporaine du consentement* et que ce décalage varie selon les *rapports sociaux régulant le procès de travail*. Ces trois hypothèses nous amènent finalement à questionner plus généralement le caractère dialectique du travail, à la fois libérateur et contraignant. Nous mobilisons par ailleurs le concept de travail accessible (Demazière & Zune, 2016 ; 2018) pour saisir le rapport au travail et le décalage précédemment décrit. Ce concept, qui renvoie aux projections d'avenir dans l'emploi ou dans toute activité source de revenu et support de statut, nous conduit à appréhender en profondeur le rapport des travailleuses

⁷ Nous choisissons d'utiliser le terme au féminin pour parler des personnes travaillant dans un emploi domestique car celles-ci sont en quasi-totalité des femmes : en Belgique, 97% des personnes occupant un poste de travail en titres-services sont des femmes (chiffres de l'ONSS, pour le troisième trimestre de 2021). L'utilisation du féminin a pour but de refléter la réalité sociale, et de mettre en évidence la dimension d'inégalité de genre associée à ces formes d'emploi.

à leur travail dès leur entrée en titres-services, l'évolution de ce rapport et les aspirations associées à cette entrée et à leur maintien dans le dispositif.

Pour rendre compte de notre question de recherche et de ces hypothèses, nous reposons sur treize entretiens qualitatifs à visée notamment biographique. Ceux-ci ont été réalisés avec des aide-ménagères en titres-services et avec des travailleuses en services d'aide familiale afin de comparer les deux dispositifs et d'appréhender l'influence des rapports sociaux propres à chacun. Ces entretiens nous permettent de dégager des « univers de vie » (portant par exemple sur la trajectoire ou la situation de travail des aide-ménagères), mais aussi surtout des « univers de sens » (liés aux expériences vécues et aux significations associées) grâce auxquels nous pouvons saisir le rapport des travailleuses à leur travail.

Nous commençons par revenir sur une définition précise de la notion de travail, que nous mobilisons comme un concept, c'est-à-dire comme un « schéma théorique destiné à rendre les phénomènes intelligibles » (Van Campenhout, 2001, p. 37). Nous mettons en évidence sa double acception et nous décrivons les reconfigurations contemporaines qu'il a connues. Nous montrons en outre en quoi l'emploi domestique, en général, et celui en titres-services, en particulier, traduisent ces reconfigurations. Après avoir brièvement présenté le dispositif des titres-services, nous posons notre question de recherche et nous formulons alors les trois hypothèses mentionnées précédemment (chapitre 1). Nous revenons alors sur la démarche méthodologique employée dans cette recherche et sur les contextes d'entretien (chapitre 2).

Nous analysons ensuite les logiques d'entrée et de maintien en titres-services et les conceptions du travail accessible associées, c'est-à-dire les aspirations et projections dans l'emploi qui conduisent les travailleuses à entrer ou demeurer dans le dispositif. Cette partie nous informe sur le rapport des aide-ménagères à leur travail et sur un ensemble de motifs qui expliquent leur présence et leurs possibilités d'expressivité dans un emploi marqué par des conditions précaires (chapitre 3).

Après cette première analyse, nous examinons plus précisément les formes variées d'investissement de sens dans le travail en titres-services. Nous mettons en évidence que celles-ci peuvent être liées à l'activité concrète de travail ou qu'elles peuvent dépendre du travail en tant que rapport social, c'est-à-dire en tant que forme subsumant un ensemble d'activités validées socialement comme productrices de valeur. Nous identifions aussi

une série de contraintes et de facteurs de désinvestissement associés aux titres-services, et nous questionnons les relations entre investissements de sens et conditions matérielles dans ce travail (chapitre 4).

Nous soulignons ensuite que, face aux formes diverses de contraintes qu'elles rencontrent dans le dispositif, les travailleuses ne sont pas passives mais se réapproprient leur travail, en s'adaptant et en investissant de sens certaines dimensions spécifiques qu'elles valorisent. Nous montrons néanmoins que cette réappropriation ne concerne qu'une partie du travail et laisse tout un ensemble de règles intact, contribuant ainsi à la perception de celles-ci comme inamovibles (chapitre 5).

Enfin, nous interrogeons l'influence du contexte de travail et des rapports sociaux le régulant sur le rapport des aides à domicile à ce travail. Pour ce faire, nous comparons le rapport des aide-ménagères en titres-services à leur travail avec celui des travailleuses (aides familiales et aide-ménagères) en service d'aide familiale. Nous identifions de la sorte l'influence du mode de régulation et du cadre de travail sur le rapport au travail et les formes variées d'investissement et de réappropriation de la part des travailleuses (chapitre 6).

1. Le travail en titres-services

1.1. **Précisions sur la notion de travail**

1.1.1. *Une notion à la définition incertaine*

Bien qu'elle soit très souvent mobilisée, autant dans les débats académiques que dans les discours institutionnels ou politiques et dans les discussions de la vie quotidienne, la notion de travail est rarement définie précisément. Au contraire, il est possible d'affirmer que l'incertitude relative à sa définition constitue une caractéristique propre du « travail », qui en rend possible les usages stratégiques (Dujarier, 2021). Cette imprécision et cette confusion associées à la définition de ce qu'est le « travail » sont manifestes dans une partie de la littérature sur la question. Cette définition y est soit supposée connue et partagée *a priori* (ce qui est rarement effectivement le cas), soit est indifférenciée d'autres notions avec lesquelles elle est associée – comme celles d'« activité » ou d'« emploi » – sans que ne soient discutés les enjeux et implications qui en résultent.

Dans nos sociétés contemporaines, la confusion semble avoir encore davantage grandi du fait des reconfigurations et transformations sociales qui touchent le marché du travail et brouillent la différence entre « travail » et « hors-travail » (Amsellem, 2013). Par exemple, les frontières entre emploi, chômage et inactivité deviennent de plus en plus poreuses avec les situations de temps de travail réduit, de formation, de travail au noir, etc. (Lallement, 2007). Ces recompositions contemporaines mènent à des « troubles » autour du travail et de ses significations particulières (Dujarier, 2021).

Le travail peut être saisi comme une catégorie de pensée, c'est-à-dire comme une catégorie conventionnelle et située qui existe à travers la vie sociale et les usages sociaux. Dans cette approche, cette catégorie n'a pas forcément de logique ou de cohérence interne, comme elle évolue au gré des usages qui en sont faits. Cette conception du travail est mobilisée par Marie-Anne Dujarier dans son livre *Troubles dans le travail. Sociologie d'une catégorie de pensée* (2021), et elle lui permet de formuler une généalogie du travail et une analyse du développement de la confusion qui entoure sa définition et ses usages. Dans notre recherche, nous ne saisissons cependant pas le travail comme une catégorie de pensée, dont il s'agirait d'analyser la genèse ou le développement, mais comme un concept, c'est-à-dire comme un outil d'analyse construit théoriquement aidant à la réflexion et à la compréhension scientifiques. Nous mobilisons le travail comme concept

car il nous semble constituer un outil donnant accès à une certaine intelligence du monde social et à une analyse fine des pratiques sociales et économiques des individus. En le saisissant comme concept, il est néanmoins nécessaire de lui assurer une cohérence interne et donc de le définir clairement.

Nous allons donc préciser la définition du travail afin de bien comprendre les significations et réalités sociales auxquelles il renvoie. En le définissant comme concept et en le distinguant d'autres termes avec lesquels il est souvent confondu, nous pourrions éviter les contre-sens et identifier plus clairement les recompositions à l'œuvre qui brouillent les frontières entre ces termes et accroissent leur confusion. Plus concrètement, nous proposons non seulement d'identifier ce qui distingue le « travail » des autres notions qui lui sont souvent associées – particulièrement celles d'emploi ou d'activité – en insistant sur leurs définitions spécifiques, mais aussi de souligner ce à quoi il renvoie précisément, et quelles réalités sociales se cachent derrière ce signifiant, et ce dans nos sociétés occidentales contemporaines.

1.1.2. Trois notions confuses et confondues : activité, travail et emploi

Commençons par souligner la différence entre trois termes souvent confondus et utilisés comme synonymes alors qu'ils renvoient à des réalités distinctes. Ceux d'activité, de travail et d'emploi. Ces trois concepts sont pris dans une « relation d'emboîtement et de spécification qui va du plus général – l'activité – au particulier – l'emploi » – (Sobel, 2008, p. 177). L'activité est plus générale que le travail, tandis que l'emploi désigne des situations particulières de travail⁸.

Cette analyse des liens entre les trois concepts aide à la compréhension. Elle ne dit cependant rien de leurs définitions spécifiques (même si elle aide à les envisager). Avant de préciser le concept de travail, définissons ceux d'activité et d'emploi, ce qui nous permettra en quelque sorte de délimiter le travail. Ces deux concepts sont moins problématiques à définir car, bien qu'ils soient fréquemment confondus avec le travail, l'incertitude qui caractérise leur définition est plus limitée.

D'une part, l'activité est, comme nous l'avons précisé, la notion la plus globale. Elle renvoie à un ensemble de pratiques variées, que nous pouvons définir largement comme une quelconque « manière d'utiliser son temps de vie » dans un but précis ou non

⁸ Ces concepts renvoient par ailleurs à des réalités différentes : l'activité renvoie par exemple à une pratique, tandis que l'emploi renvoie à un cadre institutionnel.

(Harribey, 1998, p. 26) ou, plus spécifiquement dans le cas d'activités productives, comme « l'action de production de biens et services » (Friot, 2010, p. 158)⁹. Ce premier concept n'implique aucun jugement sur la nature des pratiques réalisées en fonction des biens et services produits : toutes peuvent constituer une activité. L'activité peut de plus être considérée comme anhistorique. Tel que nous l'avons défini, le concept d'activité désigne une réalité qui a existé et existe pour tous les humains.

D'autre part, l'emploi peut être défini comme le cadre institutionnel (juridique ou conventionnel), accordant un statut socio-professionnel et porteur d'intégration et d'identité sociales, dans lequel une activité reconnue comme productrice de valeur et rémunérée (monétairement ou non) est réalisée (Baumann et al., 2016 ; Harribey, 1998 ; Sobel, 2008). Le statut socio-professionnel accordé par l'emploi assure la reconnaissance sociale et juridique du travailleur (Castel, 2013) et un ensemble de droits et protections contre l'incertitude, supposés garantir la sécurité de sa situation (Baumann et al., 2016 ; Castel, 2011). L'emploi ne renvoie dès lors pas à un type de pratique ou d'activité spécifique, mais désigne l'occupation d'une situation particulière, associée à une série de droits et protections. La nature de l'activité réalisée dans cette situation n'est pas déterminante pour sa définition comme emploi ; ce qui est déterminant, c'est son inscription dans un cadre institutionnel particulier. Au contraire de l'activité qui peut être décrite comme anhistorique, l'emploi est un concept historiquement situé. Le cadre auquel il renvoie est défini socialement, par des lois ou des conventions, et peut évoluer. Sa portée s'est par exemple étendue au cours du temps, jusqu'à concerner aujourd'hui l'ensemble des statuts des travailleurs salariés et indépendants (Méda, 1996). Après avoir précisé les concepts d'activité et d'emploi, il reste à définir le concept central de travail et les réalités auxquelles il renvoie.

1.1.3. Double acception du concept de travail

Le terme de travail renvoie à des sens et usages sociaux très différents (Dujarier, 2021). Pour le mobiliser comme concept, ces différentes significations doivent pouvoir être organisées de manière logique et cohérente. À cette fin, il est possible de distinguer deux acceptions distinctes du travail, qui regroupent ses différentes significations : le travail au sens anthropologique et le travail au sens historique (Dujarier & Le Lay, 2018 ; Harribey,

⁹ Notons que nous ne mobilisons pas le terme activité dans son sens économique traditionnel, tel que dans les expressions « population active » ou « taux d'activité », où il renvoie à l'ensemble des personnes sur le marché du travail, c'est-à-dire en situation d'emploi ou de chômage.

1998). D'un côté, le travail peut être défini comme pratique concrète, effort humain caractérisé par une contrainte et conduit en vue d'un résultat particulier¹⁰ (Dujarier, 2021 ; Sobel, 2008). La contrainte qui caractérise cet effort découle, dans certains cas, de son inscription dans une relation salariale (de subordination). Elle est, plus généralement, marquée par la nécessité de répondre à certains besoins vitaux et de produire ses moyens d'existence, avec comme résultat visé la reproduction des conditions de vie (Sobel, 2008). Cette première acception permet de s'intéresser à « l'expérience concrète du fait de travailler » (Ferrerias, 2012, p. 22).

Cette première définition du travail renvoie à la dépense concrète d'énergie physique et intellectuelle des individus (c'est-à-dire de la force de travail) (Vincent, 2001), marquée par une certaine contrainte et affectée à la recherche ou à la production de subsistance (Harribey, 1998). Elle se rapproche donc de la définition de l'activité, et davantage encore de l'activité productive, que nous avons formulée, bien qu'elle y ajoute les dimensions de contrainte et de résultat poursuivi. Comme pour l'activité, la réalité que cette première acception du travail décrit est anhistorique : elle constitue la condition de la vie humaine et est « indépendant[e] de telle ou telle forme qu'elle revêt », « commun[e] à toutes ses formes sociales » (Marx, 1993, p. 207). Cependant, bien que la réalité décrite ait toujours existé et ne dépende pas d'une forme sociale ou historique particulière de la vie humaine, l'étiquetage de cette réalité comme du *travail* n'est pas universel, mais est situé historiquement (Dujarier & Le Lay, 2018 ; Harribey, 1998 ; Sobel, 2008).

Dans de nombreuses sociétés humaines, cette idée de travail n'existe pas : l'activité qu'elle désigne n'y est pas différenciée des autres occupations de la vie sociale (Lallement, 2018) et elle s'inscrit dans d'autres rapports sociaux (Artous, 2003). De manière générale, les catégorisations mobilisées pour discuter des activités de production ne s'identifient que rarement avec le concept de travail tel que nous l'avons défini (Chamoux, 1994).

De ce fait, mobiliser la première acception que nous avons proposée du travail doit être fait avec prudence, en restant attentif aux risques d'ethnocentrisme et d'essentialisme et en demeurant conscient que cette catégorie n'a pas toujours existé (Chamoux, 1994 ; Gollain, 2001). La réalité à laquelle elle renvoie – la production des conditions

¹⁰ Dans cette première acception, le travail renvoie aussi, par métonymie, à l'ouvrage et au savoir-faire liés à l'activité réalisée.

d'existence sous contrainte – peut cependant être considérée comme anthropologique, si elle est prise indépendamment des contextes sociaux et historiques (Dujarier & Le Lay, 2018 ; Harribey, 1998). En effet, même si leur durée pouvait être fort réduite, les sociétés sans travail (en tant que terme désignant la réalité particulière du travail au sens anthropologique) étaient caractérisées par des activités de production ou de reproduction de la vie matérielle (Sahlins, 1976). En le définissant comme une forme d'activité et en lui accordant une large portée, le travail peut donc être compris comme une réalité qui caractérise toutes les sociétés humaines.

Néanmoins, nous avons rapidement perçu une limite importante de cette première acception très générale. Si la réalité qu'elle définit peut être considérée comme anthropologique, la catégorie *travail* est bien historique. Celle-ci n'a pas toujours existé et est dépendante des contextes sociaux et historiques. Par ailleurs, la place accordée à cette catégorie ou aux activités qu'elle désigne dans la société et les représentations qui lui sont associées ont également évolué. Contrairement à sa situation dans nos sociétés capitalistes contemporaines où il occupe une place centrale, le travail a longtemps été posé comme le lieu de l'emprise de la nécessité et comme l'envers de la liberté (Caillé, 2001 ; Méda, 2010 ; Sobel, 2008).

En tant que catégorie historique, le travail renvoie alors à un rapport social (ou à une forme sociale), et non à une forme d'activité (Artous, 2003 ; Lallement, 2018). Dans un sens historique propre aux sociétés dominées par le mode de production capitaliste, il peut être défini comme un rapport social subsumant, sous une catégorie unique, un ensemble d'activités hétérogènes reconnues comme productrices de valeur¹¹ par des institutions, capitalistes ou non (Friot, 2015 ; Harribey, 2016). Dans cette seconde acception, le travail renvoie à une catégorie générale et abstraite qui structure les activités des individus (Artous, 2003).

Ce rapport social spécifique, cette catégorie générale et abstraite, n'est pas transhistorique, et varie selon le temps et l'espace (Friot, 2010 ; Méda, 2010 ; Sobel,

¹¹ Par valeur, nous n'entendons ni valeur d'usage – l'utilité d'un bien ou d'un service ou sa capacité à satisfaire un besoin déterminé, qui est spécifique à chaque individu (et donc incommensurable) (Artous, 2003 ; Friot, 2015 ; Harribey, 1998 ; 2013) – ni valeur d'échange – la forme de la valeur dans les rapports sociaux capitalistes, qui correspond à la proportion sur base de laquelle se fondent les échanges marchands (Harribey, 2013 ; 2016). Par valeur, nous entendons ici la « forme monétaire du travail socialement validé » (Harribey, 2016, p. 3), qui acquiert une reconnaissance sociale dans l'échange monétaire, *marchand ou non*, (Harribey, 2013) et qui n'est pas intrinsèque à une marchandise, mais résulte d'un rapport social (celui par lequel l'activité qui produit la marchandise est validée comme travail) (Friot, 2015).

2008). Ainsi, elle n'existe pas dans de nombreuses sociétés. Ces sociétés sans « travail » sont peu soumises aux contraintes liées à la rareté (Caillé, 2001) : le temps accordé à la reproduction de la vie matérielle y est fortement limité et ne vise qu'à assurer la subsistance (Sahlins, 1976). Quand des surplus sont créés, ils ne sont pas accumulés mais « consommés » à des fins politiques (Clastres, 1974 ; Descola, 2014). De ce fait, l'activité de production des moyens d'existence est encadrée dans d'autres types de rapports, sociaux et politiques entre autres (Polanyi 1983) et le travail « n'existe pas comme rapport social spécifique » (Artous, 2003, p. 118).

C'est avec l'émergence des rapports de production capitalistes, et le désencastrement de l'économie qui l'accompagne, qu'apparaît le travail comme rapport social. Il renvoie alors à cette catégorie abstraite subsumant un ensemble hétérogène d'activités, à travers leur validation sociale comme créatrice de valeur par des institutions (capitalistes ou non) légitimées à le faire (Friot, 2010 ; Harribey, 2016). Cette validation d'une activité comme travail s'effectue, à travers la reconnaissance de son utilité, *a posteriori* par des institutions capitalistes (notamment le marché) du fait de sa participation à la valorisation du capital ou *a priori* par des institutions non capitalistes (par décision collective par exemple) (Friot, 2010 ; Harribey, 1998 ; Sobel, 2008). La reconnaissance de son utilité passe, quant à elle, par son inscription dans un cadre particulier manifestant cette reconnaissance (par exemple l'emploi) (Friot, 2010).

Ces deux acceptions du concept de travail, qui sont liées entre elles, sont pertinentes pour l'analyse et permettent de saisir des réalités différentes. Le travail comme activité, dans un sens anthropologique, donne la possibilité de caractériser l'effort concret des individus dans leurs activités (formelles ou informelles) menées en vue d'un but précis, et particulièrement en vue de la reproduction des conditions de vie. À l'aide de cette première acception, nous pouvons rendre compte de la mobilisation des capacités physiques et/ou intellectuelles des individus. La seconde acception que nous avons mise en évidence, le travail comme rapport social historiquement situé, permet d'appréhender ce qui est validé comme travail aujourd'hui. Si une activité particulière est reconnue comme du travail, ce n'est pas du fait de sa nature même, mais du fait d'un rapport social qui la valide comme étant productrice de valeur. Une même activité, durant la même période et dans un même lieu – nous pourrions même ajouter, réalisée par la même personne – peut avoir un statut différent (travail ou non-travail) selon le rapport social dans lequel elle s'inscrit.

1.1.4. *Étendue du travail : travail domestique, gratuit, d'autoproduction, au noir ou de subsistance*

En partant de ces définitions des deux acceptions du concept de travail, nous pouvons discuter brièvement de certains de ses usages particuliers dans des expressions telles que « travail domestique » ou « reproductif », « travail gratuit », « travail d'autoproduction », « travail au noir » ou « travail de subsistance ». Commençons par la question du travail domestique ou reproductif, qui renvoie à l'ensemble des activités liées aux soins aux personnes et réalisées dans le cadre du ménage, gratuitement et essentiellement par les femmes (Bourgeois et al., 1978 ; Fougeyrollas-Schwebel, 2000 ; Pfefferkorn, 2011). Plusieurs courants féministes revendiquent l'indissociabilité des sphères productive et reproductive, remettant en cause la séparation entre travail professionnel, parfois limité au travail salarié¹², et travail domestique ; le rapport au travail des femmes est parfois mobilisé pour appuyer cette thèse et attester de la continuité entre les deux formes de travail (Galerand & Kergoat, 2008).

Il convient néanmoins de préciser ce qui est entendu par la notion de travail. À l'aide du concept tel que nous l'avons défini, nous pouvons comprendre qu'il y a effectivement une continuité dans le rapport des femmes au travail (professionnel) et au travail domestique en ce qui concerne son acception comme activité soumise à une contrainte et visant un but précis. Le travail domestique correspond à cette première acception du travail. Cependant, il n'est pas validé socialement comme créateur de valeur par des institutions légitimes. Le travail domestique ne constitue dès lors pas du travail en tant que rapport social. Une différence subsiste donc entre le travail professionnel et le travail domestique : le premier est reconnu comme producteur de valeur, tandis que le second non. Cette observation n'empêche toutefois pas qu'une lutte puisse être menée en faveur de la reconnaissance du travail domestique comme *travail* (en tant que rapport social)¹³.

Une analyse similaire peut être formulée concernant les expressions de « travail gratuit » (Simonet, 2018), de « travail d'autoproduction » (Dujarier, 2021), de « travail au noir » ou de « travail de subsistance »¹⁴ (Calderon, 2019). Il s'agit d'activités qui correspondent

¹² Il est ici important de souligner que le travail professionnel, si nous l'identifions au travail comme rapport social, ne se limite actuellement pas au travail salarié, mais englobe également le travail indépendant.

¹³ Cette lutte sociale pour la reconnaissance du travail domestique se joue au niveau du conflit sur ce qui constitue la valeur et sur ce qui peut être reconnu comme telle (Friot, 2015 ; 2021).

¹⁴ Le travail de subsistance renvoie un ensemble d'activités, formelles et informelles, orientées vers la subsistance des individus, inscrites dans des réseaux de réciprocité et générateur d'une dynamique économique (Calderon, 2019).

à la définition anthropologique du travail, comme activité concrète et soumise à la contrainte visant un résultat spécifique ; mais il ne s'agit pas de travail en tant que rapport social. Privilégier une « acception extensive » du travail (Calderon, 2019, p. 114), et y inclure ces activités, ne nous semble pas analytiquement profitable. Nous préférons mobiliser le travail comme concept possédant deux acceptions bien définies, afin de pouvoir évaluer précisément les réalités analysées.

Aujourd'hui, le travail (dans un sens historique) s'identifie grandement à l'emploi, car le cadre institutionnel que constitue ce dernier est l'un des vecteurs principaux de la reconnaissance d'une activité ou d'un travail au sens anthropologique comme créateur de valeur et donc comme travail en tant que forme sociale (Friot, 2010 ; Harribey, 2016). Néanmoins, cette correspondance fréquente entre les deux concepts ne signifie pas qu'elles s'identifient l'une à l'autre. L'emploi est l'un des cadres institutionnels légitimes à la validation sociale d'une activité en travail comme forme sociale (actuellement, il est probablement le cadre majoritaire quantitativement et dans les représentations), mais il n'est pas le seul. Des activités hors de l'emploi peuvent aussi être validées socialement comme du travail (en tant que rapport social) : c'est notamment le cas des arrêts de travail pour incapacité ou invalidité ou d'une partie des retraites qui sont des espaces hors emploi, mais intégrés dans le travail comme forme sociale et reconnus comme tel à travers la continuité du salaire¹⁵ (Friot, 2010 ; 2019 ; 2021).

1.1.5. Du caractère dialectique du travail

Quand nous nous intéressons au rapport des travailleurs avec leur travail, autant dans son sens historique que dans son sens anthropologique, ce dernier peut être décrit comme à la fois aliénant (ressenti comme extérieur à sa propre existence) et émancipateur. Ce caractère ambivalent et dialectique du travail (Castel, 2013 ; Harribey, 1998), lieu de contrainte tout en étant un espace d'identification et d'expression, s'observe autant pour le travail en tant que rapport social que pour le travail en tant qu'activité.

Dans le premier cas, bien qu'il soit largement soumis à des contraintes et déterminations externes (Gorz, 1988) qui sont nécessaires à son inscription dans un cadre le validant

¹⁵ Les ressources liées à ces périodes particulières de la vie des travailleurs (les arrêts de travail, la retraite, etc.) ne découlent pas du différé des cotisations accumulées, mais bien de la continuité du niveau de salaire touché. L'inscription dans les institutions de la pension traduit, par exemple, l'internalisation de situations hors emploi dans le travail (comme rapport social) qui se manifeste par la poursuite du salaire de référence (Friot, 2019 ; 2021).

socialement comme producteur de valeur, le travail est également un ressort essentiel de l'intégration et de l'identité sociales (Sainsaulieu, 2019 ; Sobel, 2008), ainsi que de l'expressivité et du sens que les individus attribuent à leurs expériences (Ferrerias, 2007 ; 2015). Pour reprendre les termes de Robert Castel, nous pourrions dire que le travail « dignifie » la travailleuse ou le travailleur « en même temps qu'il l'aliène » (2013, p. 6). Ces « fonctions de lien social et d'identité sociale » (Sobel, 2008, p. 178) du travail comme forme sociale, qui contraste avec son caractère hétéronome¹⁶, sont paradoxalement les plus visibles dans le cas des individus hors travail : le non-travail ou le travail (en tant qu'activité) non validé socialement constituent, pour eux, un facteur majeur d'exclusion sociale (Fretel et al., 2018) et une source de déchirure identitaire, particulièrement exacerbée chez les chômeurs en fin de parcours professionnel (Burnay, 2000). Par ailleurs, le travail comme rapport social et l'emploi sont davantage décrits comme conditions du bonheur quand ils manquent (Baudelot & Gollac, 2002). Du fait de leur inscription hors du travail comme forme sociale, ces individus (et entre autres les chômeurs) recherchent d'autres formes d'activités qui peuvent, outre leur assurer un revenu, servir de supports à un minimum d'inclusion sociale et d'identité (Calderon, 2019 ; Demazière & Zune, 2016) et redonner du sens à leurs expériences (Burnay, 2000).

Cet investissement de formes de travail comme activité, hors du travail comme forme sociale, s'explique par le fait que les premières sont, elles aussi, vectrices d'intégration et d'identification sociales. Ainsi, les pratiques concrètes qui constituent du travail comme activité, mais qui ne sont pas validées socialement comme du travail (par exemple, des activités domestiques ou de subsistance), servent de support à la production de lien social et à des processus d'identification, et constituent des espaces d'expressivité (Calderon, 2019 ; Calderon et al., 2016 ; Dujarier, 2021 ; Galerand & Kergoat, 2008). Ces pratiques s'accompagnent toutefois aussi de déterminations externes et de contraintes : au-delà des nécessités de reproduction des conditions d'existence (de la nécessité de « joindre les deux bouts » (Le Méner, 2016, p. 3)), elles s'inscrivent dans des rapports sociaux spécifiques (de production, de sexe, etc.) qui les déterminent largement (Calderon et al., 2016 ; Kergoat, 2010).

Plus généralement, le travail comme activité, qu'il soit ensuite validé ou non comme travail en tant que forme sociale, est marqué par le caractère dialectique que nous avons

¹⁶ Dans le travail (salarié surtout, mais aussi indépendant) comme rapport social, les travailleurs sont pris et accomplissent leurs activités comme des fonctions (Gorz, 1988).

précédemment décrit : il est à la fois aliénant et libérateur, vecteur d'intégration sociale et de sens (Castel, 2013 ; Harribey, 1998), espace d'expressivité et d'instrumentalité (Ferrerias, 2015). En suivant la perspective de Karl Marx, nous pouvons dire que le travail, en tant qu'activité, est plus que libérateur et qu'il constitue l'essence même de l'homme à travers laquelle il peut réaliser sa subjectivité (Marx, 1968)¹⁷. L'expérience du travail en tant que pratique concrète est ainsi marquée par l'expressivité, c'est-à-dire qu'elle contribue à la construction de significations et de sens dans la vie humaine (Ferrerias, 2007 ; 2012). En outre, le travail comme activité, même lorsqu'il n'est pas validé socialement, participe à la construction de lien social et à l'inclusion sociale, comme le cas du travail de subsistance le montre (Calderon, 2019).

Ce travail comme activité est toutefois aussi caractérisé par la nécessité, l'hétéronomie et la contrainte. Quand il n'est pas validé socialement, il demeure contraint par les nécessités naturelles et, comme nous l'avons précédemment décrit, par les rapports sociaux dans lesquels il s'inscrit. Le travail comme activité est également contraint quand il est validé socialement comme du travail en tant que rapport social, que cette validation soit le fait d'institutions capitalistes ou non. La contrainte est toutefois, souvent, plus importante dans le premier cas, où elle lui est imposée aux fins de valorisation du capital, et notamment dans le cas du travail salarié. Le travail comme activité se retrouve alors lui aussi déterminé de manière hétéronome (Gorz, 1988) : le résultat en vue duquel il est réalisé, tout comme les conditions dans lesquelles il est effectué, ne sont pas définis par les travailleurs (Durand, 2018). Le travail est alors aliéné au travailleur, il lui est rendu étranger, et le rapport du travailleur à son activité et sa production devient instrumental (Marx, 1968). L'abstraction capitaliste du travail dans le procès de travail contemporain a ainsi des effets sur le contenu des activités qui y sont concrètement réalisées et « transforme les travaux concrets en œuvre de mort » (Friot, 2021, pp. 24-25).

Ces descriptions du caractère hétéronome et contraignant du travail comme activité n'enlèvent rien des réflexions que nous avons développées précédemment au sujet de ses dimensions libératrices et expressives. Loin de ne se limiter à la reconnaissance d'une seule de ces dimensions, il s'agit de reconnaître ces deux dimensions, et le caractère

¹⁷ Une analyse approfondie de cette représentation du travail comme essence de l'homme, décrite par Karl Marx dans les *Manuscrits de 1844* et notamment dans la citation « Supposons que nous produisions comme des êtres humains... » (Marx, 1968, p. 33), est proposée par Mark Hunyadi (2017). Une discussion critique de la même citation est formulée par Antoine Artous (2003, pp.35-39).

ambivalent et dialectique du travail comme activité, tout comme celui du travail comme forme sociale.

1.2. Évolutions contemporaines du travail

Après avoir défini et caractérisé le concept de travail, examinons rapidement les évolutions et reconfigurations contemporaines qu'ont connues les réalités auxquelles il renvoie. Nous abordons trois éléments principaux, articulés entre eux, qui sont liés au travail et à ses recompositions contemporaines : l'émergence de la « société de services », les politiques contemporaines de l'emploi et leurs effets ainsi que le brouillage croissant des frontières du travail.

1.2.1. La « société de services »

Commençons par nous intéresser à l'émergence d'une « société de services ». Depuis les années 1970, le secteur tertiaire et les emplois dans les services ont pris une part extrêmement importante dans les économies des pays occidentaux (Ferrerias, 2007 ; Laville, 2005). En Belgique, le secteur tertiaire représentait par exemple, en 2015, 69,3% du PIB et regroupait 42,3% des travailleurs (Statbel, 2016). Qu'entendons-nous toutefois par « service », terme qui peut se rapporter à des objets fort hétérogènes ? Ce qui définit le travail (comme activité) dans l'économie de services, c'est le rapport et la présence d'un client dans le procédé de travail (Gadrey, 2003), que ceux-ci soient directs ou médiatisés (Ferrerias, 2007). L'activité de service « confronte l'humain à autrui » sur son lieu de travail (Ferrerias, 2007, p. 91). Plus précisément, elle consiste dans la « transformation d'état » d'un support (qui peut être de nature variée) associé à un usager, par un prestataire (Gadrey, 2003, p. 18).

La tertiarisation de l'économie ne concerne pas uniquement une augmentation quantitative des activités dans le secteur des services, mais renvoie aussi à une forme de tertiarisation des autres secteurs de l'économie (Ferrerias, 2015 ; Laville, 2005), d'où la notion de « société de services » (Ferrerias, 2007). Le secteur secondaire surtout est marqué de plus en plus par des formes d'activités de service, qui se manifestent notamment par une attention accrue à l'égard du client dans les processus de production (Laville, 2005). De ce fait, la frontière entre les secteurs secondaire et tertiaire devient de plus en plus poreuse, et leur différenciation de moins en moins claire (Lallement, 2018).

Le développement du secteur des services et l'entrée du client dans le procès de production ont entraîné des transformations importantes du travail et du procès de travail. Avec l'entrée d'une nouvelle partie prenante sur le lieu du travail, ce dernier (comme activité) a développé un caractère profondément public : travailler participe désormais de l'espace public et s'accompagne des attentes propres à cet espace, relatives à l'obligation de traiter les autres comme des égaux et avec respect (Ferrerias, 2007). Ces attentes peuvent toutefois entrer en contradiction avec les pratiques effectives sur le lieu de travail, davantage guidées par un principe de subordination de certains membres selon leur position statutaire (Ferrerias, 2007 ; 2015).

1.2.2. Des politiques contemporaines de l'emploi

Un autre phénomène important s'est développé depuis les années 1970 et a provoqué des recompositions importantes du travail : la mise en œuvre de nouvelles politiques pour l'emploi (notamment des politiques d'activation). Ces politiques ont pour but de favoriser l'emploi et l'autonomie de travailleurs devenus responsables de leur vie et de leur activité (Barbier, 2011 ; Franssen, 2017). Elles le font à la fois à travers une logique d'activation procéduralisée (Bonvin & Burnay, 2000) et des processus d'individualisation et de marchandisation qui touchent le travail et les différentes formes de protections (Castel, 2009 ; 2016). Pour lutter contre l'insécurité économique ou sociale, il ne s'agit plus de développer des services publics ou sociaux, mais d'inciter les populations concernées à retourner sur le marché du travail (Gorz, 1988 ; Palier, 2008) ; cette incitation passe, entre autres, par le recours à des « formes particulières d'emploi » (Baumann et al., 2016, p. 17 ; Lallement, 2018, p. 98), qui se distinguent de la norme de l'emploi stable, durable et à temps plein sur l'année (Beaud & Cartier, 2008).

Afin de lutter contre le chômage, ces nouvelles politiques privilégient une certaine dérégulation du travail (comme rapport social) – à travers la promotion de l'usage de formes particulières d'emploi – et des sécurités et protections sociales qui l'accompagnaient (Castel, 2009). Ces politiques visent alors à combattre le non-emploi par tous les moyens, y compris « en inventant des formes nouvelles de sous-emploi » (Castel, 2011, p. 424), c'est-à-dire des formes d'activités en-deçà de l'emploi, qui se propagent sans les cadres protecteurs qui lui étaient préalablement associés (Baumann et al., 2016). Le travail créé prend la « forme de l'emploi pour en dénier la substance » (Friot, 2021, p. 32). Se développent et sont alors promues de nombreuses situations de

sous-emploi, c'est-à-dire de formes d'emploi caractérisées par une privation d'une partie de temps de travail (BIT, 1998)¹⁸, telles que le travail à temps partiel (Clouet, 2022). Ces situations n'assurent qu'incomplètement les conditions d'indépendances économique et sociale des travailleurs et gardent la plupart d'entre eux dans un état permanent d'incertitude (Castel, 2009)¹⁹. Ces transformations qui ont touché l'emploi ne sont en outre pas sans effets sur le travail (comme activité ou comme rapport social), les conditions dans lesquelles il est réalisé et le rapport des individus avec celui-ci (Castel, 2009 ; Friot, 2021).

Ce phénomène est favorisé par les mesures de soutien public à de nouveaux secteurs d'activité dans les services principalement, qui sont considérés comme des « gisements d'emploi » (Angeloff, 2008 ; Carbonnier & Morel, 2018). Ces mesures accompagnent les politiques contemporaines précédemment décrites et mènent à la propagation, dans les services, de formes particulières d'emploi et notamment du sous-emploi.

1.2.3. Brouillage des frontières du travail

Les recompositions importantes du travail (autant comme activité que comme rapport social) ont contribué et ont été articulées à un brouillage croissant entre les sphères du travail et du hors travail (Amsellem, 2013). Des formes particulières d'emploi ont émergé, constituant des « zones grises » (Azaïs & Carleial, 2017) au carrefour entre emploi, chômage et inactivité (au sens économiste)²⁰. Les cas du temps partiel (au croisement de l'emploi et de l'inactivité), du chômage partiel (à mi-chemin entre emploi et chômage), des formations (qui peuvent constituer des mixtes de chômage et d'inactivité) ou du travail au noir (au carrefour des trois notions) illustrent ces zones grises (Lallement, 2007 ; 2018). Les frontières du chômage deviennent aussi de plus en plus floues (Demazière, 2006 ; 2018) et la catégorie des chômeurs – dont la position n'est plus réductible à l'envers de l'emploi (Demazière & Zune, 2016) – de plus en plus hétérogène (Boland & Griffin, 2015). Les formes de travail gratuit exécutées par des bénéficiaires

¹⁸ Nous désignons sous-emploi les situations d'emploi caractérisée par la privation d'une partie de temps de travail, que celle-ci découle d'un choix ou non car ce dernier peut cacher des contraintes implicites (Maruani, 2017).

¹⁹ Pour faire face à cet état d'incertitude, les travailleurs dépendent d'autres formes de ressources que celles fournies par leur travail (comme rapport social) : par exemple, de ressources liées aux institutions du chômage, au travail au noir ou à des relations de solidarité (Blavier, 2019 ; Demazière & Zune, 2016 ; Paugam, 2014 ; Paugam & Zoyem, 1998).

²⁰ Ce terme désigne les individus sans emploi qui ne désirent pas en trouver un (et concernent aussi les jeunes scolarisés et les retraités) (Lallement, 2018).

d'aide sociale (Simonet, 2018) fournissent un autre exemple d'activités entre travail et hors travail.

Ce brouillage, qui résulte des recompositions contemporaines du travail, renforce les conditions d'incertitude économique et sociale dans lesquelles se retrouvent les travailleurs. L'inscription dans un emploi n'est plus pour eux synonyme de stabilité ou de sécurité ; elle peut au contraire parfois s'accompagner d'« allers-retours incessants vers le chômage » (Gérard & Vrancken, 2016, p. 115) et d'une certaine condition de dépendance économique et sociale (Castel, 2009). L'emploi n'est donc plus une protection totalement sûre et suffisante contre les risques de *désaffiliation*, c'est-à-dire de manque d'intégration sociale pouvant mener à des situations de marginalité (Castel, 2016).

1.3. L'emploi domestique, au croisement des reconfigurations contemporaines du travail

Notre recherche porte sur un type particulier d'emploi : l'emploi domestique ou d'aide au ménage à domicile. Ce type d'emploi est caractéristique des différentes reconfigurations qui ont touché le travail et que nous avons décrites, ce qui renforce la pertinence de son analyse. Il s'agit tout d'abord d'un type d'emploi appartenant au secteur des services : l'emploi domestique est marqué par l'interaction entre travailleuse et client et la présence, d'une manière assez spécifique, de ce dernier dans le procédé de travail. Nous ajoutons que cette présence se fait de manière assez spécifique car – contrairement aux cas plus classiques d'activités de service où le client se déplace sur le lieu de travail des prestataires – ce sont les prestataires qui se déplacent sur le lieu de résidence du client, qui constitue leur lieu de travail. Le support dont l'activité de service doit *transformer l'état* (Gadrey, 2003) est, dans ce cas, le lieu de résidence du client.

Ensuite, l'emploi domestique est fortement marqué par les politiques contemporaines de l'emploi que nous avons décrites et qui ont contribué à son émergence. D'une part, le développement de l'emploi d'aide au ménage a profité de la dérégulation du travail et de la diffusion de formes particulières d'emploi favorisées par ces politiques (dans un but de lutte contre le chômage). L'aide au ménage est ainsi caractérisé par le sous-emploi (sous la forme du temps partiel surtout) et l'inscription dans ce type d'emploi ne garantit pas de conditions de sécurité ou d'indépendance économique et sociale. D'autre part, l'emploi domestique a bénéficié du soutien de politiques visant directement à

l'encourager. En effet, la croissance importante de ce type d'emploi en Europe occidentale résulte de choix économiques et politiques des différents gouvernements des pays concernés, sous l'impulsion de la Commission européenne (Carbonnier et Morel, 2018 ; Devetter et Rousseau, 2011). Considérant ces activités d'aide au ménage comme des « gisements d'emploi », des politiques ont commencé à être mises en place dès les années 1990 pour favoriser leur développement (Carbonnier et Morel, 2018 ; Puissant, 2012). L'objectif était (et reste) de combattre la situation d'insécurité économique et sociale des chômeurs en les incitant à retourner sur le marché du travail (Palier, 2008), ainsi que de développer le secteur des « services de proximité » (Laville & Nyssens, 2006).

Enfin, l'emploi domestique est marqué par le brouillage des frontières du travail. Il correspond ainsi aux zones grises que nous avons décrites et il peut être situé au carrefour de l'emploi, du chômage et de l'inactivité. Cet emploi concerne principalement du travail à temps partiel²¹, qui peut être situé au croisement de l'emploi et de l'inactivité. Il ne se différencie par ailleurs pas toujours du chômage et peut s'accompagner d'allocations complémentaires de chômage. En outre, le travail réalisé dans ce type d'emploi se compose de différentes dimensions qui ont également des statuts variés. Si les activités de ménage au domicile du client sont reconnues comme du travail (en tant que rapport social) et entrent de ce fait dans le cadre de l'emploi, d'autres activités – telles que les déplacements entre clients – ne bénéficient pas de cette validation comme du travail (Devetter et Messaoudi, 2013). S'ajoutent finalement de nombreuses dimensions qui s'apparentent à du « travail gratuit » – au sens d'activités contraignantes nécessaires à la prestation du service mais non rémunérées et non validées comme du travail (comme rapport social) – du fait de leur caractère difficilement objectivable et de leur invisibilisation (Devetter et al., 2021).

1.4. Le cas belge des titres-services

L'emploi domestique a été soutenu publiquement dans la plupart des pays d'Europe occidentale. Parmi ces États, la Belgique est l'un de ceux qui ont promu le secteur des services domestiques avec le plus de ferveur, participant à plus de 70% du coût du service à travers le dispositif des titres-services (Raz-Yurovich & Marx, 2018). Commençons par

²¹ Pour le cas belge, 91% des emplois d'aide-ménagère (en titres-services) étaient caractérisés par du temps partiel en 2015 (Goffin et al., 2018b).

présenter brièvement ce dispositif, avant de caractériser l'emploi et le travail qui s'y développent.

1.4.1. *Le dispositif belge des titres-services*²²

Le dispositif des « titres-services » est un système instauré en Belgique par les pouvoirs publics par la loi du 20 juillet 2001 *visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité*. Il vise à mettre en place un cadre réglementaire pour la prestation de travaux ou services de proximité²³, qui relevait jusqu'alors principalement du travail au noir, et ainsi à créer des emplois. Ce dispositif fonctionne à l'aide de titres de paiement, nommés titres-services, qui sont émis par une société émettrice désignée par les pouvoirs publics (actuellement Sodexo). Ces titres sont achetés neuf euros²⁴ (mai 2022) par les utilisateurs du dispositif auprès de cette société émettrice et leur permettent de payer la prestation de travaux ou services de proximité²⁵ à des aide-ménagères sous contrat avec une entreprise agréée. Pour chaque heure prestée, les aide-ménagères reçoivent un titre-service de la part des utilisateurs (le prix est fixe et ne dépend pas des revenus des utilisateurs), qu'elles remettent ensuite à l'entreprise qui les emploie. Cette entreprise restitue alors les titres reçus à l'entreprise émettrice, qui lui fournit en contrepartie un montant équivalent au prix des titres auquel est ajoutée une importante intervention publique (entre 14,5 et 16,5 euros selon le prix payé par l'utilisateur et selon la Région).

Le dispositif permet de bénéficier de services de proximité à un prix inférieur au coût réel, grâce à une intervention de l'État sous la forme d'une subvention à la consommation. Il intervient également en structurant l'offre de services de proximité par l'introduction d'un agrément (Defourny et al., 2009). L'emploi de gré à gré est interdit dans le secteur, et les aide-ménagères ne peuvent être employées que par une entreprise qui a reçu l'agrément des pouvoirs publics. Cette entreprise ne doit pas avoir de forme juridique particulière, et elle peut être privée ou publique, à but lucratif ou non. L'obligation pour les aide-ménagères d'être employées par une entreprise agréée résulte de la volonté

²² Les textes de loi sur lesquels repose la présentation du dispositif sont disponibles en bibliographie.

²³ Les travaux ou services de proximité sont « les activités marchandes ou non marchandes, créatrices d'emploi, qui visent à rencontrer des besoins individuels, personnels ou familiaux dans le cadre de la vie quotidienne et qui concernent l'aide à domicile de nature ménagère » (Loi du 20 juillet 2001, art. 2, §1er, 3°).

²⁴ Le dispositif permet à un même individu d'acheter 500 titres par an. Les 400 premiers sont achetés pour neuf euros tandis que les cent derniers le sont pour dix euros.

²⁵ Les tâches autorisées sont les activités de nettoyage à domicile, de lessive et de repassage à domicile, de repassage hors du domicile, de courses ménagères ou d'aide au déplacement (arrêté royal du 12 décembre 2001, article 1er, alinéa 1er, 2°).

d'assurer la triangulation de la relation de service et un encadrement minimum au bénéfice des travailleuses (Defourny et al., 2009 ; Henry et al., 2009). Ceux-ci sont supposés empêcher toute relation directe entre aide-ménagère et utilisateur, et, par-là, diminuer l'asymétrie entre les deux parties prenantes (Mousaid et al., 2017).

L'objectif du dispositif des titres-services est de créer des emplois pour des femmes peu qualifiées²⁶, qui sont considérées comme une population marginalisée sur le marché de l'emploi, de lutter contre le travail au noir de ces mêmes femmes et de favoriser la conciliation entre vie privée et vie professionnelle pour les utilisateurs, le tout en encourageant la croissance économique. À ces objectifs officiels, sont souvent ajoutés d'autres objectifs, comme le maintien de l'autonomie des personnes âgées ou la recherche d'effet tremplin vers d'autres emplois (Bruxeo, 2020).

D'abord mis en place uniquement en Flandre et en Wallonie à partir de 2003 (Coutiez & Infanti, 2013), le système des titres-services a été refédéralisé en janvier 2004, avant d'être à nouveau transféré aux Régions à partir du 1^{er} juillet 2014, dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'État prévue par l'accord institutionnel d'octobre 2011 (Simar, 2016).

Enfin, notons que les modalités de mise en œuvre du dispositif des titres-services se différencient de celles traditionnellement mobilisées dans le champ de l'aide à domicile en Belgique, qui s'est longtemps structuré autour des services d'aide familiale (Gilain & Nyssens, 2001). Ces services proposent des activités d'aide variées, poursuivant un objectif de maintien de l'autonomie et d'accompagnement à domicile d'individus ou familles dépendants (âgées, isolées, handicapées, etc.) et en priorité défavorisés sur le plan financier (Nassaut et al., 2008). Ces activités sont prestées par des aides familiales (qui ont un diplôme particulier) et des aide-ménagères sont aussi employées pour certaines tâches précises. Les services sont encadrés et supervisés par un assistant social et par les organisations encadrantes, qui peuvent être associatives ou publiques. Le champ de l'aide familiale est soumis à un mode de régulation « tutélaire » (Nassaut et al., 2008), c'est-à-dire marqué par une intervention importante de l'État dans l'offre de service (Gilain & Nyssens, 2001 ; Leleu, 2003).

²⁶ Soulignons que le terme « peu qualifié » ne renvoie pas à une situation liée intrinsèquement aux caractéristiques individuelles des travailleuses, mais à un processus d'attribution associé à un déficit de reconnaissance et de valorisation des qualités et compétences mises en œuvre par les travailleuses (Demazière & Marchal, 2018).

Au contraire, les titres-services se caractérisent par la séparation du rôle de financeur, toujours assuré par les pouvoirs publics, et de fournisseur, pris en charge par une diversité d'acteurs – sans statut juridique particulier – mis en concurrence (Nyssens & Brolis, 2016). Le mode de régulation du dispositif des titres-services est alors désigné comme « quasi-marchand » (Defourny et al., 2009 ; Nassaut & Nyssens, 2011 ; Nyssens & Brolis, 2016).

1.4.2. Conditions d'emploi et de travail en titres-services

Depuis sa mise en place, le dispositif des titres-services s'est développé de manière importante et compte près de 150 000 postes de travail (chiffres de l'ONSS pour le troisième trimestre de 2021). Si une partie de ces postes sont des emplois déplacés depuis d'autres secteurs déjà existants (Goffin et al., 2018b ; Ramioul, 2013 ; Raz-Yrovich & Marx, 2018), le système a un effet positif sur la probabilité d'être employée des travailleuses (Desiere & Goesart, 2019 ; Leduc & Tojerow, 2020 ; Raz-Yurovich & Marx, 2018). Il se caractérise toutefois par un effet d'enfermement : y travailler réduit la probabilité de travailler dans un autre secteur, potentiellement plus rémunérateur et caractérisé par de meilleures conditions d'emploi et de travail (Leduc & Tojerow, 2020 ; Raz-Yurovich & Marx, 2018) ; la plupart des travailleuses qui le quittent ne trouvent ainsi pas de nouvel emploi (Brolis et al., 2022 ; Valsamis et al., 2021).

Ensuite, intéressons-nous brièvement à la qualité de l'emploi et du travail²⁷ offert dans le dispositif. L'emploi en titres-services repose principalement sur des contrats à durée indéterminée (CDI) (Brolis et al., 2020 ; Valsamis et al., 2020). Ceux-ci ne sont cependant pas synonymes de stabilité et ils s'accompagnent d'une flexibilité importante *dans* l'emploi – du fait de la variabilité des horaires associées aux absences d'utilisateurs (Mousaid et al., 2017) – et *de* l'emploi – liée au taux de rotation élevé dans le secteur (Goffin et al., 2018a ; Vandevenne & Vanroelen, 2020). Les emplois en titres-services sont en outre principalement des emplois à temps partiel (Goffin et al., 2018b ; Vandevenne & Vanroelen, 2020).

²⁷ La qualité de l'emploi se constitue des conditions d'emploi et des relations des travailleuses avec l'entreprise et avec la représentation syndicale, tandis que celle du travail renvoie principalement aux conditions et au contenu du travail (Mousaid et al., 2015), ainsi qu'aux relations entre collègues et entre travailleur et utilisateur. Le travail tel que nous l'entendons ici concerne alors surtout le travail en tant qu'activité.

Cette prédominance du temps partiel s'accompagne d'une faiblesse salariale, directement liée à la limitation de la durée moyenne de travail mais qui provient aussi du salaire horaire et de l'évolution barémique limitées dans le dispositif (Brolis & Nyssens, 2016) (Annexe 1). Cette faiblesse salariale inscrit les aide-ménagères en titres-services dans une certaine condition d'insécurité économique (Vandevenne & Vanroelen, 2020) ; pour joindre les deux bouts, elles doivent reposer sur le soutien d'institutions d'aide ou de chômage ou sur des revenus complémentaires dans le ménage (surtout du conjoint), desquels elles sont alors dépendantes (Meron & Silvera, 2006). Par ailleurs, l'encadrement offert par les entreprises agréées est variable et, de manière générale, assez limité (Defourny et al., 2009 ; Henry et al., 2009 ; Mousaid et al., 2017 ; Nassaut & Nyssens, 2011).

Les conditions de travail sont également assez mauvaises dans le dispositif des titres-services et elles se caractérisent par une pénibilité très importante, mais très peu reconnue. Cette pénibilité résulte de la lourdeur des efforts physiques, constants et répétitifs demandés par les tâches de service, ainsi que de la pression et de la charge mentale et psychologique que ces mêmes tâches entraînent (Brolis & Nyssens, 2016 ; Mousaid et al., 2015 ; Vandevenne & Vanroelen, 2020). La pénibilité dans le dispositif des titres-services est associée à des risques fréquents d'accidents (Brolis & Nyssens, 2016) et à de nombreux problèmes de santé mentale, physique ou médicale (Goffin et al., 2020, pp. 54-66 ; Leduc & Tojerow, 2020 ; Svanes et al., 2018 ; Van den Borre & Deboosere, 2018 ; Vandevenne & Vanroelen, 2020, pp. 23-26). La pénibilité du travail constitue enfin l'une des raisons principales – avec la faiblesse des salaires – de sortie du système pour les travailleuses (Brolis et al., 2022 ; Valsamis et al., 2021 ; Van den Borre & Deboosere, 2018 ; Winkel, 2012).

Ces mauvaises conditions s'articulent en outre entre elles. Du fait de la faiblesse des salaires, les travailleuses ne disposent pas de ressources leur permettant de faire face aux problèmes de santé qu'elles rencontrent : la plupart sont obligées de continuer à travailler malgré ces problèmes ou de reprendre le travail trop vite quand elles tombent en incapacité de travail. Leur santé se détériore dès lors rapidement, sans qu'elles n'aient de possibilités d'évolution au sein ou hors du dispositif. Les aide-ménagères se trouvent face un paradoxe, du fait de l'effet d'enfermement du dispositif. Incapables de continuer dans le système à cause de problèmes de santé, les travailleuses en titres-services n'ont pas non plus l'opportunité d'en sortir, comme leurs chances de trouver un nouvel emploi non

subsidie sont réduites et que les sorties du système se font majoritairement vers le chômage ou l'inactivité (Leduc & Tojerow, 2020). Le dispositif des titres-services crée alors de véritables trappes à la précarité, desquelles il est extrêmement difficile de sortir pour les aide-ménagères (Gérard & Vrancken, 2016).

1.5. Dissonance entre conditions précaires et rapport satisfait et expressif au travail

Le dispositif des titres-services se caractérise donc par une certaine précarité de l'emploi et du travail. Cette précarité touche à la fois les logiques protectrice et productive (Paugam, 2014). D'une part, l'inscription dans l'emploi ne s'accompagne pas, pour les travailleuses, d'une situation de sécurité économique et sociale, mais les amène dans un état d'incertitude qui devient permanent ; d'autre part, « l'activité de travail elle-même devient plus intense, plus dangereuse et dégradante pour la santé » (Beaud et Cartier, 2008, p. 562).

Malgré cette précarité qui caractérise l'emploi et le travail en titres-services, le dispositif compte un nombre très important d'emplois comme nous l'avons expliqué. Une étude réalisée par l'organisme de consultation IDEA Consult mentionne par ailleurs que 89% des aide-ménagères sont satisfaites de leur travail dans le dispositif, notamment du fait de leurs relations avec les clients, de leur autonomie et de leur flexibilité (Goffin et al., 2018b, p. 18). Si la méthode mobilisée par cette étude pour arriver à ce résultat comporte une série de limites²⁸, ces résultats mettent malgré tout une réalité sociale en évidence.

Nous observons une contradiction entre les conditions objectives de l'emploi et du travail en titres-services et la perception qu'ont les travailleuses de ces conditions et de leur travail. Alors que l'emploi et le travail en titres-services se caractérisent par une certaine précarité, ce qui laisserait penser à un rapport principalement instrumental des aide-ménagères à leur travail, celles-ci se déclarent en grande partie satisfaites de cet emploi et de ce travail et ont un rapport marqué par une certaine expressivité (liée aux relations avec les clients, à l'autonomie, etc.). C'est ce décalage, cette dissonance entre conditions objectives d'emploi et de travail, marquées par la précarité, et rapport à l'emploi et au

²⁸ Cette méthode se contente de demander directement aux aide-ménagères leur degré de satisfaction sur une échelle de réponse à quatre possibilités, sans préciser les conditions d'administration du questionnaire. Elle ne saisit ainsi la satisfaction que de manière superficielle, en surface de ce qu'affirment directement les travailleuses, et sans replacer ces affirmations dans leur trajectoire sociale, ce qui permettrait de comprendre davantage en profondeur les significations qu'elles investissent dans leur parcours et leur situation (Demazière, 2007).

travail, caractérisé à première vue par une certaine satisfaction et expressivité, que nous proposons d'interroger pour les titres-services en Wallonie (après près d'une vingtaine d'années d'existence). Notre question de recherche est la suivante : *comment rendre compte du rapport principalement satisfait et expressif des aide-ménagères à leur travail (en tant qu'activité et que rapport social) dans un dispositif des titres-services caractérisé par la précarité des conditions d'emploi et de travail ?*

Trois hypothèses théoriques (non mutuellement incompatibles) peuvent permettre de rendre compte de cette dissonance entre conditions précaires et rapport satisfait et expressif au travail. Ces hypothèses sont des explications théoriques potentielles qui orientent notre questionnement et notre processus de recherche, mais sans que ce dernier ne se limite à les tester en mobilisant de manière simplement « illustrative » nos matériaux empiriques (Demazière & Dubar, 2004). Elles servent davantage de point de départ théorique pour notre méthode reposant sur un inductivisme raisonné par la littérature, qui vise un « processus de théorisation continue » (Demazière & Dubar, 1999, p. 471) au fil de l'analyse des matériaux empiriques ; cette méthode repose sur des hypothèses de départ, mais « elle se dote des moyens méthodiques de ne pas les figer *a priori* » (Paradeise, 1999, p. 464).

1.5.1. Le caractère fondamentalement expressif du rapport au travail

Notre première hypothèse est que la dissonance entre conditions précaires et rapport satisfait et expressif au travail résulte directement de son caractère fondamentalement expressif. Le rapport au travail (comme activité mais aussi comme forme sociale) est ainsi décrit, notamment par Isabelle Ferreras, comme non seulement marqué par l'instrumentalité, mais aussi par un ensemble de dimensions expressives, c'est-à-dire participant à la construction de significations et de sens dans la vie des travailleurs (Ferreras, 2007 ; 2012). L'hétéronomie des tâches réalisées ne mène pas à une absence totale de sens, mais le travail – aussi bien autonome qu'hétéronome – constitue une « expérience dans laquelle l'expressivité et l'instrumentalité sont interconnectées »²⁹ (Ferreras, 2015, p. 9). Le rapport expressif au travail peut être endogène, lié à au contenu intrinsèque des tâches, ou autonome, c'est-à-dire renvoyant à des significations trouvées hors de ces seules tâches (Ferreras, 2015). Dans ce second cas (plus fréquent dans la société de services contemporaine), la construction de sens résulte de l'expérience que

²⁹ Nous traduisons les citations en langue étrangère en français.

joue le travail (dans ses deux acceptions) dans la vie des individus, en termes d'inclusion sociale, d'utilité ou d'autonomie (Ferrerias, 2007).

Le rapport au travail fondamentalement expressif (et largement autonome des tâches effectuées) joue de plus sur la satisfaction des aide-ménagères dans leur travail, même dans des conditions marquées par la précarité. Selon cette hypothèse, la dissonance entre conditions précaires et rapport satisfait et expressif au travail n'en constitue en réalité pas une, mais traduit le caractère toujours expressif de la relation au travail qui renforce la satisfaction des travailleuses.

1.5.2. La réappropriation du travail et la question de la fabrique contemporaine du consentement

Notre seconde hypothèse est que les acteurs sociaux, ici les actrices, ne sont pas passifs face à leurs situations, mais qu'ils produisent activement leur monde social (Barthe et al., 2013). Les aide-ménagères s'adaptent à leur travail (dans ses deux acceptions) et à ses conditions, et le saisissent avec ses différentes dimensions comme des sources de sens et d'expressivité à investir.

Cette réappropriation du procès de travail par les travailleuses³⁰ peut être encouragée par les directions d'entreprise, qui y voient un moyen de contribuer à neutraliser les conflits sociaux (Savignac, 2017). Participant à stabiliser une situation incertaine, les dimensions expressives investies par les travailleuses servent alors de support à une certaine « fabrique du consentement » (Burawoy, 2015), qui les favorise en retour. Ce consentement conduit à obscurcir les rapports sociaux et économiques qui organisent la production, sa répartition et les relations entre individus ; il le fait en stimulant un déploiement toujours plus important de possibilités (de construction de sens notamment) à l'intérieur de règles qui apparaissent aux travailleuses « comme un ensemble de relations imposées de l'extérieur » (Burawoy, 2015, p. 80), exogènes et donc inchangeables. Le consentement repose donc sur « la multiplication du nombre de chemins possibles sur un terrain toujours moins large » (Burawoy, 2015, p. 124).

Dans ce processus, la domination hiérarchique entre travailleuses et direction est transformée en antagonismes horizontaux et inoffensifs pour la direction et la sécurisation

³⁰ Celle-ci peut notamment passer par la transposition des mécanismes du jeu dans les activités productives afin d'accroître l'implication subjective au travail, processus nommé *gamification* (Andonova & Monjaret, 2017 ; Dujarier & Le Lay, 2018 ; Le Lay et al., 2021 ; Savignac, 2017).

de la plus-value qu'elle recherche (Burawoy, 2015). Considérant le contexte dans lequel elles travaillent comme une donnée inamovible, les travailleuses sont davantage résignées aux privations qu'elles connaissent. Elles saisissent alors les ressources qui leur sont disponibles afin de les investir de sens, d'obtenir des compensations (souvent partielles) et de réenchanter leur situation (Lordon, 2010). Le consentement participe donc à sécuriser et à reproduire les rapports sociaux capitalistes et l'exploitation en les occultant. À côté de la coercition et de la contrainte imposée dans l'entreprise, une certaine hégémonie est nécessaire (Gramsci, 2011) et vise à assurer la coordination des intérêts des travailleuses aux objectifs de la direction (Burawoy, 2008).

Pour cette seconde hypothèse, la dissonance entre conditions précaires et rapport expressif et satisfait au travail des aide-ménagères traduit alors la fabrique, au sein même du procès de travail, de leur consentement vis-à-vis de leurs conditions. L'investissement de sens dans le travail est favorisé par la direction afin d'assurer la neutralisation des conflits sociaux, qui contribue à son tour à stimuler le rapport expressif et la satisfaction des travailleuses.

1.5.3. Influence des rapports sociaux régulant le travail

Enfin, notre troisième hypothèse est que le rapport des aide-ménagères à leur travail est influencé par le contexte particulier dans lequel il prend place et par les rapports sociaux qui le régissent. Les formes de relation au travail (dans sa double acception) varient en effet selon les activités qu'il détermine, selon l'emploi dans lequel il s'inscrit (s'il s'inscrit dans un emploi) et selon les conditions qui lui sont associées (Dujarier, 2021). Dans le cas des titres-services, des études ont mis en évidence que la motivation des travailleuses était favorisée dans les entreprises à but non lucratif (Brolis & Nyssens, 2016), du fait de leurs missions et de leurs modes de régulation particuliers (Defourny et al., 2009).

Cette dernière hypothèse pose dès lors que le cadre de travail en titres-services et les rapports sociaux qui le régule participent non seulement à déterminer les conditions de ce travail, mais aussi les relations particulières que les aide-ménagères entretiennent avec, et particulièrement leurs possibilités d'expressivité et la satisfaction associée. Pour évaluer l'influence de ces rapports sociaux, nous proposons une comparaison du travail en titres-services avec le travail en aide familiale. Ces deux dispositifs renvoient à un travail de service à domicile similaire, partageant une série de caractéristiques – majoritairement féminin, à temps partiel et largement subventionné – et dont les tâches

se recourent de plus en plus (Marx & Vandelannoote, 2015), mais ils se distinguent par leur mode de régulation particulier. Leur comparaison permet ainsi de rendre compte de l'influence des rapports sociaux régissant le travail sur le rapport des travailleuses à celui-ci, et sur les possibilités d'expressivité et la satisfaction qu'elles manifestent.

1.5.4. Articulations entre hypothèses et caractère dialectique du travail

De manière plus globale, nous faisons l'hypothèse générale que le rapport satisfait et expressif au travail dans un dispositif marqué par une certaine précarité traduit le caractère dialectique de ce travail (autant en tant qu'activité qu'en tant que forme sociale). Celui-ci est, d'une part, marqué par l'hétéronomie et l'aliénation et, dans le cas des titres-services, par l'incertitude et la précarité ; mais il est aussi, d'autre part, caractérisé par une expressivité fondamentale – endogène ou autonome de l'activité même – et par une expérience de libération et de satisfaction associée au travail.

Le caractère dialectique du travail est en outre renforcé par le fait que ces secondes composantes expressives et libératrices peuvent contribuer à la fabrique du consentement aux conditions précaires et à la position sociale des travailleuses. Ces dimensions, expressives et supposées libératrices, sont alors vectrices et légitimatrices de l'exploitation subie par les travailleuses. Le caractère ambivalent et dialectique du travail, entre composantes aliénantes et émancipatrices, s'en trouve renforcé.

1.5.5. Le concept de travail accessible pour rendre compte du rapport des travailleuses

Notre but dans cette recherche est donc d'interroger le décalage entre conditions précaires d'emploi et de travail et rapport expressif et satisfait à ce même travail dans le dispositif des titres-services. Il s'agit de saisir les différentes composantes du travail (comme rapport social ou comme activité) que mobilisent ou peuvent mobiliser les travailleuses pour faire face à son caractère incertain et précaire, pour le réinvestir de sens et pour développer, dans le procès de travail même, une relation expressive et une certaine satisfaction.

Afin d'appréhender ce rapport au travail plus en profondeur, nous proposons de mobiliser de manière opératoire le concept de « travail accessible ». Cette notion désigne l'ensemble des formes d'activités (ou de travail comme activité) qui sont sources de revenu, supports de statut en tant que vecteurs d'intégration et d'identification sociales et que des individus considèrent comme pertinentes pour fonder leurs visions d'avenir

(Demazière & Zune, 2016 ; 2018). Élaboré pour rendre compte du rapport à l'emploi des chômeurs, le concept de travail accessible permet de mettre en évidence les révisions successives que leurs projections dans l'emploi subissent au gré des démarches et des obstacles rencontrés dans l'expérience du chômage. La notion de travail accessible rend visible la diversité des formes de recherche d'emploi qui s'articulent à des perspectives variées en fonction des ressources et trajectoires biographiques, allant de la quête de sortie (définitive ou temporaire) du chômage, à la recherche de stabilisation relative dans une certaine condition ou de simple subsistance (Demazière & Zune, 2016 ; 2018).

Nous proposons de mobiliser cette notion de travail accessible de manière large, en ne nous limitant pas aux projections des seuls chômeurs mais en y intégrant celles des travailleurs en emploi. Cette notion nous est utile pour saisir et analyser les recompositions effectuées par les travailleuses actuellement en titres-services dans leurs prétentions à l'emploi et pour lier celles-ci au rapport qu'elles ont à leur travail d'aide-ménagère ainsi qu'à leur trajectoire biographique particulière. En mobilisant une approche biographique et en retraçant leur parcours, le concept de travail accessible permet d'analyser les logiques d'entrée qui les ont conduites dans le dispositif et l'évolution de leurs prétentions à l'emploi qui a suivi, en associant cette évolution aux conditions particulières de l'emploi et du travail dans le système. L'aide au ménage en titres-services peut ainsi être située dans l'évolution de ces projections. L'utilisation de ce concept enrichira donc nos analyses relatives aux composantes saisies par les travailleuses pour développer un rapport expressif et satisfait à leur travail.

2. Méthode de collecte et d'analyse de données et matériau empirique

2.1. Une démarche inductive raisonnée par la littérature

Notre recherche repose sur un protocole d'enquête qualitatif et s'inscrit, comme nous l'avons mentionné, dans un inductivisme raisonné théoriquement. Sans nous inscrire dans les démarches complètement inductives de la théorie ancrée (Glaser & Strauss, 1967) ou de l'analyse par théorisation ancrée (Méliani, 2013 ; Paillé, 1994), nous cherchons à enraciner au plus possible nos analyses dans les données de terrain (Glaser & Strauss, 1967 ; Paillé, 1994). Ces données n'ont pas pour but d'illustrer simplement des hypothèses préétablies et largement figées (Demazière & Dubar, 2004). Les hypothèses que nous avons développées théoriquement servent davantage de point de départ – orientant le cours de notre recherche sans le déterminer – à un processus de théorisation progressive et continue à partir de nos données empiriques (Demazière & Dubar, 1999). Cette démarche a pour objectif de dégager les interprétations les plus fines et congruentes avec notre matériau, tout en informant ces interprétations de conceptualisations théoriques.

Notre démarche vise particulièrement à saisir les « univers de sens » des enquêtées (Schwartz, 1999, p. 457), c'est-à-dire à « comprendre l'expérience de [celles] qui partagent une condition donnée et de débusquer les significations qu'[elles] y investissent » (Demazière, 2011, p. 63). Ces interprétations et significations, associées à une même position sociale, peuvent être fortement hétérogènes (Mayer, 1995) et l'analyse vise à appréhender cette hétérogénéité et à lui donner du sens. Nous ne laissons toutefois pas totalement de côté les « univers de vie », les « formes concrètes d'appartenance au monde » (Schwartz, 1999, p. 457-458), mais nous saisissons également comment ceux-ci s'articulent aux univers de sens.

La méthode la plus adaptée pour appréhender l'expérience et la trajectoire des travailleuses, ainsi que les significations qu'elles leur associent, est la méthode par entretiens qualitatifs, à dimension biographique. En reposant sur la « conscience réflexive » des enquêtées (Demazière & Dubar, 1999, p. 474), les entretiens permettent en effet de comprendre la cohérence interne de leurs récits et d'éclairer la dimension proprement expressive de ces derniers, avec leurs catégorisations, leurs mises en mots, etc. (Demazière, 2007). Ces entretiens fournissent la possibilité d'identifier comment les

aide-ménagères se représentent leur trajectoire, fondent leur conception du travail accessible et investissent de significations particulières certaines dimensions de leur travail (compris dans sa double acception) ou de leur parcours. Ils informent aussi sur des éléments plus matériels de l'histoire de ces travailleuses, tels que leurs conditions d'existence, leurs expériences sociales ou leurs pratiques particulières (Schwartz, 1999), qui sont nécessaires à la bonne compréhension du sens de leurs affirmations.

Les entretiens que nous avons réalisés avec des aide-ménagères en titres-services sont des entretiens biographiques et semi-directifs. Nous avons privilégié ce caractère semi-directif afin de pouvoir cadrer une série de dimensions diverses de l'emploi et du travail en titres-services, tout en laissant aux enquêtées une partie importante de l'initiative de la conduite de l'interaction et la possibilité d'exprimer librement les significations ou catégorisations qu'elles associent à leur récit. Plus précisément, ces entretiens – libres (Jones et al., 2000) – visent à interroger le rapport de ces travailleuses à leur travail, les expériences et investissements de sens qu'elles y vivent et les conditions spécifiques et facteurs de désinvestissement auxquels elles font face ; ils cherchent aussi à examiner leur situation sociale, leurs trajectoires biographiques et la place de l'aide au ménage en titres-services dans celles-ci. Les entretiens permettent de questionner, à l'aide du concept de travail accessible, les recompositions qu'ont connues leurs projections d'emploi, ou d'activités sources de revenus et de statut, afin d'y situer le travail en titres-services³¹.

Nous avons déjà précisé que notre démarche vise à « gérer la tension entre théorie et données au fil de l'analyse » (Paradeise, 1999, p. 464) et à affiner progressivement nos interprétations sur base de nos matériaux empiriques. Pour ce faire, nous reposons sur le codage et l'identification de catégories en partant du matériau empirique afin d'organiser et classer les données et de mettre en évidence les dimensions les plus saillantes du matériau (Coman et al., 2016). Au travers d'opérations d'agrégation et d'abstraction progressive, raisonnées par la littérature, nous transformons ensuite les catégories de langage originellement identifiées en catégories analytiques. Concrètement, chaque entretien est analysé dans un premier temps pour en saisir la cohérence interne, avant que tous ne soient comparés entre eux, pour identifier des logiques plus générales. Cette comparaison est réalisée en portant une attention spécifique à la situation sociale et aux trajectoires et statuts particuliers des travailleuses interrogées (Schaut, 2014) : ces

³¹ Notre guide d'entretien est disponible en Annexe 2.

différents éléments servent alors de contexte dans lequel sont réinscrits le rapport des aide-ménagères à leur travail ainsi que leurs pratiques et comportements sociaux divers (Beaud, 1996).

2.2. Description du matériau empirique

Nous reposons sur un matériau empirique composé d'entretiens réalisés avec neuf aide-ménagères en titres-services et quatre aides à domicile en service d'aide familiale en CPAS. Ces entretiens ont été en partie effectués en lien avec le déroulement d'un stage au Collectif Solidarité Contre l'Exclusion (CSCE), une association d'éducation permanente située à Bruxelles et travaillant sur les phénomènes d'exclusion, sous la maîtrise d'Yves Martens. Ce stage avait pour but la réalisation d'une étude comparant le travail d'aide-ménagère en titres-services avec celui effectué dans le cadre des services d'aide familiale des CPAS, particulièrement en ce qui concernaient leurs conditions et le statut qui leur était associé.

Le CSCE a facilité la recherche d'aide-ménagères pour les entretiens en permettant la prise de contact avec des organisations syndicales qui ont joué un rôle d'intermédiaire pour trouver les quatre premières travailleuses interrogées. Celles-ci sont toutes déléguées syndicales³². Nous avons ensuite reposé sur les interconnaissances entre aide-ménagères pour trouver de nouvelles travailleuses pour les entretiens, d'abord à partir des premières déléguées, puis à partir des nouvelles personnes interrogées. Parmi les cinq travailleuses trouvées par interconnaissance, une est déléguée syndicale. Nous avons privilégié les organisations syndicales comme premières intermédiaires suivies du recours aux interconnaissances des aide-ménagères pour éviter toute médiation par les entreprises. Celle-ci aurait en effet pu entraîner des risques de refus de certains types d'entreprise ou de sélection biaisée des travailleuses répondantes. L'intermédiation des organisations syndicales est en outre davantage susceptible d'asseoir une relation de confiance entre le chercheur et ces travailleuses (Payet et al., 2010). L'utilisation des interconnaissances pour trouver de nouvelles aide-ménagères à interroger a également été privilégiée pour favoriser cette relation de confiance. Le CSCE a par ailleurs aussi permis de rentrer en contact avec un CPAS afin d'organiser des entretiens avec des aides à domicile du service d'aide familiale qui y travaillent.

³² La caractéristique sociale de certaines travailleuses comme déléguées syndicales est remobilisée dans les interprétations, car elle peut les influencer.

Au total, nous avons donc effectué douze entretiens avec treize aides à domicile³³ : neuf aide-ménagères en titres-services, trois aides familiales en CPAS et une aide-ménagère dans le même service d'aide familiale. Pour les titres-services, quatre entretiens (avec des déléguées) se sont déroulés dans un local de l'organisation syndicale qui a servi d'intermédiaire, trois au domicile des enquêtées et deux dans un café choisi par elles. Pour le service d'aide familiale, les entretiens ont été organisés dans un local du CPAS encadrant. Ces entretiens ont été organisés entre le mois de décembre 2021 et le début du mois de mai 2022.

Les neuf aide-ménagères en titres-services que nous avons interrogées travaillent toutes en Région wallonne. Six prestent dans les alentours de Liège, tandis que les trois autres viennent de Charleroi, La Louvière et Gembloux. Exceptée cette dernière, les aide-ménagères interrogées sont donc originaires de sous-régions en désindustrialisation et marquées par des taux de chômage élevés, ce qui est pertinent pour saisir comment leur rapport à leur travail est associé à l'objectif du dispositif de lutte contre le chômage. Cette diversité d'origine résulte de la difficulté à réaliser des entretiens sur laquelle nous revenons dans la suite. Les aides à domicile en service d'aide familiale interrogées travaillent, quant à elles, dans un CPAS d'une commune pauvre de Bruxelles. Le fait de ne pas reposer sur les mêmes Régions pour la comparaison exploratoire entre les deux dispositifs ne pose pas de problème majeur car les deux dispositifs sont similaires dans ces deux Régions, mais exige malgré tout un effort de réflexivité au moment des interprétations.

Ces différentes travailleuses sont pour la plupart anciennes (plus de dix ans d'ancienneté), afin de pouvoir rendre compte de l'effet des dispositifs sur le rapport au travail et sur les conceptions du travail accessible, qui conduisent non seulement à l'entrée mais aussi au maintien dans un des systèmes. Pour chaque dispositif, une travailleuse avec une ancienneté inférieure à cinq ans a aussi été interrogée pour contraster avec les plus anciennes et saisir de possibles différences de logiques.

Dans les extraits et retranscriptions (disponibles en Annexe 4) des entretiens, les aide-ménagères ont été anonymisées et leurs prénoms ont été changés³⁴. Cette opération est toutefois délicate car les prénoms constituent des indicateurs sociaux importants (Coulmont, 2011) et les remplacer sans tenir compte de leurs caractéristiques sociales

³³ Un entretien a été effectué avec deux aide-ménagères.

³⁴ Nous avons choisi de désigner ces enquêtées par des prénoms afin de les saisir comme personnages d'un récit et d'indiquer leur origine sociale (Coulmont, 2017), en conservant des prénoms proches socialement.

serait problématique. Afin d'apporter un « sens sociologique à l'opération d'anonymisation » (Zolezio, 2011, p. 178), nous avons cherché à les remplacer par des prénoms proches socialement. Cette opération a été rendue possible par la mobilisation du site³⁵ de Baptiste Coulmont proposant d'associer des prénoms similaires sur base des résultats du bac de 2012 à 2020 en France. Pour les prénoms ne s'y situant pas, d'autres méthodes ont été mobilisées : garder l'origine géographique du prénom s'il en a une, conserver son caractère composé, sélectionner un prénom donné un nombre équivalent de fois l'année de naissance de l'aide-ménagère, etc.

2.3. Des entretiens avec des travailleuses à la marge de l'emploi classique

Les entretiens que nous avons réalisés se sont déroulés avec des travailleuses se situant à la marge de l'emploi classique, qui correspondent à des « acteurs faibles » (Payet et al., 2010). Cette position sociale particulière a eu plusieurs effets sur l'organisation et le déroulement des entretiens. Tout d'abord, malgré la mobilisation des syndicats ou d'interconnaissances pour faciliter l'établissement d'une relation de confiance, celle-ci n'a pas toujours pu se mettre en place durablement : plusieurs aide-ménagères ont décliné la proposition d'entretien tandis que quatre, avec qui un contact avait été pris et un rendez-vous fixé, ont finalement refusé de participer ou ne sont pas présentées au rendez-vous.

Le déroulement de l'entretien a aussi été affecté par cette position spécifique des enquêtées. Plusieurs ont précisé ne pas savoir si elles étaient aptes à participer à l'entretien ; nous avons donc dû réaffirmer que nous voulions interroger des travailleuses dans le dispositif des titres-services pour saisir leur expérience particulière et manifester, lors des entretiens, une participation intellectuelle et affective forte, à travers des signes marqués d'encouragement, d'intérêt et de reconnaissance (Demazière & Dubar, 1999).

Enfin, soulignons que plusieurs aide-ménagères ont semblé trouver dans l'entretien une occasion de se livrer et d'aborder une série de dimensions importantes à leurs yeux mais qu'elles ont peu l'opportunité de partager. Face à cette attitude, nous avons adopté une posture d'écoute active, en soutenant l'interaction (Demazière, 2007), en leur laissant toutefois l'initiative de l'exploration (Mayer, 1995). Notre objectif était de ne pas se réduire à une posture de compassion, mais de jouer un « rôle d'accoucheur » (Bourdieu, 1993, p. 919).

³⁵ Disponible au lien : <http://coulmont.com/bac/index.html> [consulté le 30 avril 2022].

3. Logiques d'entrée et de maintien et conceptions du travail accessible

Comment rendre compte du rapport largement expressif et satisfait des aide-ménagères à leur travail (autant en tant qu'activité que forme sociale) dans un emploi en titres-services marqué par la précarité de ses conditions ? L'objectif de notre recherche et des analyses que nous formulons est de répondre à cette interrogation, d'expliquer cette dissonance. Dans cette optique, nous commençons par nous intéresser aux motifs qui ont amené les aide-ménagères à entrer dans le système des titres-services et à y rester, ainsi qu'aux projections d'avenir associées. Il ne s'agit pas encore ici d'examiner les hypothèses théoriques que nous avons formulées, mais davantage de rendre compte de la diversité des trajectoires des travailleuses et des logiques qui peuvent en être tirées. Ces logiques et les conceptions du travail accessible qui y sont liées permettent en effet de nous informer une première fois sur le rapport qu'entretiennent les aide-ménagères avec leur travail. Plus précisément, sont analysées, d'une part, les logiques qui ont mené à l'entrée des travailleuses dans le dispositif et les conceptions du travail accessible associées qui les ont conduites à saisir les activités et l'emploi d'aide-ménagère comme pertinents pour construire leurs projections d'avenir ; d'autre part, l'évolution de ces logiques et conceptions qui les ont amenées à demeurer dans le système.

3.1. Logiques d'entrée en titres-services et conceptions du travail accessible

3.1.1. Trois motifs principaux d'entrée dans le dispositif des titres-services

Dans un premier temps, intéressons-nous aux logiques d'entrée des travailleuses dans le dispositif des titres-services. Les objectifs officiels du dispositif sont de créer des emplois principalement pour des femmes peu qualifiées, au chômage ou travaillant de manière informelle³⁶. Dans la réalité, le dispositif concerne des profils plus hétérogènes, bien qu'il s'agisse effectivement presque exclusivement de femmes : 97% des travailleuses en titres-services en Wallonie en 2020 (Brolis et al., 2022, p. 44). En ce qui concerne le niveau de qualification ou la situation professionnelle antérieure, le profil est plus varié et correspond moins aux objectifs originels du système. En 2020, près de la moitié des aide-ménagères wallonnes avaient un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (40,8%) ou supérieur (6,5%) (Brolis et al., 2022, p. 45), tandis que plus de six

³⁶ Voir notamment le projet de loi du 1^{er} juin 2001 *visant à favoriser le développement de services et d'emploi de proximité*, p. 9, qui servira de base à la loi du 20 juillet 2001 qui instaure le dispositif des titres-services.

travailleuses sur dix (61,3%) étaient déjà en emploi avant d'exercer en titres-services et que le chômage et le travail au noir ne concernaient respectivement que 19,5% et 3,3% d'entre elles (Brolis et al., 2022, p. 118). Les aide-ménagères semblent avoir des profils fort hétérogènes, particulièrement en ce qui concerne leurs trajectoires professionnelles.

Cette forte hétérogénéité des trajectoires biographiques peut être observée dans les cas des aide-ménagères interrogées (voir Annexe 3 sur les fiches biographiques des travailleuses). Yvonne a quitté l'école à seize ans et s'est vite retrouvée au chômage, période pendant laquelle elle a travaillé au noir ou en ALE³⁷, avant de rejoindre une entreprise de nettoyage industriel ; après une dizaine d'années dans cette entreprise, elle est entrée en titres-services pour trouver un travail moins pénible et surtout aux horaires moins contraignants. Après avoir terminé des études supérieures en secrétariat, Bénédicte n'a pas trouvé d'emplois correspondants à sa formation et a connu une courte période relativement instable où elle nettoyait sous contrat un lavoir une heure par jour tout en touchant une faible allocation de chômage et en travaillant au noir en parallèle ; elle a ensuite postulé en titres-services pour trouver rapidement un emploi et l'a obtenu. Valérie a un bachelier d'infirmière et exercé ce métier pendant près de vingt ans ; lorsqu'elle a eu un enfant, elle a cependant dû changer de travail pour avoir des horaires plus scolaires lui permettant de s'en occuper et elle est entrée en titres-services. Kathy a fait une école de restauration, mais n'a pas recherché d'emplois dans ce secteur et a travaillé à l'usine ; après avoir eu ses enfants, elle a décidé de changer de profession pour pouvoir s'en occuper, et elle a rejoint le dispositif des titres-services. Sarah est diplômée de l'enseignement secondaire technique et a commencé une première année d'études supérieures qu'elle a arrêtée ; elle a ensuite connu une longue période d'alternance entre chômage, travail au noir ou emplois intérimaires (surtout de nettoyage) qui s'est arrêtée avec son entrée dans un emploi en titres-services, valorisé pour sa relative stabilité. Marie-Louise a un bachelier en éducation spécialisée et a travaillé pendant une dizaine d'années dans une asbl avec un horaire minimal (13 heures par semaine) pour que son mari conserve son statut d'invalidité à la mutuelle et pour qu'elle puisse s'occuper de son fils qui a des problèmes d'apprentissage ; lorsque l'asbl a perdu des subsides, elle s'est retrouvée au chômage et a finalement rejoint le système des titres-services pour conserver son petit horaire. Pauline a terminé l'enseignement secondaire en esthétique, mais elle n'y a pas pratiqué à cause de problèmes de harcèlement ; à la suite du divorce de ses

³⁷ Agence Locale pour l'Emploi.

parents, elle a dû trouver un emploi rapidement et s'est inscrite dans une agence d'intérim, où elle a nettoyé pour des sociétés de construction de bâtiments avant de rentrer en titres-services dans l'agence et finalement de la quitter sur conseil de sa mère pour une autre entreprise du même secteur. Swaleha est née à l'île Maurice où elle a terminé l'enseignement secondaire inférieur et a rejoint la Belgique lorsqu'elle avait 23 ans en accompagnant son mari qui est belge ; elle est restée femme au foyer pendant plus d'une dizaine d'années, a décidé de travailler après s'être occupée plusieurs années de la grand-mère de son mari et a rejoint le dispositif des titres-services après avoir brièvement nettoyé en intérim. Après avoir arrêté ses études supérieures en logopédie, Aurélie a alterné travail au noir et intérimaire et a commencé, après un an, à suivre des cours du soir en assistant vétérinaire ; après un an et demi de formation, elle est entrée en titres-services pour obtenir un revenu stable et faire face au déménagement de sa mère.

Ces aide-ménagères ont des profils hétérogènes et leur entrée en titres-services répondent à des logiques variées. Nous pouvons cependant observer une première similitude. Plusieurs aide-ménagères proviennent d'autres activités de ménage ou de nettoyage : certaines étaient aide-ménagère à domicile au noir (Yvonne et Sarah), tandis que d'autres travaillaient dans le nettoyage de locaux ou de bâtiments professionnels, au noir (Bénédicte et Aurélie), en intérim (Sarah, Pauline, Swaleha et Aurélie) ou dans un emploi formel et plus ou moins stable (Yvonne et Bénédicte). Cette observation correspond aux données pour 2021 en Wallonie qui indiquent que 23,8% des aide-ménagères travaillaient précédemment dans le secteur du nettoyage (sous contrat ou au noir) (Brolis et al., 2022, p. 118).

Il est en outre possible d'identifier trois grandes catégories d'arguments qui structurent la décision des travailleuses de rejoindre le dispositif. Elles s'articulent autour de la recherche d'un « vrai emploi » (Pauline parle par exemple de « *vrai travail* », mais le concept d'emploi nous semble mieux correspondre à la réalité sociale qu'elle désigne), c'est-à-dire pourvoyeur d'un salaire constant, d'un minimum de statut (associé de ce fait à une certaine stabilité) et d'une capacité d'expression de sens dans le travail. De manière générale, nous pouvons affirmer que l'entrée en titres-services résulte du besoin³⁸, pour les futures aide-ménagères, d'un « véritable emploi » *stable, accessible* – c'est-à-dire

³⁸ Ce besoin émerge souvent à la suite d'un « événement » changeant la situation antérieure des travailleuses : il peut s'agir de la naissance d'un enfant, de la nécessité de trouver un nouveau logement, de la volonté d'acheter une maison, etc.

disponible rapidement et facilement – et caractérisé par des horaires *flexibles* (pour elles), qui sont peu contraignants et adaptés à la vie familiale. Les trois motifs principaux que nous identifions ici sont alors la *stabilité* de l’emploi, son *accessibilité* et la *flexibilité pour soi* qui y est associée. À travers leur entrée dans le dispositif et leur inscription rapide dans un CDI³⁹, les aide-ménagères recherchent tout d’abord une certaine stabilité de l’emploi, dont certaines ne bénéficiaient pas avant. Cette stabilité n’est toutefois pas toujours associée à une recherche d’emploi durable, et plusieurs travailleuses considéraient cet emploi comme provisoire au moment de leur entrée dans le système. Ensuite, le choix de l’emploi en titres-services est facilité et favorisé par son accessibilité : non seulement il peut être obtenu rapidement (comme le CDI), mais en plus il n’exige pas de diplôme particulier et pas toujours de voiture. Enfin, le caractère peu contraignant et la flexibilité (pour soi) des horaires constituent un dernier motif structurant pour l’entrée des travailleuses dans le dispositif ; qu’il s’agisse pour elles de mieux concilier leur vie professionnelle avec leur vie privée et familiale (particulièrement pour pouvoir s’occuper de leurs enfants, mais aussi, plus généralement, pour que le temps du travail empiète moins sur le temps du hors-travail), de limiter la pénibilité de leur ancien travail ou de répondre à des contraintes externes (telles que la nécessité de petit horaire pour que le ménage conserve ses ressources complémentaires).

D’autres arguments peuvent également intervenir dans le choix des aide-ménagères d’entrer dans le dispositif des titres-services : par exemple, la volonté d’apporter une aide ou un accompagnement à des personnes dans le besoin ou d’entretenir des relations sociales avec les clients lors des prestations de service. Ces arguments ne structurent néanmoins pas le choix des travailleuses d’entrer en titres-services. Non seulement ces motifs sont beaucoup moins fréquents au moment de l’entrée dans le dispositif et se développent davantage dans l’expérience et la pratique du travail d’aide-ménagère (comme activité), mais en plus ils ne sont pas les plus déterminants dans cette entrée. Dans la plupart des cas, ils apparaissent comme des éléments complémentaires qui viennent renforcer un choix déterminé par d’autres motifs.

Le cas de Swaleha se démarque cependant sur ce point. Cette aide-ménagère explique avoir décidé de travailler pour venir en aide aux personnes âgées : cette dimension d’aide aux personnes en situation de dépendance apparaît dès lors importante pour elle dès le

³⁹ En 2016, 83,5% des travailleuses dans le dispositif bénéficiaient d’un CDI (Brolis et al., 2020, p. 77). Toutes les aide-ménagères interrogées ont obtenu un CDI au plus tard trois mois après leur entrée.

départ. Toutefois, il s'agit ici d'une des raisons principales qui l'a poussée à vouloir travailler, mais pas du motif essentiel de son entrée en titres-services. Sa volonté d'aide l'a poussée à rechercher un *vrai emploi*, qui serve notamment de support pour venir en aide aux autres ; mais son entrée dans le dispositif a davantage dépendu de son accessibilité – obtention rapide d'un CDI et absence d'exigence de diplôme ou de voiture – et des horaires peu contraignants qui lui permettaient de continuer à s'occuper de ses enfants. Ce sont ces arguments particuliers qui ont structuré sa décision de rejoindre les titres-services ; elle les a par exemple privilégiés au service d'aide familiale car celui-ci est moins accessible et nécessite une formation d'un an ou un diplôme correspondant.

Les trois motifs principaux mis en évidence – stabilité, accessibilité et flexibilité pour soi – rendent ainsi compte des logiques structurant l'entrée des aide-ménagères, bien qu'ils s'articulent différemment selon les cas et qu'ils ne soient pas tous déterminants dans le choix de chaque travailleuse. Comme nous l'avons décrit précédemment, le motif de la stabilité n'a par exemple pas été déterminant dans l'entrée de Swaleha dans le système. Ces trois grandes catégories d'arguments ont donc des importances variables selon les aide-ménagères et selon leur trajectoire biographique et sociale.

Il est malgré tout possible de mettre en évidence trois logiques structurant l'entrée en titres-services parmi la variété des trajectoires des aide-ménagères. Chacune de ces logiques est associée à un argument prédominant et insiste sur un de ces pôles. Intéressons-nous désormais à ces logiques, et à la manière spécifique dont leur argument prédominant s'articule avec les autres grandes catégories d'arguments identifiées.

3.1.2 *La logique de la flexibilité pour soi*

3.1.2.1. Présentation des cas

Commençons par les cas assez similaires de Valérie et de Kathy qui partagent le même motif principal d'entrée en titres-services. Occupant précédemment un emploi stable mais aux horaires relativement contraignants (respectivement d'infirmière et d'ouvrière en usine), elles ont décidé de changer d'emploi pour bénéficier d'horaires plus adaptés à leur vie familiale et plus flexibles. Cette volonté de changement a progressivement émergé après la naissance de leurs enfants et la volonté d'être plus disponibles pour ceux-ci. Valérie explique par exemple : « *j'ai fait les titres-services parce que j'avais un enfant et j'avais beaucoup plus facile pour les gardes, j'avais des horaires beaucoup plus... voilà flexibles.* ».

Ce motif correspond à ce que nous pourrions décrire comme le « rôle de la mère ». Face au besoin de révision de l'investissement professionnel du couple du fait d'une naissance (afin de concilier travail et disponibilité pour l'enfant), c'est le travail (comme rapport social) et l'emploi de la femme qui servent de variable d'ajustement. La répartition genrée de l'ajustement est parfois justifiée par les membres du couple par les caractéristiques propres de leurs emplois : Valérie explique avoir changé d'emploi car son ancien conjoint « *gagnait beaucoup plus sa vie* ». Cette répartition traduit malgré tout une autre répartition inégale en fonction du genre, qui concerne les tâches de soin et d'éducation des enfants principalement réservées aux femmes⁴⁰ et qui repose sur une définition genrée des rôles dans le couple.

Le cas d'Yvonne, qui a quitté un emploi stable pour rejoindre les titres-services afin de bénéficier d'horaires moins contraignants, plus flexibles et plus adaptés à sa vie privée, est similaire. À la différence des deux premiers cas néanmoins, elle recherche des « *horaires plus flexibles* » (pour elle) non pas pour pouvoir s'occuper de ses enfants, mais pour que son travail (comme rapport social) soit moins pénible et moins contraignant par rapport à sa vie personnelle : elle travaillait précédemment parfois « *43 heures semaine* ».

Un dernier cas peut être associé à cette première logique d'entrée, celui de Marie-Louise, bien que sa trajectoire soit particulière par rapport à celles des trois précédentes. Si elle a occupé pendant plusieurs années un emploi stable, elle a connu une période de chômage avant d'entrer en titres-services. Malgré cette différence de trajectoire, elle a aussi choisi (« *par dépit* ») l'emploi en titres-services principalement pour la possibilité d'avoir – plus précisément de conserver – un horaire flexible, peu contraignant et de petite taille, pour deux raisons principales : d'une part, limiter son salaire pour que son ancien mari conserve son statut d'invalidité à la mutuelle ; d'autre part, s'occuper de son fils qui avait des « *problèmes d'apprentissage à l'école* ».

Pour ces travailleuses, la flexibilité pour soi est l'argument prédominant qui a guidé leur entrée en titres-services, car elles désiraient bénéficier d'un emploi encadré par des règles officielles et associé à un horaire moins contraignant pour des raisons variées (s'occuper de leurs enfants, réduire la pénibilité de leur travail, répondre à des contraintes externes,

⁴⁰ En Wallonie, cette inégale répartition de l'occupation des enfants est très marquée : en 2013, les hommes s'occupaient des enfants 1 heure et 46 minutes par semaine, tandis que les femmes consacraient 3 heures et 39 minutes à la même activité (O'Dorchai, 2017, p. 7).

etc.). L'accessibilité et la stabilité constituent, quant à elles, des arguments secondaires qui se rajoutent au motif principal sans structurer l'entrée dans le dispositif.

3.1.2.2. Esquisse de la logique de la flexibilité pour soi

Nous avons vu se dessiner une première logique d'entrée dans le dispositif des titres-services qui caractérise les cas de Valérie, Kathy, Yvonne et Marie-Louise. Si ces travailleuses ont des trajectoires variées, il est possible de mettre en évidence un argument prédominant identique à leur entrée en titres-services : la recherche d'un *vrai emploi* associé à une certaine flexibilité pour soi. Celle-ci est généralement poursuivie afin de garantir la conciliation entre sphère du travail et sphère du hors-travail, souvent dans le but d'être disponible pour ses enfants – ce qui traduit la répartition inégale selon le genre des tâches de soin et d'éducation des enfants dans le couple – mais aussi parfois pour que le travail n'empiète pas sur la vie privée, du fait d'horaires atypiques par exemple. Outre cette volonté de conciliation, la flexibilité pour soi peut être recherchée pour répondre à des contraintes internes (la pénibilité) ou externes au travail (conserver un statut spécifique et les allocations associées). Nous observons ici que le temps partiel et les horaires flexibles, s'ils sont présentés comme un « choix » par les aide-ménagères, sont largement déterminés par des nécessités externes à leur volonté (Maruani, 2017).

Les aide-ménagères qui partagent cette première logique d'entrée en titres-services ont une origine largement similaire : un emploi relativement stable. Trois sont directement passées d'un emploi stable aux titres-services, et une a connu une courte période de chômage entre les deux. Cette origine participe à structurer l'importance de leurs motifs d'entrée.

Du fait de leur origine similaire depuis un emploi où elles bénéficiaient déjà de stabilité, cette dernière n'a pas constitué un motif structurant mais davantage un prérequis dans le choix de l'emploi en titres-services car ces travailleuses en bénéficiaient déjà ou n'envisageaient pas de s'en passer. Cet emploi n'a par ailleurs pas forcément été envisagé comme durable, et plusieurs l'ont considéré comme potentiellement provisoire, « *en attendant que les enfants grandissent* » (Kathy).

Un raisonnement similaire peut être formulé concernant le motif d'accessibilité pour les trois travailleuses qui occupaient un emploi stable : il a pu jouer un rôle – la facilité d'entrée et l'absence de diplôme nécessaire pour Yvonne et Kathy, la rapidité d'entrée pour Valérie – mais n'a pas été structurant pour leur entrée en titres-services, étant donné

qu'elles étaient déjà installées dans l'emploi. Pour Marie-Louise, l'accessibilité (surtout la rapidité d'entrée et le caractère facultatif de la voiture) a davantage importé comme elle a connu une période de chômage entre ses deux emplois. Cette dimension est cependant secondaire par rapport à sa recherche de flexibilité pour soi.

3.1.2.3. Conceptions du travail accessible associées à la logique de la flexibilité pour soi

Cette première logique d'entrée de la flexibilité pour soi est associée à des conceptions particulières du travail accessible. Le concept de travail accessible renvoie ici à l'ensemble des formes d'activités, sources de revenus et de statut, jugées pertinentes par les travailleuses (au moment de leur entrée en titres-services) pour fonder leurs projections d'avenir et qui les ont donc menées dans le dispositif. Pour identifier ces conceptions, il est nécessaire de préciser la situation sociale des aide-ménagères (replacée dans leur trajectoire particulière) au moment de cette entrée. Nous avons déjà abordé leur situation professionnelle antérieure : ayant des niveaux d'étude variés, elles ont connu un emploi stable précédemment, et trois sont directement passées de celui-ci aux titres-services. Dès lors, les aspirations de celles-ci n'étaient pas réduites à quelques activités à la marge, contrairement à celles d'une partie importante des chômeurs (Demazière & Zune, 2016), mais étaient marquées par la recherche de certaines conditions de stabilité. Une nécessité externe (dont nous avons décrit la variété) les a néanmoins conduites à réviser (à la baisse) leurs projections et à se résigner à chercher un emploi leur offrant une certaine flexibilité horaire, même s'il était associé à un salaire et un statut de moindre qualité. Cette révision a été considérée comme potentiellement « *provisoire* » (Kathy) par certaines – comme Valérie et Kathy qui désiraient remobiliser leurs anciennes aspirations une fois qu'elles ne devraient plus s'occuper de leurs enfants – ou comme permanente par d'autres.

Marie-Louise ne vient néanmoins pas directement d'un emploi stable, mais est passée entretemps par le chômage. Sa conception du travail accessible a légèrement différé de celle des précédentes aide-ménagères. Du fait de son inscription au chômage, ses projections dans l'emploi ont été partiellement révisées à la baisse, associées à un moindre statut et marquées par la nécessité non seulement de flexibilité horaire du fait de contraintes externes, mais aussi d'accessibilité.

Par ailleurs, Yvonne, Valérie et Marie-Louise mentionnent un intérêt dans leurs aspirations d'emploi pour une certaine dimension relationnelle et d'aide. Si cette

dimension n'a pas été structurante dans leurs projections et dans leur choix d'emploi, elle les a malgré tout renforcés, et a permis à ces aide-ménagères d'investir de sens ce choix largement déterminé.

Les aide-ménagères guidées à leur entrée dans le dispositif par une logique de flexibilité pour soi sont toutes venues de situation d'emploi stable et ont révisé leurs aspirations d'emploi à la baisse du fait de nécessités externes (et, pour l'une d'entre elles, de son inscription au chômage). Elles ont ainsi considéré des formes d'activités, associées à un salaire et un statut de moindre qualité par rapport à leur ancien emploi, comme pertinentes principalement dans le but de bénéficier d'une certaine flexibilité horaire. Ces révisions à la baisse ont été rendues possibles car la sécurité économique du ménage était garantie par des ressources complémentaires. Yvonne et Valérie mentionnent par exemple explicitement que la diminution de salaire qui a accompagné leur changement d'emploi n'aurait pas été possible si le « *conjoint n'avait pas eu son salaire* » (Yvonne). Les deux autres n'abordent pas cette question, mais ont bénéficié à leur entrée en titres-services des revenus de leur conjoint (chômage ou mutuelle). C'est du fait de ces ressources complémentaires que ces travailleuses ont pu revoir à la baisse leurs projections d'avenir afin d'y intégrer des exigences supplémentaires découlant de nécessités externes variables.

3.1.3. *La logique de l'accessibilité*

3.1.3.1. Présentation des cas

Après avoir décrit la première logique d'entrée, intéressons-nous aux logiques qui ont conduit les autres aide-ménagères en titres-services. Les cas de Bénédicte, Pauline et Swaleha sont relativement similaires et évoquent une deuxième logique. Inscrites dans des situations de non-emploi ou de sous-emploi exacerbées avant leur entrée dans le dispositif, ces travailleuses ont recherché un *vrai emploi* facilement et rapidement accessible.

Bénédicte et Pauline ont connu des périodes d'importante insécurité économique résultant de situations d'emploi caractérisées par un fort temps partiel et, pour Pauline, par une certaine instabilité professionnelle. Face à ces situations, elles ont voulu obtenir le plus rapidement possible un vrai emploi, pourvoyeur d'un « *vrai salaire* » (Pauline) plus ou moins stable et d'une vraie place dans le monde du travail. Cette recherche résultait de nécessités économiques, mais aussi de la volonté de se conformer à des normes sociales

– « *vraiment envie de travailler* » (Bénédicte), avoir un « *métier officiel* » (Pauline) – leur offrant la possibilité d'exister socialement et de construire du sens dans leurs activités. Ce vrai emploi devait aussi être facilement accessible et n'exiger aucune qualification particulière ; bien que ces deux travailleuses aient des qualifications dans un secteur précis, elles ne désiraient pas ou ne parvenaient pas à travailler dans ce secteur.

Pour ces deux travailleuses, le motif principal d'entrée en titres-services a donc été son accessibilité. Le motif de la stabilité a cependant aussi joué un rôle et est lié à la question de trouver un vrai emploi et de sortir du sous-emploi. Toutefois, cette stabilité n'a pas forcément été recherchée à long terme. Au contraire, ces aide-ménagères ont plutôt considéré cet emploi accessible comme provisoire, comme un potentiel tremplin vers d'autres emplois moins accessibles. Pauline mentionne cette idée de « *tremplin* » explicitement, tandis que Bénédicte explique qu'elle a surtout visé un emploi pour la période actuelle, sans se projeter dans l'avenir et qu'elle « *verrai[t] bien* ». Par ailleurs, le caractère peu contraignant et flexible des horaires en titres-services a été peu considéré lors de leur entrée dans le dispositif. Les deux ont essayé d'augmenter au maximum leur nombre d'heures pour obtenir un salaire suffisant et ont même combiné cet emploi avec du travail au noir : leur objectif n'était pas de concilier travail et vie privée, mais de trouver un travail suffisamment rémunérateur.

Le cas de Swaleha est assez similaire et s'inscrit dans la même logique. Néanmoins, elle n'a connu qu'une très courte période de recherche d'emploi (entrecoupée d'un emploi en intérim), avant laquelle elle n'avait « *jamaïs travaillé* ». Elle est donc entrée en titres-services après une courte situation de recherche d'emploi, suivant une très longue période d'inactivité. Cette entrée a répondu à la volonté de commencer à travailler : non pour obtenir un salaire, mais pour pouvoir développer des relations sociales externes à son foyer et investir de sens certaines activités. Le motif principal d'entrée dans le dispositif est ici aussi l'accessibilité et surtout la facilité d'entrée, sans exigence de diplôme ou de voiture. Le motif de la stabilité n'est pas intervenu dans le choix, même s'il a été mentionné comme un aspect positif supplémentaire et que Swaleha considérait son nouvel emploi comme durable. Celui de la flexibilité pour soi a, quant à lui, importé car elle voulait un emploi qui lui permette de continuer de s'occuper de sa famille et de ses enfants. Ceci renvoie à l'acceptation du rôle de la mère dans le couple. Elle affirme ainsi que son emploi « *est très bien pour équilibrer la maison, les enfants et le travail pour... pour une femme je trouve* ». Ce motif n'est cependant pas celui qui a structuré son choix :

sa volonté était de garder une certaine flexibilité pour soi, mais c'est l'accessibilité qui l'a décidé à rejoindre les titres-services.

3.1.3.2. Esquisse de la logique de l'accessibilité

Une deuxième logique d'entrée en titres-services rassemble ainsi les cas de Bénédicte, de Valérie et de Swaleha autour du motif principal de l'accessibilité de l'emploi. Du fait de leur situation marquée par l'absence de travail (en tant que rapport social) ou par la faiblesse ou la discontinuité de ses horaires et des ressources associées, ces futures aide-ménagères ont visé un *vrai emploi*, pourvoyeur d'un salaire constant et support d'un minimum de statut et d'une place dans le monde du travail leur offrant une existence sociale et des possibilités de construction identitaire ou expressive. Le motif principal qui a guidé leur entrée dans l'emploi en titres-services est son accessibilité : cette entrée (et l'obtention d'un CDI) est rapide et facile, c'est-à-dire qu'elle ne s'accompagne pas d'exigences en termes de diplôme et pas toujours en termes de voiture. C'est le caractère accessible de ce vrai emploi qui a déterminé leur choix du dispositif.

Ces aide-ménagères ont également cherché une certaine stabilité (par opposition à leur situation antérieure), mais celle-ci n'a pas été structurante : elles désiraient trouver un emploi plus ou moins stable, mais pas forcément durable dans le temps. Au contraire, plusieurs se voyaient potentiellement quitté le système après un certain temps, en espérant trouver un autre emploi de meilleure qualité. Enfin, le motif de flexibilité pour soi n'a pas été recherché en priorité. En effet, il était, la plupart du temps, rencontré dans les situations précédentes de non-emploi ou de sous-emploi, et le changement a visé un autre but (trouver un vrai emploi accessible), même s'il a pu s'accompagner de la visée de garder un minimum de flexibilité.

3.1.3.3. Conceptions du travail accessible associées à la logique de l'accessibilité

Cette logique d'entrée de l'accessibilité peut être mise en relation avec les conceptions spécifiques du travail accessible que partageaient les aide-ménagères concernées au moment de leur entrée dans le dispositif. Comme nous l'avons souligné, malgré des niveaux d'étude variables, les situations antérieures de ces travailleuses étaient toutes marquées par l'incertitude et par le non-emploi, le sous-emploi ou une articulation des deux. Leur recherche d'emploi a été liée à ces situations, particulièrement pour Bénédicte et Pauline qui se sont résignées à considérer comme pertinente pour fonder leurs visions d'avenir toute forme d'activité améliorant leur situation, offrant une stabilité

professionnelle et associée à un salaire, un statut et des possibilités d'expressivité. Cette résignation a été mal vécue par Pauline qui a eu l'impression d'être « *la ratée de service* ». Leur objectif était principalement de trouver rapidement un emploi relativement stable et accessible facilement (sans diplôme particulier) ; cet emploi donnerait ensuite la possibilité de se projeter dans d'autres emplois, sans les risques économiques et l'incertitude liés à leur situation précédente. Pauline explique par exemple : « *Et c'est ma mère qui m'a dit [...] il y a une boîte de titres-services qui est vraiment sérieuse là-bas. Je suis allée là-bas en disant je ne resterai pas longtemps* ». L'emploi en titres-services n'a toutefois pas supprimé totalement ces risques économiques et cette incertitude du fait de la faiblesse salariale qui le caractérise. Les deux travailleuses ont continué à dépendre de ressources complémentaires telles que le salaire du conjoint (Bénédicte et Pauline plus récemment) ou des revenus de travail au noir (surtout Pauline et un peu Bénédicte).

Les aspirations de Swaleha au moment de son entrée dans le dispositif se distinguaient légèrement car elles concernaient moins l'opposition à des conditions d'insécurité économique – que Swaleha n'a pas connues, son mari assurant des ressources élevées au ménage, – que la recherche de supports à une existence sociale hors du foyer et de possibilités d'expressivité. Ses projections se sont développées sur ces critères et se sont associées à l'acceptation de salaires ou statuts de moindre qualité du fait de son absence de diplôme et de voiture : ce qui comptait pour elle était surtout l'accessibilité d'un emploi répondant aux dimensions recherchées. Contrairement aux deux aide-ménagères précédentes, cet emploi n'était pas perçu comme provisoire mais comme relativement pérenne.

La conception du travail accessible que nous retrouvons chez ces travailleuses guidées par une logique d'entrée de l'accessibilité est proche de celle du contrat décrite par Didier Demazière et Marc Zune : il s'agit d'une variété de statuts « encadrée par des règles officielles et considérée comme source de valorisation et de reconnaissance » (2016, p. 12), qui permet une amélioration des conditions mais demeure associée à l'incertitude. Ces formes d'activités ont été perçues comme de possibles voies de sortie, mais traduisaient une transition incertaine vers l'emploi. Cette conception spécifique était associée à leur situation professionnelle antérieure, largement instable, et au manque de ressources (notamment de diplômes) jugées pertinentes pour leurs projections d'avenir. Ce manque les a amenées à développer de faibles aspirations en termes de qualité d'emploi et à privilégier tout emploi accessible un minimum stable. Ces formes

d'activités n'ont cependant pas toujours constitué une fin en soi. Pauline (et dans une moindre mesure Bénédicte) les considérait au contraire comme provisoires : elles devaient lui assurer des conditions stables pendant une période avant de servir de tremplin vers d'autres formes d'activités associées à une meilleure qualité d'emploi.

La plupart des formes d'activités véritablement mobilisées comme pertinentes par ces travailleuses pour leurs projections d'avenir étaient par ailleurs liées au secteur du nettoyage. Alors que certaines avaient des formations dans des secteurs différents, elles ont exercé un travail, formel ou non, presque uniquement dans ce secteur et ont petit à petit limité leurs aspirations à ce type d'activités. Cette correspondance de leurs projections d'avenir avec le secteur du nettoyage résulte de préjugés genrés intégrés par les travailleuses (cas de Swaleha) ou est fabriquée par les organisations habilitées à offrir des emplois (cas de Pauline : « *on ne m'a proposé que du nettoyage et de la blanchisserie* »), qui contribuent à produire administrativement les préférences des demandeurs d'emploi en voulant les accorder avec les offres disponibles (Clouet, 2022).

3.1.4. *La logique de la stabilité*

3.1.4.1. Présentation des cas

Enfin, il reste deux cas à traiter, qui ne rentrent pas dans les deux premières logiques décrites, ceux de Sarah et Aurélie. Ces deux travailleuses évoquent une troisième logique d'entrée en titres-services. Leur situation professionnelle antérieure est similaire à celle de certaines aide-ménagères guidées à leur entrée dans le dispositif par la logique de l'accessibilité : elles proviennent d'une situation plus ou moins longue de sous-emploi instable, marquée par une diversité de formes d'activités. Ainsi, après avoir arrêté leurs études supérieures, Sarah et Aurélie ont connu des périodes alternées de travail au noir ou intérimaire, articulées par moments pour Sarah avec une sensibilité au chômage. Face à cette situation, les deux travailleuses ont visé un *vrai emploi* stable associé à une certaine accessibilité du CDI, ce qui les a amenées vers l'emploi en titres-services. Après une longue période d'incertitude – professionnelle mais aussi en termes de projections, notamment dans le cas d'Aurélie qui a passé cinq ans dans l'enseignement supérieur (« *en vain* ») avant d'arrêter –, cette stabilité a constitué le motif principal d'entrée dans le système. Sarah avance ainsi : « *vraiment au niveau stabilité c'est ce que j'ai eu de plus... fin de plus stable, c'est le titre-service* ».

Le cas de Sarah illustre particulièrement cette centralité de l'argument de la stabilité. Elle a rejoint une première fois le dispositif des titres-services mais dans une entreprise où l'emploi demeurerait instable et incertain (« *une société horrible* »), ce qui l'a amenée à quitter le dispositif et à n'y revenir qu'à la suite des conseils de sa tante qui travaillait dans une autre entreprise de titres-services et qui l'a convaincue de rejoindre à nouveau le système, surtout du fait de la stabilité de l'emploi. C'est cette stabilité, facilement accessible par rapport à d'autres secteurs, qui a principalement compté pour elle : « *C'est une facilité dans le titre-service je vais dire... ça aussi t'obtiens très facilement un CDI maintenant. [...] Qu'ailleurs, c'est un peu plus galère quoi* ».

La stabilité de l'emploi n'a néanmoins pas forcément été associée à une recherche d'emploi durable. Si Sarah a effectivement recherché une situation d'emploi relativement pérenne pour contraster avec sa situation antérieure, Aurélie a davantage visé un emploi stable lui assurant un salaire constant et un minimum de statut pendant quelques années, le temps de prendre des cours du soir pour ensuite trouver un autre emploi associé à un salaire plus élevé et à un meilleur statut : « *je me suis dit que j'allais commencer les titres-services et que de toute façon ça allait être du, du court terme puisque j'allais être diplômée et que du coup j'allais chercher comme assistante vétérinaire* ».

L'accessibilité de l'emploi a aussi joué et Sarah et Aurélie ont recherché un emploi stable accessible non seulement rapidement (surtout pour Aurélie qui devait devenir autonome financièrement et « *prendre [s]on indépendance* » à la suite du déménagement de sa mère) mais surtout facilement, c'est-à-dire sans exigence de diplôme ou de voiture. Toutefois, l'accessibilité n'a pas été le motif le plus structurant dans l'entrée de ces travailleuses en titres-services, qui a prioritairement été envisagée du fait de la stabilité offerte. Le motif de la flexibilité pour soi a en outre eu une importance dans le choix, à nouveau sans le déterminer. Tandis qu'Aurélie désirait un emploi qui lui permette de suivre des cours du soir en parallèle, Sarah voulait conserver la maîtrise de ses horaires pour pouvoir s'occuper de ses enfants.

3.1.4.2. Esquisse de la logique de la stabilité

Une troisième logique d'entrée se dessinent ainsi autour des cas de Sarah et d'Aurélie et du motif principal de la stabilité de l'emploi. Ayant connu une situation d'importante instabilité professionnelle, marquée par l'alternance entre travail au noir, succession d'emplois intérimaires ou chômage, ces travailleuses ont visé au moment de leur entrée

en titres-services un emploi caractérisé par la stabilité. Cet argument prédominant de la stabilité s'articule avec l'accessibilité de l'emploi visé ainsi qu'avec la flexibilité pour soi qui y est associée. Ces deux motifs sont néanmoins secondaires par rapport au caractère structurant de la stabilité, qui est ce qui fonde le choix des titres-services. L'accessibilité a facilité ce choix tandis que la flexibilité pour soi leur a permis de conserver un avantage dont elles bénéficiaient déjà dans leur situation précédente marquée par l'instabilité.

Notons que l'entrée d'Yvonne, non pas en titres-services, mais dans le nettoyage industriel (emploi stable qu'elle a occupé avant son entrée en titres-services) correspond également à cette logique de la stabilité. Elle recherchait alors effectivement un emploi stable, principalement pour recevoir un salaire constant dans la perspective d'acheter une maison avec son conjoint, dont le seul salaire n'était pas suffisant. Cet emploi devait être relativement accessible et surtout rapidement disponible, mais le motif central était sa stabilité et le salaire qui l'accompagnait. Nous observons donc que les logiques d'entrée que nous mettons en évidence paraissent ne pas se limiter à l'emploi en titres-services, mais peuvent décrire des réalités hors de ce dispositif spécifique.

3.1.4.3. Conceptions du travail accessible associées à la logique de la stabilité

Cette troisième logique d'entrée peut être associée aux conceptions particulières du travail accessible que partageaient les travailleuses concernées. Nous avons souligné que leur situation antérieure était marquée par de fortes instabilité professionnelle et incertitude en termes de projections. Sarah a ainsi connu des périodes d'articulation entre chômage, travail au noir et succession d'emplois intérimaires, tandis qu'Aurélie a alterné entre travail au noir ou intérimaire, après avoir abandonné ses études supérieures après cinq ans, ce qui la plaçait dans un contexte incertain quant à son avenir. Leurs projections dans l'emploi étaient dès lors relativement floues. Sarah a enchaîné les emplois intérimaires sans savoir précisément où se diriger et Aurélie a commencé, en parallèle de formes diverses d'activités lui assurant un minimum de ressources, des cours du soir en espérant pouvoir tirer ensuite profit de cette formation, même si ses aspirations demeuraient incertaines. Dans ce contexte brouillé, les deux travailleuses ont entendu parler du dispositif des titres-services, qui est apparu comme une chance d'obtenir un emploi stable, associé à un salaire constant et à un statut assurant un minimum de reconnaissance sociale.

Cet emploi a néanmoins été perçu de manière variée. Tandis que Sarah l'a considéré comme un emploi plus ou moins durable, Aurélie y a davantage vu l'opportunité de bénéficier d'une certaine stabilité à court terme, lui permettant de se focaliser sur une formation en parallèle qui devait lui offrir à terme de nouvelles perspectives. Ces différences de conception sont associées à leurs trajectoires particulières. Après avoir connu une longue période d'incertitude professionnelle, Sarah a vu dans les titres-services la possibilité d'une stabilité (obtenue grâce à la réception en complément d'une AGR), difficilement disponible ailleurs, qui permettait de briser l'incertitude qui caractérisait sa situation depuis un certain temps. De son côté, Aurélie a connu une période importante d'incertitude en ce qui concerne ses projections, mais une période plus réduite (moins de trois ans) de véritable instabilité professionnelle. Si elle a effectivement recherché un emploi stable à court terme, elle ne l'a pas envisagé comme durable à long terme (en partie du fait de la faiblesse salariale), mais comme une opportunité lui permettant ensuite de trouver un nouvel emploi, associé à une meilleure qualité.

Cette conception du travail accessible est à nouveau similaire à la conception du contrat (Demazière & Zune, 2016). Sarah et Aurélie ont visé des formes d'activités qui leur permettaient d'améliorer leur situation et de commencer à sortir d'une situation marquée par l'incertitude. Cette conception du travail accessible était par ailleurs associée, dans le cas d'Aurélie, à une conception de projet à long terme : l'assistance vétérinaire était valorisée comme « un point d'appui pour [ses] projections d'avenir » (Demazière & Zune, 2016, p. 13), comme une perspective après l'emploi en titres-services, qui ne constituait qu'une étape en attendant mieux.

Enfin, la même observation que pour la logique de l'accessibilité peut être effectuée : la plupart des formes d'activités mobilisées par les travailleuses concernées par cette troisième logique d'entrée sont liées au secteur du nettoyage. Cette observation illustre à nouveau que ces travailleuses ont intégré une certaine répartition genrée des activités, et notamment des activités domestiques ou de nettoyage.

3.1.5. Trois logiques d'entrée en titres-services

Nous avons mis en évidence que l'entrée des aide-ménagères dans le dispositif des titres-services était guidée par trois logiques principales, chacune associée à un des trois motifs principaux d'entrée. Ces trois logiques insistent chacune sur un des trois pôles des grandes

catégories d'arguments expliquant l'arrivée dans le dispositif. Il s'agit des logiques de flexibilité pour soi, d'accessibilité et de stabilité, résumée dans le tableau suivant.

Tableau 1 : Résumé des logiques d'entrée en titres-services

Logique d'entrée	Situation antérieure	Travail accessible	Argument dominant	Motifs secondaires	Cas d'aide-ménagères
Flexibilité pour soi	Situation d'emploi stable (parfois entrecoupée d'une période de chômage)	Révision à la baisse des aspirations à l'emploi dans le but de répondre à des nécessités externes	Vrai emploi avec des horaires peu contraignants et flexibles	<u>Accessibilité</u> et <u>stabilité</u> variables et non structurantes	Yvonne Valérie Kathy Marie-Louise
Accessibilité	Situation instable articulant non-emploi et différentes formes de sous-emploi	Aspirations (provisoires ou non) à tout type de vrai emploi accessible et lié à salaire, statut et/ou expressivité Logique du contrat	Vrai emploi accessible rapidement et facilement	<u>Stabilité</u> importante mais non structurante (et durabilité variable) <u>Flexibilité pour soi</u> variable	Bénédicte Pauline Swaleha
Stabilité	Situation instable articulant différentes formes de sous-emploi	Aspirations (provisoires ou non) à un vrai emploi associé à des conditions de stabilité	Vrai emploi stable (pas forcément durable)	<u>Accessibilité</u> importante mais non structurante <u>Flexibilité pour soi</u> importante mais non structurante	Sarah Aurélie

Pour mettre en évidence ces trois logiques d'entrée en titres-services, nous avons reposé sur les trajectoires biographiques des aide-ménagères interrogées, et nous les avons associées chacune à une logique. Ces logiques constituent des types-idéaux, qui ne renvoient pas directement à des réalités concrètes du monde social mais permettent de mieux les situer et les comprendre (Van Campenhoudt, 2001).

Les différents pôles que nous avons identifiés s'articulent évidemment dans les cas spécifiques des aide-ménagères. Une travailleuse dont l'entrée a été guidée par la logique de la flexibilité pour soi peut aussi insister sur les motifs de l'accessibilité ou de la stabilité. Ces articulations varient en fonction des trajectoires biographiques des travailleuses et nous observons que les logiques d'entrée structurantes pour les aide-

ménagères se rapportent au motif dont elles ne bénéficiaient pas dans leur situation antérieure : la flexibilité pour soi dans un ancien emploi stable, un vrai emploi accessible ou un emploi stable. Comme les aide-ménagères guidées par les logiques de l'accessibilité et de la stabilité ont des trajectoires et surtout des situations antérieures aux titres-services similaires, ces deux pôles (recherche d'un emploi accessible et relativement stable ou d'un emploi stable et relativement accessible) se rapprochent.

L'examen de ces logiques d'entrée permet de voir quels principaux groupes d'arguments ont conduit les aide-ménagères à rejoindre le dispositif des titres-services et comment ces divers motifs s'articulent entre eux et sont liés aux trajectoires spécifiques des travailleuses et à leurs conceptions du travail accessible. Il donne à voir que cette entrée est fortement liée à leur situation à ce moment particulier et à leur trajectoire plus générale. Ces éléments externes participent à expliquer leur entrée dans le dispositif : celle-ci résulte d'une révision de leurs aspirations pour faire face à des nécessités externes, du sentiment que cet emploi disponible est une chance comparée à leurs projections d'avenir ou d'une résignation en attendant mieux. Le caractère précaire et incertain de l'emploi et du travail dans le système a alors été relativisé par les travailleuses à leur entrée, du fait de leurs projections limitées dans l'avenir. Il l'a aussi été du fait de ressources complémentaires dont elles bénéficiaient : revenus du conjoint, complément de chômage (AGR) ou activités informelles supplémentaires. Cette relativisation du caractère précaire de l'emploi en titres-services a en outre été favorable à la recherche d'expressivité dans le travail, et quelques travailleuses exprimaient cette volonté dès leur entrée. Il s'agit désormais de se questionner sur la manière dont les logiques d'entrée et les conceptions du travail accessible ont évolué, ainsi que sur l'effet que cette évolution a eu sur le sentiment de précarité de l'emploi et la recherche d'expressivité.

3.2. Évolution des motifs et logiques de maintien en titres-services

Ces logiques d'entrée dans le dispositif ont évolué au cours du temps passé en titres-services, tout comme les conceptions du travail accessible qui y étaient associées. Intéressons-nous désormais à cette évolution afin de saisir les effets qu'elle a eus sur le rapport des aide-ménagères à leur travail. Pour commencer, examinons l'évolution des logiques d'entrée pour les travailleuses qui partageaient la même.

3.2.1. *Évolution de la logique de la flexibilité pour soi*

Les travailleuses guidées par la logique de la flexibilité pour soi sont entrées dans le dispositif des titres-services afin d'avoir accès à des horaires moins contraignants et plus flexibles. Cette recherche de flexibilité pour soi s'est maintenue au cours du temps car la nécessité qui l'imposait est toujours présente – c'est le cas d'Yvonne qui cherche toujours à limiter la pénibilité et l'emprise de son travail sur sa vie privée – ou car une nouvelle nécessité est apparue, comme la volonté de Marie-Louise de facilement concilier son travail et un certain nombre d'activités externes (de danse ou de formations pratiques dans son cas) fortement investies. De leur côté, Valérie et Kathy privilégient désormais un horaire peu contraignant pour les mêmes raisons qu'Yvonne et non plus pour s'occuper de leurs enfants.

D'autres motifs participent néanmoins à expliquer leur maintien en titres-services comme le manque d'accessibilité et de stabilité des formes d'activité hors du système. Cet élément est important à souligner : toutes ces travailleuses, qui venaient pourtant d'autres emplois stables, jugent désormais improbable de pouvoir quitter les titres-services vers un emploi de meilleure qualité. Au cours de la période passée dans le dispositif (entre dix et quinze ans), elles ont progressivement développé un sentiment d'impossibilité de sortie : « *quand on met un pied dans le secteur, c'est difficile de sortir* » affirme par exemple Kathy. Ce sentiment est principalement mis en avant par Valérie et Kathy. La difficulté de trouver un autre emploi de meilleure qualité est postulée dans les cas de Valérie qui affirme avoir déjà réfléchi à sortir du dispositif, mais sans savoir où elle pourrait aller malgré sa formation d'origine en infirmière tout en conservant le peu de stabilité et de possibilités d'action et d'expressivité (lié notamment aux relations avec ses clients) qu'elle avait obtenu. La difficulté a été vécue concrètement par Kathy, qui a suivi plusieurs formations en parallèle de son travail d'aide-ménagère dans l'optique de quitter le dispositif, mais qui n'en a jamais eu l'opportunité. Très récemment, l'entreprise de Kathy lui a toutefois proposé un poste de formatrice, associé à de meilleures conditions et statut et qui constitue une évolution interne, bien que celle-ci soit très rare (Brolis et al., 2022). De manière générale, il est notable que les deux travailleuses qui mettent le plus en avant cette impossibilité de sortie soient celles qui considéraient les titres-services comme provisoires.

Marie-Louise mentionne aussi cette improbabilité de sortie du système malgré son diplôme, qu'elle lie aux exigences qu'elle pose pour son travail : avoir un petit horaire, ne pas nécessiter de voiture et bénéficier d'un emploi stable et durable (elles renvoient ainsi aux trois motifs principaux d'entrée). Elle envisage de s'engager dans des formes d'activités variées en complément de son emploi en titres-services (pour limiter la pénibilité de celui-ci), mais ne pense pas que celles-ci pourront lui assurer un revenu suffisant. Elle décrit cette difficulté à sortir du dispositif comme problématique car elle affirme qu'elle ne pourra pas tenir jusqu'à sa retraite et espère qu'une opportunité s'ouvrira pour elle. Enfin, Yvonne aborde peu ses projections hors des titres-services car elle envisage son emploi comme durable.

L'expérience dans le dispositif semble progressivement créer une certaine inertie et un sentiment d'enfermement, qui sont renforcés par l'image – que leur renvoient certains clients et certaines entreprises – d'elles comme des personnes « *bêtes* » (Valérie) ou qui n'ont pas bien travaillé à l'école (Marie-Louise). Si certaines travailleuses ont à l'origine considéré leur emploi dans le dispositif comme provisoire, elles paraissent toutes aujourd'hui l'envisager comme durable malgré les mauvaises conditions d'emploi et de travail du fait des difficultés à en sortir. Ces difficultés résultent de la faible accessibilité des autres emplois (malgré leurs qualifications variées, qui leur paraissent difficilement mobilisables pour leurs projections d'avenir) et du risque de perdre la relative stabilité dont elles bénéficient actuellement.

Cette inertie est aussi souvent facilitée par la relative sécurité économique dont elles jouissent, du fait de ressources complémentaires venant du salaire du mari ou d'allocations du chômage. Cependant, cette sécurité économique ne signifie pas autonomie ; comme elle découle de ressources extérieures, elle traduit davantage une forte dépendance économique.

Enfin, un motif de maintien dans le dispositif s'est particulièrement développé avec l'expérience des travailleuses dans le secteur : la recherche de relations sociales avec « ses » utilisateurs (et particulièrement pour Yvonne et Marie-Louise avec les « *petites personnes âgées* » (Yvonne)) et le sentiment d'aide et d'utilité ressenti du fait de leurs prestations. Elles insistent toutes sur cet élément qui est une source centrale d'expressivité dans leur travail. Yvonne et Valérie investissent par ailleurs de sens leur rôle de déléguée

syndicale et se sentent aussi utiles vis-à-vis de leurs affiliées et du système qu'elles cherchent à améliorer.

3.2.2. *Évolution de la logique de l'accessibilité*

Ensuite, les travailleuses guidées par la logique de l'accessibilité sont entrées dans le dispositif car celui-ci permettait d'obtenir rapidement et facilement (sans exigence de diplôme et parfois sans nécessité de voiture) un emploi pourvoyeur d'un salaire minimum plus ou moins constant et support d'un statut et de possibilités d'expressivité. Cette perception de l'emploi en titres-services comme accessible par rapport aux autres secteurs s'est maintenue au cours du temps, voire s'est renforcée.

Bénédicte et Pauline qui percevaient cet emploi comme potentiellement provisoire ont changé d'avis à ce sujet. Elles mettent toutes les deux en évidence l'improbabilité de sortie et le manque de perspectives dont elles bénéficient pour trouver un autre vrai emploi qui leur soit accessible. Bénédicte a également révisé ses aspirations et elle insiste sur le « *besoin de bouger* » dans son travail, qui fait qu'elle ne pense pas pouvoir mobiliser son diplôme pour ses projections dans l'emploi. Ces travailleuses qui percevaient l'emploi en titres-services comme provisoire à l'origine l'ont donc progressivement repensé comme stable et durable, aussi du fait de l'image renvoyée par certains clients ou entreprises qui les considèrent comme des « *débiles* » ou des « *bonnes à rien* » (Pauline). De son côté, Swaleha a conservé sa perception et elle ne voit pas de perspectives de sortie vers des emplois accessibles de meilleure qualité.

Cette improbabilité de sortie du système pose néanmoins question du fait de la pénibilité du travail qui y est effectué. Pour y faire face, Swaleha a réduit ses heures jusqu'à un mi-temps. De son côté, Pauline espère trouver une porte de sortie (aussi pour pouvoir toucher une retraite suffisante), mais ne voit pas d'opportunités claires. Elle cite plusieurs fois son espoir d'une sortie inespérée du système (« *moi je me vois gagner au loto* »). Elle envisage sinon d'évoluer comme brigadière, ce qui est aussi improbable, ou d'investir certaines de ses activités hors titres-services (telles que l'apiculture ou le médiévisme), bien que celles-ci soient peu stables financièrement et ne pourraient probablement venir qu'en complément de l'emploi en titres-services (qui serait gardé en horaire réduit).

Comme pour les aide-ménagères précédentes, le maintien dans le système est facilité par la réception de ressources complémentaires – actuellement le revenu du conjoint pour les trois bien que Pauline ait reposé pendant une longue période sur des formes variées de

travail au noir – dont dépend leur sécurité économique. Cette dernière est donc garantie, mais par un revenu externe et pas par l’inscription dans l’emploi en titres-services.

Les aide-ménagères ont en outre développé d’autres motifs de maintien dans le dispositif, parmi lesquels la volonté d’horaires flexibles et peu contraignants. Ce motif était déjà important pour Swaleha à son entrée en titres-services et il s’est maintenu ; tandis qu’elle vise toujours à être disponible pour sa famille (un peu moins pour ses enfants qui ne sont plus à l’école), elle désire aussi désormais bénéficier d’un jour de congé pour pouvoir faire face à la pénibilité. La recherche de flexibilité pour soi s’est de plus développée chez Bénédicte, afin de pouvoir s’occuper de ses enfants, et chez Pauline, pour concilier son travail et des loisirs fortement investis de sens, qui lui permettent de souffler et rendent sa « *vie valable* ».

Enfin, l’importance des relations avec les clients s’est grandement renforcée chez les travailleuses. Ces relations sont surtout centrales avec les utilisateurs chez qui elles ont l’habitude d’aller et chez qui certaines se sentent même intégrées dans la famille. Les liens forts qu’elles développent avec les clients leur procurent un sentiment d’utilité et de reconnaissance et sont perçus comme un ressort central de la construction de sens dans le travail (comme activité mais aussi comme rapport social). Ils participent aussi à leur maintien en titres-services car les travailleuses craignent de perdre ces liens si elles sortent du dispositif. Un autre support d’expressivité est pour Bénédicte son rôle de déléguée syndicale et l’aide qu’elle peut apporter à ses collègues.

3.2.3. *Évolution de la logique de la stabilité*

Enfin, les aide-ménagères guidées par la logique de la stabilité à leur entrée en titres-services et qui percevaient cet emploi comme une chance d’obtenir un emploi stable associé à un salaire constant et un minimum de statut n’ont pas changé de perception vis-à-vis de cette dimension de leur emploi. Cette perception s’est même renforcée dans le cas d’Aurélie, qui l’envisageait comme une étape relativement stable mais non durable et qui le considère désormais comme la seule perspective de stabilité qui lui soit accessible. Ce constat est partagé par Sarah. Au motif de la stabilité, s’est donc ajouté celui de l’accessibilité des titres-services, contrastée avec l’inaccessibilité des autres secteurs. Les deux aide-ménagères ont le sentiment qu’il n’existe que peu de perspectives d’emplois stables hors du dispositif qu’elles puissent occuper, du fait de leur manque de qualifications et de leur absence de voiture. À ce manque de perspectives, s’ajoute pour

Sarah une certaine inertie dans le système et la crainte de perdre ce qu'elle a pu obtenir jusqu'alors, et notamment ses relations avec certains clients et son rôle de déléguée syndicale qu'elle valorise fortement. De son côté, Aurélie continue de suivre différentes formations en espérant trouver une opportunité de sortie, au moins partielle, du dispositif. Elle envisage par exemple de commencer à prêter en massothérapie en complément de son travail d'aide-ménagère qu'elle réduirait à un mi-temps, en espérant à terme sortir du dispositif : *« j'aimerais bien un petit peu lâcher les titres-services, pas entièrement, mais essayer de prendre un petit peu mon indépendance »*.

L'inertie dans le dispositif est facilitée par des ressources complémentaires venant d'allocations de chômage pour Sarah ou de travail informel pour Aurélie (ainsi que du maintien de la perception de sa situation actuelle d'emploi comme provisoire). Notons qu'Aurélie est la seule aide-ménagère interrogée qui a un projet assez précis de sortie du dispositif et qu'elle est la moins ancienne dans le dispositif : il est possible que le sentiment d'enfermement se développe progressivement avec le temps passé en titres-services et les échecs de sortie ou l'inertie croissante. De manière générale, nous observons à nouveau que l'emploi en titres-services ne suffit que partiellement à inscrire les travailleuses dans des conditions d'indépendance économique.

En outre, le motif de la flexibilité pour soi, qui était déjà important pour ces travailleuses, s'est maintenu, bien qu'il ne soit toujours pas central. Sarah continue de vouloir bénéficier d'un horaire peu contraignant pour être présente pour ses enfants tandis qu'Aurélie valorise le fait de pouvoir suivre des formations en cours du soir ou le week-end sans conflit avec son travail.

Enfin, comme pour toutes les autres aide-ménagères, Sarah et Aurélie valorisent très fortement les relations qu'elles ont pu développer avec certains utilisateurs – surtout les personnes âgées pour Sarah – et dont elles sont devenues très proches. Ces relations s'accompagnent d'un fort sentiment d'utilité et de reconnaissance du travail effectué et constituent un espace central d'expressivité pour ces travailleuses. Le rôle de déléguée syndicale et de lutte pour améliorer le dispositif constitue une autre source d'expressivité pour Sarah. Comme elle l'explique, ce rôle participe à la maintenir dans le dispositif : *« je suis déléguée depuis trois ans. J'adore ça, j'adore, j'adore, j'adore. C'est ce qui me motive peut-être d'ailleurs à rester dans les titres-services, c'est le fait d'être déléguée, je me dis si je pars je n'aurais peut-être plus mon mandat et ça me rend triste »*.

3.2.4. Logiques de maintien en titres-services et conceptions du travail accessible associées

Les arguments principaux d'entrée en titres-services, qu'il s'agisse de la flexibilité pour soi, de l'accessibilité ou de la stabilité, se sont donc maintenus chez les travailleuses au cours du temps passé dans le dispositif. Néanmoins, leur centralité a pu changer – c'est notamment le cas de la flexibilité pour soi, qui est restée importante voire s'est renforcée dans certains cas, mais dont le caractère central a pu être remis en cause – et d'autres motifs importants se sont développés. Toutes les aide-ménagères interrogées valorisent ainsi les relations interpersonnelles avec les utilisateurs ainsi que le sentiment d'utilité et de reconnaissance et l'expressivité qui y sont associés. Ces relations constituent un nouveau motif de maintien dans le dispositif, très important pour plusieurs travailleuses. Bénédicte et Valérie craignent par exemple qu'une sortie du système entraîne la perte du contact social et du lien avec ces utilisateurs. Un autre motif mis en évidence par certaines travailleuses est l'important investissement du rôle syndical, qui est partagé par plusieurs déléguées. Cet investissement peut aussi constituer un motif de maintien, comme pour Sarah qui craint de perdre son mandat si elle change de secteur.

Par ailleurs, les motifs d'entrée ont pu être légèrement modifiés, comme celui de la flexibilité pour soi qui n'est plus seulement invoqué pour concilier travail et vie familiale, réduire la pénibilité ou répondre à des contraintes externes, mais qui est aussi valorisé par plusieurs travailleuses comme leur permettant de concilier leur travail et des formes variées d'activités externes, comme des formations ou des loisirs, qui peuvent parfois être investies en tant que projet professionnel.

De manière générale, nous observons surtout que le motif de l'accessibilité de l'emploi en titres-services – comparé aux autres emplois – s'est renforcé chez la plupart des aide-ménagères, ainsi que celui de la stabilité. L'emploi en titres-services est perçu comme l'un des seuls accessibles offrant certaines conditions de stabilité. Les travailleuses éprouvent dès lors un sentiment d'enfermement dans le dispositif. Ce sentiment est conforme aux perspectives d'entrée de certaines qui considéraient cet emploi comme durable à long terme car elles avaient déjà des projections assez limitées. Il inverse au contraire les perspectives de départ d'autres, qui envisageaient cet emploi comme provisoire voire comme un tremplin et qui avaient revu leurs aspirations à la baisse en espérant que ce ne soit que pour une période provisoire ; celles-ci ont finalement dû

maintenir leurs aspirations réduites. Le maintien dans le dispositif résulte en grande partie de ce sentiment d'enfermement, renforcé par une certaine inertie provoquée par une diversité de facteurs composés des motifs précédemment cités (relations avec les clients, rôle syndical et flexibilité pour soi).

Nous pouvons ainsi décrire une concentration des motifs déterminant le maintien en titres-services, qui sont de plus en plus partagés par la plupart des aide-ménagères et qui s'organisent de manière similaire. L'argument central de maintien résulte du sentiment d'enfermement et de l'inertie dans le dispositif qui découle de la conjonction de l'accessibilité et de la stabilité des titres-services qui contraste avec les autres secteurs⁴¹. L'inertie dans le dispositif provient de la crainte des travailleuses de perdre la situation de relative stabilité et le peu d'avantages qu'elles ont accumulé, de l'absence de qualifications qu'elles perçoivent comme valorisables pour trouver un autre emploi⁴² ou de la diffusion, depuis les directions ou clients (sans que ce ne soit volontaire), d'une auto-perception comme « *bête* » ou « *bonne à rien* » parmi les travailleuses. Celles-ci luttent contre cette perception, mais elle joue malgré tout un rôle dans leurs projections dans l'emploi et particulièrement dans leurs révisions à la baisse de ces projections.

Ce motif est déterminant dans le maintien des travailleuses, et est renforcé par d'autres motifs secondaires. Un premier motif secondaire est la flexibilité pour soi, qui est valorisée par toutes mais dans une intensité variable. Pour quelques travailleuses, il s'agit surtout de faire face à la pénibilité du travail et ce motif est peu déterminant (même si important) dans le maintien en titres-services. Pour les autres, il permet de concilier le travail avec la vie familiale ou avec d'autres activités externes, fortement valorisées, ce qui n'est pas possible dans d'autres secteurs. Cette conciliation est alors perçue comme largement déterminante et participe fortement au maintien dans le dispositif. Un deuxième motif secondaire se compose des relations avec les utilisateurs, jugées comme centrales par toutes les aide-ménagères et qui contribue également à leur maintien. Enfin, le rôle de déléguée syndicale est investi de sens et peut aussi conduire à rester dans le

⁴¹ Notons le cas particulier de Kathy, qui partageait ce sentiment d'enfermement mais a obtenu l'opportunité d'évoluer professionnellement au sein du secteur en devenant formatrice. Nous retrouvons malgré tout l'inertie que nous avons décrite : le changement résulte d'une demande de son entreprise et elle ne l'envisageait pas comme une possibilité sur laquelle fonder des visions d'avenir avant.

⁴² Pourtant, le niveau d'étude chez ces aide-ménagères est très varié, et plusieurs sont diplômées de l'enseignement secondaire supérieur ou supérieur. Cette perception d'un manque de qualification découle du sentiment, pour celles qui ont un diplôme, que celui est trop ancien ou ne correspond pas à leurs aspirations ou plus généralement du fait que les formations disponibles dans le système sont presque exclusivement centrées sur le travail ménager et n'ouvrent aucune voie de sortie.

système. Les effets de ces motifs secondaires qui sont largement partagés (à l'exception du dernier) s'accumulent et participent au maintien en titres-services en renforçant l'effet d'enfermement et l'inertie.

Par ailleurs, l'inertie et le maintien dans le dispositif sont facilités par des éléments externes, et principalement par la réception de ressources complémentaires. En effet, nous avons souligné que l'emploi en titres-services n'inscrit pas les aide-ménagères dans des conditions d'indépendance économique et sociale, et que celles-ci dépendent d'autres ressources que leur seul salaire : le salaire ou les allocations du conjoint, l'AGR ou des revenus du travail au noir. Yvonne insiste par exemple sur le caractère nécessaire du salaire de son mari qui lui a permis de ne pas dépendre de la mutuelle et de ne pas devoir reprendre un horaire complet qui l'aurait probablement amenée à finalement quitter le dispositif à cause de sa pénibilité :

« Si mon mari, fin mon conjoint n'avait pas son salaire, bah je n'aurais pas eu d'autres choix soit de rester sur la mutuelle au risque de perdre carrément ma place au bout d'un certain temps, ou de reprendre mon horaire complet et de ne pas savoir l'assumer ».

Valérie souligne aussi qu'elle n'a pu rester dans le dispositif après avoir quitté son mari que car elle a appris qu'elle pouvait toucher une allocation de chômage en complément :

« [...] quand je me suis séparé avec mon mari [...], si par exemple je ne gagnais pas assez, bah j'aurais changé de métier aussi. Et alors on m'a dit que j'avais droit à un complément chômage parce que j'avais travaillé tant d'années et, ils ont calculé et voilà je suis restée sinon je serai partie aussi, parce que voilà il faut rester dans la logique, quand vous avez un loyer à payer, que vous êtes seule, les charges, manger... ».

Parmi les enquêtées, seule Kathy ne dépend pas directement dans sa vie quotidienne de ressources complémentaires. Elle a toutefois indiqué avoir dépendu, pendant des périodes de difficultés financières, de réseaux de solidarité et du soutien financier de leur famille ou de connaissances. De manière générale, l'inscription dans l'emploi en titres-services permet peu de faire face seule à des périodes de difficultés ou d'instabilité financière, d'où l'importance associée par Yvonne et Pauline au fait de posséder sa maison.

Les conceptions du travail accessible ont aussi évolué au cours du temps passé dans le dispositif. Comme les logiques de maintien, des conceptions à l'origine relativement variées du travail accessible se sont concentrées autour des mêmes logiques. Les aide-ménagères partagent ainsi un constat similaire sur leurs projections d'avenir dans l'emploi : il est peu probable qu'elles obtiennent l'opportunité de sortir des titres-services pour un emploi de meilleure qualité. Ces projections d'avenir fortement limitées sont en continuité avec les perspectives qu'avaient certaines des travailleuses qui considéraient l'entrée dans le dispositif comme une chance ; elles traduisent la révision à la baisse des aspirations à long terme des autres qui considéraient cet emploi comme provisoire.

Le dispositif paraît alors fabriquer la résignation et l'inertie de ses travailleuses dans leur emploi, ajustant leurs aspirations aux conditions qu'elles y rencontrent. Celui-ci ne leur offre pas de conditions statutaires protectrices ou leur assurant une certaine sécurité économique, mais des formes variées d'activités encadrées par des règles officielles et leur fournissant un salaire et un minimum de statut et de possibilités d'expressivité, tout en les maintenant dans les marges de l'emploi classique. Les conceptions du travail accessible qu'elles développent s'apparentent alors à nouveau au contrat et les amènent à demeurer dans leur emploi. Celui-ci n'est pas pérenne à long terme du point de vue financier ou de la pénibilité, mais il offre quelques avantages qui correspondent aux motifs secondaires de maintien : flexibilité pour soi, relations avec les clients, rôle syndical. Étant donné leurs aspirations réduites, les travailleuses craignent de perdre la relative stabilité et ces quelques avantages, ce qui les conduit à se résigner et à demeurer en titres-services. Ce maintien est aussi facilité par la sécurité économique garantie de manière externe, mais qui ne s'accompagne pas d'autonomie financière.

Certaines aide-ménagères cherchent à compléter cette logique du contrat, qui correspond à leur emploi en titres-services, par une logique du projet en lien avec des activités qu'elles exercent hors de la sphère du travail (comme rapport social) et qu'elles envisagent d'investir professionnellement (plus ou moins partiellement). Ainsi, Marie-Louise, Pauline et Aurélie⁴³ réfléchissent à investir certaines activités actuellement hors travail comme « sources de revenus et supports de statut » (Demazière & Zune, 2016, p. 11). Il peut s'agir de mobiliser des formations (cas de Marie-Louise et Aurélie) ou des activités s'apparentant à des loisirs mais qui pourraient être investis professionnellement

⁴³ Outre ces trois aide-ménagères, Kathy a également pendant un temps cherché à développer d'autres formes d'activités sous la logique du projet pour sortir du dispositif mais sans succès.

(cas de Marie-Louise et Pauline). Ces projections demeurent néanmoins floues et hésitantes, surtout dans les cas de Marie-Louise et Pauline, et largement dépendantes d'un revenu constant qui n'est associé, dans leurs perspectives, qu'à l'emploi en titres-services. Celui-ci apparaît alors comme un support relativement stable permettant de développer des aspirations liées à une logique du projet⁴⁴, même s'il est peu probable que ce projet se suffise à lui seul et dépasse le statut de complément.

La logique principale de maintien en titres-services repose sur la résignation et l'inertie, fabriquées dans le dispositif, des travailleuses du fait de l'absence de perspectives accessibles et stables de sortie hors du secteur. Cette logique traduit des projections limitées dans l'emploi – maintenues ou révisées à la baisse – qui conduisent à une certaine résignation des travailleuses au caractère précaire de leur emploi et de leur travail. L'inertie dans le système résulte aussi de l'ensemble de motifs de maintien, qui constituent une série d'avantages que les aide-ménagères craignent de perdre si elles essaient de sortir du dispositif. Parmi ces motifs, se retrouvent une série de possibilités de construction de significations qui peuvent contribuer à rendre compte du rapport expressif des travailleuses à leur travail. Ainsi, la flexibilité pour soi caractéristique des titres-services permet à certaines d'investir de sens des activités hors travail tandis que les relations aux clients et le rôle de déléguée syndicale forment d'autres sources d'expressivité. Ces investissements de sens participent au maintien des travailleuses dans le système et à leur satisfaction. La dissonance entre conditions précaires en titres-services et rapport expressif et satisfait au travail s'expliquerait alors par le caractère fondamentalement expressif de celui-ci, qui produirait de la satisfaction malgré la précarité. Pour interroger cette hypothèse, examinons désormais de plus près les investissements de sens dans le travail ainsi que les facteurs de désinvestissement.

⁴⁴ Du fait des horaires peu contraignants qui laissent du temps pour développer ces aspirations.

4. Investissements de sens et rapport au travail

Sur base des trajectoires biographiques des travailleuses, de leurs conceptions du travail accessible et de leur évolution que nous avons déjà examinées, mais aussi de leurs discours sur leur travail et ses diverses dimensions, analysons leur rapport au travail en titres-services. Cette analyse vise à appréhender comment les travailleuses investissent ce travail, en vue de rendre compte de la dissonance entre conditions précaires et rapport satisfait et expressif.

4.1. **Un rapport largement expressif au travail**

Le discours des aide-ménagères sur leur travail (dans sa double acception) traduit le rapport largement expressif qu'elles entretiennent avec. Celui-ci est appréhendé comme un espace de construction de sens et de significations ; que cette construction soit interne au travail comme activité et directement liée à la pratique concrète d'aide au ménage ou qu'elle lui soit externe et associée au seul travail comme forme sociale sans se retrouver dans l'exécution directe de cette pratique⁴⁵. Le travail peut néanmoins aussi être source de désinvestissements, qui peuvent contrebalancer son caractère expressif et les significations qui y sont construites. Examinons ces investissements et désinvestissements de sens afin de rendre compte du rapport des aide-ménagères à leur travail.

4.1.1. *(Dés)Investissements de sens internes au travail comme activité en titres-services*

Commençons par nous intéresser aux investissements de sens internes au travail comme activité en titres-services. Nous avons déjà mentionné deux dimensions internes aux pratiques des travailleuses qu'elles saisissent comme support de sens. La première est spécifique à Bénédicte et Valérie et concerne leur besoin de « *bouger* », de ne pas « *rester assis[e]* » (Valérie) dans leur travail. Elles valorisent fortement cette dimension (intrinsèque) active de leur travail si bien que, lors du confinement, leur maison « *était plus stérile qu'un hôpital* » (Bénédicte) car elles ne pouvaient prester que là.

La seconde est plus transversale et est partagée par l'ensemble des travailleuses. Il s'agit de l'importance, croissante au cours du temps passé en titres-services, de la dimension de relation et de lien avec les utilisateurs. Celle-ci constitue l'un des supports principaux

⁴⁵ Ces deux formes d'investissement du travail sont évidemment liées entre elles.

d'expressivité dans le travail comme activité et est désignée comme l'un de ses aspects les plus positifs et motivants. Cette centralité des relations interpersonnelles se déploie de différentes manières.

D'une part, la centralité des relations aux clients est liée aux relations interpersonnelles fortes que les travailleuses tissent avec eux, qui se développent progressivement avec le temps passé à travailler pour les mêmes utilisateurs. Du fait de leur ancienneté dans le même lieu de travail (au service des mêmes clients), les aide-ménagères s'intègrent dans le ménage, au point de progressivement avoir le sentiment qu'il n'y a « *pas de différence entre elle[s] et la famille* » utilisatrice (Swaleha). Le travail devient ici un support de leur inclusion sociale. En parallèle, sont exprimées de plus en plus de marques de confiance de la part des utilisateurs. Celle-ci est rapidement formulée par le don des clés du lieu de vie à nettoyer, ainsi qu'occasionnellement par le code de l'alarme, bien qu'au début de la relation, le client puisse avoir des attitudes de méfiance vis-à-vis de son aide-ménagère. Yvonne relate ainsi l'exemple d'une cliente qui laissait traîner des billets de vingt euros pour la « *tester* », ce qu'elle prenait comme une offense. Avec le temps, la fréquence de ces attitudes diminue toutefois jusqu'à parfois totalement disparaître et laisser place à des comportements traduisant une forte confiance. Kathy explique ainsi qu'elle s'occupe du chat de certains de ses clients quand ceux-ci partent en vacances. De son côté, Aurélie affirme avoir la confiance de la plupart de ses utilisateurs, notamment de certains « *qui sont partis au Québec* » plusieurs mois et qui lui « *ont passé leurs clés* ».

Ces signes de confiance s'accompagnent de nombreuses marques de reconnaissance de la part des clients. Celles-ci sont parfois formulées de manière explicite par des remerciements ou des petites attentions ou cadeaux. La reconnaissance peut également être exprimée de manière plus implicite dans certains comportements habituels des clients : attendre à la fenêtre leur venue, les désigner de manière affectueuse ou les reconduire chez elles. D'autres actions plus spécifiques des utilisateurs traduisent enfin cette forte reconnaissance, par exemple, cite Bénédicte, le fait de garder la même aide-ménagère malgré un congé de grossesse. Plusieurs aide-ménagères insistent par ailleurs sur le fait que cette reconnaissance est davantage exprimée chez les clients qui dépendent véritablement des services d'aide-ménagère. Il s'agit surtout des « *petites personnes âgées* » (Yvonne), qui sont décrites comme plus humaines et plus compréhensives ou des femmes avec enfants qui n'arrivent pas à concilier travail et occupations familiales et qui voient dans l'aide-ménagère le « *messie* » (Pauline).

Pour les travailleuses, ces comportements variés signifient la reconnaissance du travail effectué, mais aussi (et peut-être surtout) de leur dignité humaine et de leur statut égal avec les clients. Ces marques de reconnaissance sont dès lors fortement investies comme support de sens et de significations dans le travail et y favorisent la motivation. Pauline explique par exemple :

« Une fois j'ai nettoyé un énorme lustre, alors il y a rien de plus chiant que de faire un lustre, mais je savais que la dame allait s'en rendre compte et qu'elle serait super heureuse. Bah j'ai eu la pêche pour faire ce lustre ».

Cependant, tous les clients ne manifestent pas les mêmes marques de reconnaissance et plusieurs demeurent au contraire distants, froids voire désagréables. Certains expriment en outre un certain manque de reconnaissance et de respect vis-à-vis du travail d'aide au ménage – qui se traduit par leur circulation dans les pièces en train d'être nettoyées ou par un manque d'ordre, d'hygiène ou de matériel – mais aussi vis-à-vis de la dignité des travailleuses. Cette non-reconnaissance de leur dignité passe par une série de comportements qui révèlent le peu de considération des clients à l'égard des travailleuses – perçues comme des « *bonniches* » (Yvonne, Valérie, Pauline) ou des « *femmes d'ouvrage* » (Bénédicte, Valérie, Sarah), « *bêtes* » (Valérie) ou qui ont raté l'école (Marie-Louise) et qui ne méritent pas neuf euros de l'heure (Yvonne) – voire par des attitudes racistes ou sexistes.

Ce manque de reconnaissance traduit souvent la non-reconnaissance par les utilisateurs de leur lieu de vie comme du lieu de travail d'une autre personne. Les aide-ménagères qui aspirent à ce que celui-ci soit reconnu comme tel et comme un « espace public » (Ferreras, 2007, p. 92), dans lequel chaque individu est reconnu comme égal en dignité, font alors face à une contradiction, étant donné que les clients pensent cet espace comme un espace privé et domestique. La disparition de la figure de l'employeur (et des devoirs qui l'accompagnent) sur le lieu de travail – supposée endossée par l'entreprise agréée mais très rarement prise en charge dans les faits – est problématique pour les travailleuses qui se retrouvent face à des clients qui ne se reconnaissent que des droits et aucun devoir et justifient leurs choix arbitraires par l'assertion « *c'est moi qui paie* » (Yvonne). Pour faire face à ce « régime d'interaction domestique » (Ferreras, 2007, p. 100), propre à la sphère privée et basé sur une hiérarchie statutaire prédéterminée, les aide-ménagères jouent la plupart du temps sur les relations interpersonnelles qu'elles développent

« *heureusement* » (Aurélie) avec les clients, mais qui sont fragiles – ces derniers risquant toujours de « *retourner leur veste* » (Bénédicte) –, sur la diplomatie ou sur le peu de soutien qu’elles reçoivent de leur entreprise. Afin de réduire la contradiction entre leurs attentes et le manque de reconnaissance de certains utilisateurs, des formes d’adaptation sont également mises en œuvre par les travailleuses : elles visent à « *éduquer* » les clients (Pauline), à « *garder ses limites avec* » (Valérie) ou à effectuer un « *tri* » parmi ceux-ci, afin de ne garder que les « *meilleurs* » (Yvonne).

Les entreprises agréées peuvent également exprimer un fort manque de reconnaissance des travailleuses, considérées comme des simples « *numéros* » (Swaleha) ou comme des « *fainéante[s]* » (Pauline) qu’il s’agit de mettre au travail. Ce manque de reconnaissance se traduit aussi dans la logique de la plupart des entreprises qu’Aurélie résume : « *c’est les clients avant tout* ».

D’autre part, les aide-ménagères éprouvent un fort sentiment d’utilité dans les relations interpersonnelles avec leurs clients et développent progressivement un rapport expressif autonome à leur travail, en investissant de sens le fait de leur venir en aide. Ce sentiment d’utilité est renforcé par les diverses marques de reconnaissance des clients, qui constituent pour les travailleuses la preuve du caractère essentiel de leur intervention. À nouveau, elles opèrent une distinction entre les utilisateurs dépendants (âgés notamment) et les autres : le sentiment d’utilité est beaucoup plus fort dans le premier cas, dans le cas de ceux qui « *ne savent vraiment pas* » (Sarah) réaliser leurs tâches ménagères. Les travailleuses visent alors à garantir le « *confort* » (Marie-Louise) des lieux de vie des personnes qui n’ont plus la capacité de s’en occuper, pour que ceux-ci restent agréables.

Ce renforcement du sentiment d’utilité dans le cas d’utilisateurs dépendants résulte en grande partie de l’élargissement, opéré par de nombreuses travailleuses, de leur rôle à un rôle d’aide qui ne se limite pas au ménage. Pour celles-ci, leur rôle intègre aussi des visées de présence, de dialogue et de maintien des relations sociales de publics isolés (toujours surtout les personnes âgées) ainsi que de maintien de leur autonomie à domicile et de prévention des risques pour leur santé.

Ce sentiment d’utilité peut aussi être vécu par rapport aux autres aide-ménagères, quand une plus ancienne vient en aide à des plus jeunes via des formations ou un système d’écologie. Au travers de cette aide, l’aide-ménagère plus ancienne a le sentiment de permettre aux autres de bien travailler et de percevoir à leur tour leur travail comme utile

et apprécié chez leurs clients. Ce sentiment d'utilité auprès d'autres aide-ménagères est le plus marqué chez Kathy dans son nouveau rôle de formatrice.

En outre, les aide-ménagères peuvent ressentir un sentiment d'utilité plus général et abstrait, envers leur entreprise ou la société. À travers leur travail (au sens d'activité toujours), elles remplissent une tâche indispensable au bon fonctionnement de leur entreprise – « *essaie de faire fonctionner une société titres-services sans aide-ménagère, t'es dans la merde quand-même* » (Bénédicte) – mais aussi de la société en général.

Outre ces investissements de sens, d'autres dimensions plus spécifiques sont aussi le lieu de construction de significations dans le travail pour quelques travailleuses. La principale est celle de la perception d'une forte autonomie dans la pratique concrète de l'aide au ménage. S'ils donnent souvent une liste de tâches à réaliser (qui devient progressivement informelle), la plupart des clients offrent aux travailleuses la possibilité d'une certaine auto-organisation. Celles-ci se sentent « *indépendante[s]* » et « *autonome[s]* » (Aurélie) sur un lieu de travail caractérisé la plupart du temps par l'absence d'une figure directe d'autorité imposant des procédés.

Quelques clients imposent cependant des procédés particuliers aux aide-ménagères pour laver leur maison : par exemple l'emploi d'un type de matériel précis, une manière spécifique de réaliser une partie du ménage ou la réalisation de tâches supplémentaires. Cette imposition est vécue par les travailleuses comme contradictoire par rapport à l'autonomie vécue habituellement dans le travail et surtout comme absurde car les utilisateurs ne disposent pas des compétences qu'elles ont accumulées au travers des formations et de l'expérience du service. Elles acceptent toutefois souvent les procédés exigés par les utilisateurs, même quand ceux-ci sont problématiques pour leur santé, car elles ne bénéficient pas d'un soutien suffisant de l'entreprise pour s'y opposer.

Du fait de l'auto-organisation générale dont elles bénéficient dans le travail, plusieurs aide-ménagères valorisent les diverses compétences qu'elles y accumulent et expriment une certaine certitude de la qualité des services qu'elles prestent (« *du bon boulot* » selon Sarah), qui leur fournit un sentiment d'autosatisfaction. Toutefois, cette autonomie dans le travail s'accompagne d'une solitude et d'un manque de contact avec les collègues que toutes regrettent, et qui réduisent les possibilités d'inclusion dans un groupe de pairs.

Enfin, une dernière dimension interne au travail (comme activité) qui est mobilisée comme support d'expressivité se retrouve dans le fait que quelques aide-ménagères

satisfont leur curiosité car elles découvrent des univers privés variés en entrant dans le lieu de vie de personnes qui leur sont parfois totalement étrangères. Pauline explique par exemple : « *en allant chez les gens je satisfais pas mal de curiosité parce que je vois comment ils vivent, je vois comment ils décorent... je vois énormément de choses* ». Cette intrusion dans l'intimité peut au contraire être vécue comme problématique par certaines travailleuses qui découvrent des éléments de vie qu'elles auraient « *préféré ne jamais savoir* » (Marie-Louise).

Le travail d'aide au ménage comme effort est néanmoins aussi le lieu de désinvestissements et comportent différents aspects qui entrent en contradiction avec les dimensions expressives décrites précédemment. Plusieurs des manifestations de ce désinvestissement de sens dans le travail (comme activité) ont déjà été décrites, comme la solitude des travailleuses – qui empêche leur inclusion dans un groupe de pairs et les maintient atomisées – ou la faible reconnaissance de celles-ci et de leur compétences et qualifications par les clients (ou par l'entreprise). Cette faible reconnaissance conduit les aide-ménagères à un sentiment de dévalorisation de leur travail mais aussi de leur personne même, qui réduit leurs possibilités d'expressivité dans le travail.

Ces possibilités d'expressivité sont également limitées du fait de la relation asymétrique entre travailleuse et client qui résulte des faibles encadrement et soutien organisés par les entreprises agréées et permet au client d'imposer des conditions de travail plus difficile – par exemple le non-respect des réglementations ou une surcharge de travail. Ce travail est dès lors moins saisi comme un espace de construction de sens. Dans les quelques cas où les aide-ménagères bénéficient du soutien de leur entreprise, elles peuvent plus facilement imposer leur rôle ce qui favorise l'expressivité dans leur travail (comme activité).

Enfin, la pénibilité accrue (autant physique que psychologique) sur le lieu de travail, et le manque de mesures pour y faire face et la réduire, diminue aussi les possibilités d'expressivité. En effet, le caractère lourd, usant et répétitif des activités réalisées dans le cadre de leur travail les fatigue fortement et réduit leurs possibilités d'expressivité car elles privilégient dans ces moments (fréquents) un rapport plus distant avec le travail.

4.1.2. *(Dés)Investissements de sens externes au travail comme activité en titres-services*

Des formes d'investissement du travail en titres-services existent également hors de la prestation concrète de service et sont associées au travail au tant que rapport social. Dans ce cas, les aide-ménagères investissent certaines dimensions de leur travail au-delà de la simple activité concrète, mais du fait de la validation sociale de ce travail. La construction de sens dans le travail est alors liée à des dimensions qui dépassent le procès de travail et sont associées aux liens qui se tissent entre la forme sociale que constitue le travail en titres-services et les autres aspects de la vie sociale. Le déroulement du travail en tant qu'activité influence toutefois les possibilités d'investissements de sens associées au travail comme rapport social étant donné que ces deux acceptions sont intrinsèquement liées entre elles.

La première et principale source de sens externe au travail en tant qu'activité concerne la facilité d'articuler les différentes temporalités de la vie qui résulte de l'organisation particulière de la forme sociale travail en titres-services. Le travail joue en effet un rôle essentiel dans la structuration des différents temps sociaux (Thoemmes, 2008) car il constitue le principe central d'identification et de reconnaissance sociales (Sobel, 2008). Il s'agit ici du travail en tant que rapport social qui, du fait de sa validation sociale comme producteur de valeur, se voit reconnaître un statut associé à des possibilités d'intégration et d'identité sociales (Harribey, 1998). Comme nous l'avons déjà mentionné, les temps du travail et du hors-travail ne sont plus étanches, mais s'articulent de plus en plus et s'influencent réciproquement. Les rapports subjectifs entre ces différentes temporalités sociales sont dès lors variés : le temps du travail peut être surinvesti, désinvesti ou peut s'articuler de manière ambivalente avec les autres temps de la vie (Amsellem, 2013). Malgré cette hétérogénéité importante des rapports aux temps sociaux, le temps du travail demeure un temps dominant qui polarise les autres (Amsellem, 2013 ; Dujarier, 2021) et est déterminant dans la structuration des différentes temporalités de la vie. Dans les titres-services, la possibilité d'articulation du travail (comme rapport social) et des autres activités hors-travail est fortement investie de sens par les aide-ménagères et est perçue comme une caractéristique favorisant la construction de significations et le rapport expressif au travail ou en dehors.

Les aide-ménagères investissent de sens la facilité d'articulation entre leur travail (comme rapport social) et principalement deux formes de temporalités hors-travail : le temps

domestique et le temps des loisirs⁴⁶. Ceux-ci renvoient respectivement au travail non validé socialement réalisé au sein du ménage et nécessaire à la vie ou à sa reproduction, et aux occupations variées, qui ont une fonction de compensation (par rapport au caractère contraignant du travail comme rapport social) et de divertissement mais ne s'y limitent pas et sont investies comme espace d'épanouissement et de construction de sens (Dumazedier, 1962).

D'une part, l'opportunité d'équilibrer le temps de travail en titres-services avec celui des activités associées à la vie familiale (et surtout à l'occupation des enfants) est vécue par les aide-ménagères comme favorisant leur autonomie. La flexibilité des horaires permet de limiter les contraintes horaires sur la vie privée et familiale des travailleuses et les débarrasse d'une partie de la charge mentale et psychologique liée à la question de la conciliation entre travail et tâches domestiques (souvent réparties inégalement selon le genre). Cette réduction de contrainte s'accompagne d'un fort sentiment d'autonomie et d'une expressivité grandissante dans le travail, mais aussi hors de celui-ci. Cette facilité de conciliation entre temps de travail et temps domestique constitue par ailleurs un motif central d'entrée et de maintien dans le dispositif.

D'autre part, quelques aide-ménagères (Marie-Louise et Pauline⁴⁷) investissent fortement la possibilité de concilier le temps de travail en titres-services avec celui d'activités très variées⁴⁸ de loisirs, externes au premier et sources d'épanouissement. Cette possibilité constitue pour elles une source principale d'expressivité. Le temps disponible pour les loisirs permet en effet de compenser la contrainte vécue en titres-services, de se divertir et surtout de trouver des activités riches en significations. Pauline insiste par exemple sur le fait que ces activités constituent une « *bouffée d'oxygène qui rend [s]a vie valable* », « *qui nourrit [s]on âme* ». Le sens qui est investi par ces aide-ménagères dans des activités (de loisir) externes à leur travail (comme rapport social) en titres-services est en

⁴⁶ D'autres temps existent à côté (notamment les temps de travail gratuit, de travail au noir ou de travail de subsistance), mais l'articulation de ceux-ci avec le travail en titres-services n'est pas saisie par les travailleuses comme support pour la construction de sens. Quand de tels temps sont associés avec le travail en titres-services, l'articulation des différents temps est davantage appréhendée comme source de désinvestissement, car résultant de la nécessité d'ajouter un temps contraignant au temps de travail (vécu en partie déjà comme contraignant).

⁴⁷ Celles-ci ne sont pas déléguées syndicales et sont peu concernées par la nécessité de soins aux enfants (le fils de Marie-Louise est plus âgé tandis que Pauline n'a pas d'enfants). L'absence de ces contraintes temporelles externes leur permet de dégager un temps à investir dans des loisirs.

⁴⁸ Ces activités sont la danse et le suivi de formations portant sur une diversité de sujet (de la philosophie à la couture) pour Marie-Louise et l'équitation, l'apiculture, le tir à l'arc, le médiévisme, la pyrogravure, la danse et la broderie pour Pauline, qui mentionne aussi avoir fait du kaerobic.

partie reporté sur celui-ci et sur certaines de ses caractéristiques, particulièrement sa flexibilité.

Ensuite, l'investissement du rôle syndical assumé par les déléguées dans le dispositif constitue une autre source d'expressivité dans le travail en titres-services, comme rapport social. Ainsi, les travailleuses déléguées mettent en évidence la centralité de leur rôle dans leur travail, rôle qui n'est pas associé à leurs activités concrètes de service, mais à leur travail en tant que forme sociale car il résulte de la validation de ces activités comme productrices de valeur et du statut et des droits qui y sont associés. L'investissement du rôle de déléguée syndicale se matérialise de différentes manières qui peuvent s'articuler entre elles. La perception la plus partagée de ce rôle est l'affirmation de la volonté d'améliorer le système des titres-services⁴⁹. Les déléguées luttent pour cette amélioration, et cette lutte donne du sens à leur travail et à leur inscription dans l'emploi d'aide-ménagère. Si elles sont parfois déçues par la lenteur des changements et par la difficulté à améliorer le dispositif – « *il y a encore beaucoup de choses à faire* » selon Yvonne –, leur rôle de déléguée syndicale leur permet de tenir et de continuer à lutter sans désespérer et chaque victoire syndicale est largement investie de sens et fournit des raisons de rester dans le système.

Quelques déléguées jouent en outre un rôle de soutien et d'accompagnement vis-à-vis de leurs collègues, et leur proposent des conseils quand elles sont confrontées à des difficultés sur le lieu de travail ou avec l'entreprise agréée. Ce rôle d'aide constitue un espace de construction de significations, largement investi par les déléguées. Sarah explique par exemple qu'elle est disponible à tout moment pour ses collègues. Elle accepte les contraintes que cette disponibilité lui impose car cette dernière lui semble indispensable pour remplir au mieux son rôle et est, pour elle, source d'expressivité.

Le rôle de déléguée syndicale représente aussi une occasion de bouger et de s'activer dans son travail (dimension recherchée par Bénédicte) ou une source de reconnaissance, voire de célébrité relative sur les réseaux sociaux dans le cas de Sarah. Ces dimensions offrent des possibilités supplémentaires d'expressivité associées à la forme sociale travail. Cet investissement de sens du rôle de déléguée, vécu comme espace de construction de sens

⁴⁹ Le rôle de déléguée peut être vécu comme une nécessité découlant d'un contexte de travail marqué par la faiblesse de la qualité d'emploi et de travail et le besoin d'améliorer cette situation, ce qui est le cas de Bénédicte et Valérie.

qui favorise l'utilité et l'inclusion dans un groupe, constitue un motif important de maintien dans le dispositif.

Le travail en titres-services comme rapport social constitue donc un espace expressif largement investi par les aide-ménagères. Il est néanmoins aussi un lieu marqué par la contrainte et par une série de dimensions qui entrent en contradiction avec la construction de significations et sont sources de désinvestissement. Le caractère extrêmement restreint du salaire constitue la source principale de désinvestissement partagée par toutes les travailleuses. Le salaire (voir tableau 2 ci-dessous) est non seulement très bas à l'embauche, mais il s'accompagne en plus d'une évolution barémique très limitée (à trois ans !) et d'une quasi-systématicité du temps partiel. De ce fait, l'emploi et le travail (comme rapport social) en titres-services n'inscrivent pas les aide-ménagères dans des conditions de sécurité économique et sociale, ce qui a deux conséquences principales.

Tableau 2 : Échelle barémique en titres-services (salaire horaire minimum)

Ancienneté	0 mois	1 an	2 ans	3 ans
Salaire horaire	11,81€	12,26€	12,41€	12,55€

(Salaires horaires minimums en euros ; Chiffres des Commissions paritaires 322.01, valides depuis le 1er février 2022)

D'une part, les travailleuses sont obligées de réaliser des arbitrages entre santé et salaire, qui tournent la plupart du temps à l'avantage du second. Elles évitent par exemple certains rendez-vous médicaux parce que ceux-ci sont trop chers ou parce qu'ils tombent pendant des heures de travail et qu'elles ne veulent pas perdre une partie de leurs revenus. Elles essaient aussi de retarder le plus possible le recours à la mutuelle et aux incapacités de travail (en recourant à des infiltrations notamment), pour continuer à toucher leur salaire au détriment de leur santé. Quand elles tombent en incapacité de travail, leurs ressources sont si faibles – elles sont décrites comme « catastrophiques » (Kathy, Sarah) – que certaines expliquent qu'elles sont obligées de reprendre avant la fin de leur période d'incapacité, sans l'accord du médecin. Kathy raconte la « descente aux enfers » qu'a constitué son recours à la mutuelle à la suite de sa déchirure du ligament au poignet :

« En 2010, j'ai eu une tendinite au poignet, qui s'est aggravée [...] je me suis pas mise en mutuelle tout de suite, j'ai fait des infiltrations. Et au bout de 2 ou 3 infiltrations, je ne sentais plus forcément mais je continuais à forcer dessus, donc

j'ai eu le ligament qui a lâché. Donc là plus de possibilité, fallait m'opérer. Le temps qu'ils voient c'est quoi et que je me fasse opérer, que j'ai le plâtre et que j'ai la rééducation, je suis restée 6 mois en tout en mutuelle. Ça a été la descente aux enfers honnêtement pour moi, je me suis retrouvée avec 620€ par mois. Vous payez votre loyer il y a plus rien, c'est pas possible. Donc, j'ai même pas attendu l'autorisation du médecin de dire vous pouvez reprendre le boulot, moi dès que j'ai su rebouger ma main, j'ai repris le boulot parce que je m'en sortais pas, c'était pas possible ».

La faiblesse salariale augmente ainsi la pénibilité du travail, entre en contradiction avec ses dimensions expressives et constitue une importante source de désinvestissement.

D'autre part, le salaire en titres-services ne permet pas aux aide-ménagères de connaître des conditions de sécurité ou d'indépendance économique ou sociale, mais les maintient « *dans le rouge quasi tous les mois* » (Pauline), ce qui limite leurs possibilités d'expressivité dans et hors du travail. Comme nous l'avons souligné, elles demeurent largement dépendantes d'autres ressources que leur seul salaire, particulièrement d'allocations de complément de chômage (AGR) ou du salaire du conjoint. Le salaire en titres-services s'apparente ainsi souvent à un salaire d'appoint (Meron & Silvera, 2006) qui vient en complément d'un premier salaire, celui du conjoint, qui est le seul considéré comme indispensable⁵⁰. Pauline résume ce « *constat douloureux* » :

« Si je perds mon salaire, on vivra moins bien mais on aura toujours la maison. Si mon homme perd son salaire, on perd la maison ».

Les ressources complémentaires dont ont besoin les aide-ménagères sont toutefois incertaines et s'accompagnent du risque de rupture avec le conjoint – Yvonne et Bénédicte expliquent pouvoir régler les dépenses de leur ménage grâce à son salaire, mais ne pas savoir comment elles feraient en cas de rupture – ou de non-éligibilité aux institutions du chômage. Le travail au noir est aussi mobilisé comme une source, incertaine, de revenus supplémentaires, souvent par les travailleuses qui ne bénéficient pas d'autres ressources. Il leur permet de faire face à leurs dépenses ou de se « *faire plaisir un petit peu* » (Aurélie).

⁵⁰ Cependant, les ressources ou dépenses ne sont pas totalement fongibles dans le ménage (Perrin-Heredia, 2011 ; Roy, 2019) et le salaire de la femme (dans les couples hétérosexuels) est souvent considéré comme la base des ressources du ménage, à laquelle l'homme ajoute ce qu'il manque pour équilibrer ces ressources aux dépenses tout en gardant le surplus pour ses dépenses personnelles (Roy, 2006).

Pour faire face à l'incertitude de leurs conditions, sont également mobilisés les réseaux de solidarité familiale ou de proches (Paugam & Zoyem, 1998 ; Perrin-Heredia, 2011) qui sont souvent associés à des dépenses bien spécifiques (Blavier, 2019). Cette solidarité familiale est surtout mobilisée pour régler des dépenses importantes et occasionnelles, par exemple acheter une maison (Pauline) et ainsi éviter que le caractère incertain des ressources ne s'étende à la question du lieu de vie.

La solidarité familiale permet aussi de répondre à des événements qui renforcent la condition de précarité des travailleuses et que nous pourrions qualifier de critiques, c'est-à-dire associés à un « accroissement des désordres et des incertitudes » (Morin, 2012, p. 144). Qu'il s'agisse de difficultés résultant du travail en titres-services (par exemple d'une incapacité de travail à la suite d'un problème de santé découlant de la pénibilité des activités d'aide au ménage) ou de difficultés liées à des épisodes de crise plus large (la crise sanitaire et le confinement en constituent un bon exemple, tout comme l'augmentation actuelle du coût de la vie et particulièrement du prix de l'essence), ces situations critiques ébranlent le fragile équilibre qui permettait à la plupart des aide-ménagères de régler leurs dépenses. Elles ont alors besoin de solutions externes, comme la mobilisation de réseaux familiaux – en lien avec la « *descente aux enfers* » qu'elle a connu, Kathy affirme : « *heureusement que j'avais de la famille* » – ou le travail au noir. D'autres ne peuvent pas bénéficier de ces solutions et ont recours à d'autres arrangements qui aggravent finalement la précarité de leur situation. C'est le cas d'une collègue de Kathy, qui a vendu sa voiture pendant le confinement car elle n'avait plus aucune ressource pour régler ses dépenses. Cette solution d'extrême urgence a néanmoins rendu son travail en titres-services et ses déplacements beaucoup plus contraignants. De manière générale, la précarité de la situation des aide-ménagères constitue un facteur central de désinvestissement pour celles-ci, qui renforce le caractère contraignant du travail et entre en contradiction avec les dimensions expressives qui y sont investies.

Ensuite, la pénibilité entre en contradiction avec le caractère expressif du travail en titres-services, non seulement en lien avec les activités qui y sont concrètement effectuées comme nous l'avons déjà abordé, mais aussi en s'étendant aux autres sphères de la vie et en renforçant de ce fait le caractère contraignant du travail comme rapport social, dans son articulation aux autres temps sociaux. Cette pénibilité concerne tout d'abord les activités liées à ce travail et qui lui sont nécessaires, mais qui ne sont pas validées comme telles, comme les déplacements dont le caractère contraignant est renforcé par la fatigue

et la lourdeur du travail. La pénibilité s'étend de plus aux tâches domestiques réalisées quotidiennement par les travailleuses. La fatigue accumulée dans le travail d'aide-ménagère s'ajoute à celle découlant du travail domestique, et accentue le caractère usant et contraignant des deux.

Cette pénibilité renforcée et cette accumulation de fatigue se répercutent également sur les activités plus expressives réalisées dans la sphère du hors-travail. Elles se propagent autant sur les activités domestiques investies de sens – comme l'occupation des enfants qui est un espace marqué par la contrainte mais aussi largement investi de sens par les aide-ménagères – que sur les activités de loisir à proprement parler. Du fait de sa pénibilité et de son caractère usant, le travail en titres-services conduit certaines aide-ménagères à sous-investir (à leurs yeux) ces espaces hors du travail qu'elles considèrent pourtant comme largement expressifs. Pauline explique ainsi le « *drame de [s]a vie* » :

« Les moments qui me nourrissent le plus c'est ceux que j'investis le moins et ça c'est vraiment très déprimant ».

Enfin, la dévalorisation générale du travail d'aide-ménagère que celles-ci ont l'impression de subir, dans l'activité même de service mais aussi dans les autres temporalités de la vie sociale, constitue un dernier facteur de désinvestissement. Plusieurs insistent sur le fait qu'elles ont le sentiment d'être mal considérées et peu reconnues par le monde politique – duquel elles « *n'obtien[nent] jamais rien* » (Sarah) – ou par la société en général. Une partie des travailleuses considère dès lors leur travail comme une sorte de stigmat social et n'osent pas mentionner leur métier hors de la sphère du travail et dans leurs relations privées. D'autres aide-ménagères, surtout les déléguées, essaient de lutter contre ce stigmat en soulignant le caractère « *indispensable* » (Yvonne) de leur travail.

4.2. Rapport expressif et rapport matériel au travail

4.2.1. Un rapport fondamentalement expressif au travail

Nous avons observé que, malgré la faible qualité de l'emploi et du travail en titres-services, ce travail – autant comme activité que comme rapport social – représente, pour les aide-ménagères, le support d'un rapport expressif non seulement endogène, lié à quelques caractéristiques intrinsèques des activités réalisées, mais surtout autonome, et associé aux expériences d'inclusion sociale, d'utilité et d'autonomie vécues et rendues

possibles par ce travail. À travers leur travail et ses différentes dimensions, les aide-ménagères cherchent à s'intégrer dans un travail qui leur confère un statut et les insère dans un groupe social, à se sentir utile pour leurs clients mais aussi pour leurs collègues et pour la société en général, à accéder à certaines conditions d'autonomie dans et hors du travail (comme rapport social) et à réaliser des activités, au sein ou en dehors de la sphère du travail, qui leur fournissent des possibilités intrinsèques d'expressivité.

Par ailleurs, comme nous l'avons souligné précédemment, le salaire est loin de constituer le motif principal d'entrée ou de maintien dans le dispositif. Au contraire, ce salaire, si faible qu'il « *fait peur* » (Yvonne), est l'un des aspects les plus critiqués par les travailleuses et c'est en grande partie sur d'autres dimensions, notamment expressives, que repose l'entrée ou le maintien en titres-services. C'est par exemple le cas des trois travailleuses qui ont rejoint le système depuis un emploi associé à un salaire plus élevé afin de bénéficier d'un horaire moins contraignant. Ce choix les a amenées à réduire leur salaire pour des raisons non purement instrumentales, et en partie liées à l'expressivité et à la garantie d'une certaine autonomie. La dimension instrumentale (liée au salaire) n'est non seulement pas la seule à caractériser le rapport au travail, mais elle n'en est pas non plus la principale et a une importance moindre vis-à-vis des multiples dimensions expressives que nous venons de décrire (Ferrerias, 2007).

Il semble donc que l'hypothèse selon laquelle le rapport au travail est fondamentalement expressif, en plus d'être instrumental, (Ferrerias, 2007 ; 2012 ; 2015) se vérifie. Il n'y a pas de dissonance entre conditions précaires et rapport expressif mais le travail se caractérise simultanément par les deux. Bien que ses conditions d'emploi et de travail soient marquées par l'incertitude, il demeure un espace de construction de sens et il est logique de retrouver ces deux dimensions. Comme les travailleuses ont la possibilité de trouver dans leur travail un support pour la construction de significations, elles en sont satisfaites et le caractère satisfait de leur rapport découle simplement de son caractère expressif.

Nous avons néanmoins vu que, si un rapport expressif au travail peut exister simultanément à des conditions précaires, les deux rentrent en contradiction et les secondes participent à limiter le premier. Nous avons décrit plusieurs sources de désinvestissement dans le travail qui y renforcent la contrainte et la précarité et limitent l'investissement de sens des travailleuses et leur rapport expressif. Il y a donc bien

dissonance entre la précarité et l'expressivité qui caractérisent le travail et font apparaître son caractère dialectique.

4.2.2. *Des dimensions non-expressives et non-instrumentales dans le rapport au travail*

Les dimensions expressives ne sont pas les seules investies par les aide-ménagères et ne sont pas non plus forcément les plus centrales à leurs yeux. En effet, les dimensions de stabilité de l'emploi, d'accessibilité et de flexibilité pour soi, essentielles dans les logiques d'entrée et de maintien des aide-ménagères, sont davantage liées à des nécessités matérielles qu'à des questions d'expressivité et de construction de sens. La possibilité de bénéficier d'un emploi stable peut être partiellement liée à la volonté d'être symboliquement insérée dans un groupe social ou de bénéficier d'autonomie, mais elle est surtout associée à la nécessité matérielle d'occuper un *vrai emploi* et de toucher un salaire stable (même s'il est faible). Le motif de l'accessibilité répond principalement à une nécessité matérielle similaire : recevoir rapidement un salaire plus ou moins stable malgré le manque de diplôme et de qualifications reconnues (et parfois l'absence de voiture). Enfin, la volonté de flexibilité pour soi est associée à la recherche d'un travail moins pénible ou pouvant être concilié avec d'autres contraintes externes, comme l'occupation des enfants⁵¹.

Nous observons donc que des dimensions non-expressives et liées à des nécessités matérielles sont centrales dans le rapport des aide-ménagères à leur travail en titres-services (dans sa double acception).

Pourtant, en suivant Isabelle Ferreras (2007), nous avons décrit la primauté des dimensions expressives (prises ensemble) sur la dimension instrumentale, supposée renvoyer à la question du salaire. Cette primauté se traduit par exemple dans l'acceptation des aide-ménagères de leur travail alors qu'elles sont unanimes pour décrire leur salaire comme insuffisant et qu'elles investissent davantage d'autres dimensions plus expressives de ce travail. Elle est aussi illustrée par le cas de Pauline. Celle-ci refuse systématiquement les remplacements quand un de ses clients est absent car, quand elle va chez un nouvel utilisateur, elle est souvent confrontée à des personnes peu respectueuses

⁵¹ Comme déjà souligné, ces motifs révèlent les fortes inégalités sociales qui existent entre genres en termes d'accessibilité d'emploi (la plupart des aide-ménagères considérées comme non qualifiées ont directement été dirigées vers le secteur du nettoyage, car celui-ci est supposé leur convenir naturellement) et de répartition des tâches domestiques (c'est la plupart du temps le travail des femmes qui sert de variable d'ajustement en cas de naissance dans un ménage).

et peu reconnaissantes. Face à cette dévalorisation de son travail, elle doit à nouveau « éduquer » ses clients, ce qui lui prend du temps et des forces supplémentaires, et accroît sa fatigue au travail. La légère perte de salaire qui découle de son refus de remplacement lui paraît moins importante que la baisse d'estime de soi et la fatigue accumulée qui résulteraient de son acceptation. Les dimensions expressives, l'estime et la reconnaissance de soi, priment alors sur la dimension instrumentale, le salaire.

Cependant, cette conclusion passe à côté d'une série d'éléments essentiels. Tout d'abord, Pauline n'oppose pas uniquement des dimensions expressives à une dimension instrumentale, mais fait aussi intervenir l'enjeu de la fatigue au travail. Celle-ci ne peut pas être saisie comme expressive (ni comme instrumentale), mais renvoie bien davantage à des contraintes matérielles vécues concrètement par les aide-ménagères. L'arbitrage s'effectue donc entre le salaire (la dimension instrumentale) et des dimensions non-instrumentales, expressives (l'estime et la reconnaissance de soi) ou non-expressives (la fatigue).

Quelles dimensions sont alors les plus déterminantes ? Pauline répond explicitement à cette question et explique qu'il ne s'agit pas des dimensions non-instrumentales, expressives ou non. Ce qui est déterminant dans son refus des remplacements, c'est l'absence de nécessités financières qui dépend du revenu complémentaire du conjoint. Elle peut refuser les remplacements car son salaire n'est pas la seule ressource de son ménage. Et, quand elle n'avait pas de ressources complémentaires (quand elle était célibataire), elle ne pouvait pas refuser les remplacements. Encore maintenant, si elle a beaucoup de clients absents dans la même période, elle ne peut pas se passer des remplacements organisés par son entreprise et doit les accepter. Nous n'observons donc pas la prédominance des dimensions expressives sur le salaire des aide-ménagères, mais le caractère structurant de leur situation financière sur ces dimensions expressives. Ces dernières ne sont saisies et investies par les travailleuses comme primordiales que dans des conditions où leurs ressources sont assurées ; elles ne priment sur le salaire que quand la sécurité économique et sociale de l'aide-ménagère est garantie.

Cette situation est aussi celle des aide-ménagères qui sont entrées en titres-services pour réduire la pénibilité et la contrainte de leur ancien emploi ou pour pouvoir s'occuper de leurs enfants. Elles n'ont pu opérer ce changement d'emploi qui entraînait une diminution de salaire que dans la mesure où les ressources de leur ménage demeuraient suffisantes et

étaient garanties par le revenu de leur conjoint. La plupart ne sont par ailleurs restées dans le dispositif que du fait du maintien de ces ressources externes. Valérie et Marie-Louise expliquent par exemple avoir hésité à changer d'emploi après leur séparation car elles ne bénéficiaient plus d'un second revenu. Elles ne sont restées en titres-services que car elles ont pu bénéficier d'allocations de complément de chômage, qui assuraient leurs ressources. Kathy est néanmoins demeurée dans le système malgré la perte des ressources supplémentaires que lui fournissaient son conjoint, mais davantage du fait de la difficulté d'en sortir que pour les significations qu'elle y investissait. Elle a par ailleurs préféré changer de poste et perdre de nombreuses sources d'expressivité dans son travail – les relations interpersonnelles qu'elle avait construites avec ses clients, leur reconnaissance, le sentiment d'utilité en les aidant, etc. ; même si elle en conserve une partie dans son nouveau poste comme le sentiment d'utilité vis-à-vis de ses collègues – car ce poste est associé à un salaire plus élevé et à une moindre pénibilité.

La recherche de la reproduction des conditions d'existence, associée aux ressources variées dont bénéficie le ménage, et d'autres dimensions non-expressives constituent dans ces différents cas les motifs structurant le rapport des aide-ménagères à leur travail, davantage que les dimensions expressives. Celles-ci priment malgré tout dans certaines situations, par exemple quand les demandes des clients entraînent des surcharges de travail ou concernent des tâches non autorisées et que les aide-ménagères les réalisent alors que celles-ci n'augmentent pas le salaire ni ne diminuent la pénibilité, mais contribuent à leur rapport expressif. Elles effectuent ces tâches par intérêt intrinsèque pour le service et pour le « *travail bien fait* » (Pauline) ou par souci d'aider des clients jugés dépendants, ce qu'elles « *ne peu[vent] pas refuser* » (Swaleha). Un autre cas où les dimensions expressives ont primé est illustré par Bénédicte qui a travaillé au noir pendant quelques temps davantage pour rendre service et bouger, c'est-à-dire se sentir utile et entretenir un rapport de construction de sens endogène à son travail, que pour toucher un revenu supplémentaire, qui était minime.

Ces situations sont cependant similaires sur un point : la sécurité économique et sociale du ménage de la travailleuse y est assurée. Ce n'est qu'à cette condition que les dimensions expressives peuvent être largement investies et primer sur la question du salaire. Quand elles ne sont pas assurées, tout est mis en œuvre par les travailleuses pour y faire face et notamment le recours au travail au noir sans lequel « *ce n'[est] pas possible* » de régler toutes ses dépenses (Pauline). La garantie de conditions de sécurité

économique et la satisfaction des nécessités matérielles (qui se rapportent à la dimension instrumentale) priment alors, au détriment du rapport expressif qui, s'il ne disparaît pas, devient moins structurant.

4.2.3. *Le caractère structurant du rapport matériel au travail*

Mettre sur le même pied la recherche de ressources pour assurer les conditions de reproduction matérielle (de la travailleuse mais aussi souvent de son ménage et de ses enfants) et la recherche de ressources expressives et de construction de sens dans le travail (comme activité ou comme rapport social) est donc problématique. La recherche de sens n'est prégnante que quand les conditions matérielles sont assurées⁵². Et cette assurance n'empêche pas de nombreuses inquiétudes relatives à la reproduction à long terme de ces conditions d'existence, perçue comme hautement improbable en restant dans le système des titres-services. Ces inquiétudes entrent en contradiction avec le rapport expressif au travail et sont des sources importantes de désinvestissement.

Limiter le rapport *instrumental* à une dimension du rapport au travail parmi d'autres pose en fait un voile sur le caractère structurant de cette dimension pour la travailleuse et pour son rapport au travail. Le rapport expressif est bien davantage mis en avant et investi quand les conditions matérielles d'existence sont assurées, par ou hors de l'emploi.

Le terme « instrumental » n'est par ailleurs pas le plus adéquat pour qualifier le rapport au travail comme source de revenus. Il laisse penser à un rapport très *stratégique* à l'emploi, tel qu'agirait un *homo æconomicus*, alors qu'il s'agit ici (mais aussi dans le cas d'autres travailleurs ou travailleuses concernées par des conditions d'emploi ou de travail précaires) d'un rapport de nécessité au travail en vue de la reproduction des conditions matérielles d'existence. Nous privilégions donc le terme de rapport matériel au travail, pour rendre compte de cet aspect de nécessité matérielle qui n'a pas grand-chose à voir avec le rapport stratégique d'un *homo æconomicus*⁵³. Ce terme permet en outre d'ajouter d'autres dimensions à ce rapport au travail visant la reproduction des conditions de vie

⁵² Dans le cas des titres-services, cette assurance ne se fait pas par l'emploi, mais par l'existence de ressources complémentaires au salaire (salaire du conjoint, AGR, travail au noir, etc.) qui traduisent la dépendance économique de la travailleuse malgré son inscription dans l'emploi.

⁵³ Le terme de rapport « instrumental » conviendrait pour un travailleur (hautement) qualifié choisissant stratégiquement entre différents emplois en vue de maximiser ses revenus, mais il ne convient pas pour une femme peu qualifiée cherchant un travail (comme rapport social) afin d'assurer de manière plus ou moins stable les conditions matérielles d'existence de son ménage.

qui ne sont pas non plus expressives, par exemple liées à la pénibilité du travail ou à son caractère éprouvant et usant.

Ces conditions matérielles structurent donc les configurations dans lesquelles les dimensions expressives du rapport au travail jouent un rôle central. Même si ces dernières ont une réelle importance, ce ne sont que dans les configurations où les conditions matérielles sont garanties qu'elles se déploient de manière importante, à côté du rapport matériel. Il est dès lors nécessaire de ne pas mettre les conditions matérielles (salariales, relatives à la pénibilité ou au caractère éprouvant du travail, etc.) au même niveau que les dimensions expressives du rapport au travail, car les premières structurent ce rapport.

Ainsi, ce sont largement ces conditions matérielles, bien davantage que les dimensions expressives du travail, qui déterminent le choix d'entrée et aussi le maintien en titres-services et qui structurent les conceptions du travail accessible associées. D'une part, les trois motifs principaux d'entrée que nous avons identifiés se réfèrent surtout à ce rapport matériel au travail. Quelle que soit la logique d'entrée qui les ait conduites dans le dispositif, les travailleuses y ont été amenées par un motif structurant renvoyant à la satisfaction de ces conditions matérielles. La flexibilité pour soi est visée à l'entrée du fait de nécessités externes variées – disponibilité pour ses enfants, réduction de la pénibilité ou de la contrainte sur sa vie privée, garantie d'un revenu complémentaire – qui renvoient toutes à la recherche de reproduction des conditions de vie de son ménage (qui englobent l'éducation et les soins des enfants). L'accessibilité d'un *vrai emploi* correspond aussi principalement à un rapport matériel au travail⁵⁴, poursuivant la reproduction des conditions d'existence (matérielle mais également sociale). Enfin, le motif de la stabilité (parfois associé à la volonté d'un emploi durable) est associé à la quête d'une sécurité économique pérenne dans le temps et donc à l'assurance de conditions de vie stabilisées.

D'autre part, les principaux motifs de maintien en titres-services renvoient aussi à ce rapport matériel au travail. C'est particulièrement le cas de l'inertie et du sentiment d'enfermement dans le dispositif qui résultent en grande partie de la crainte chez les travailleuses de ne pas avoir accès hors du système à des emplois associés à une stabilité similaire à celle dont elles bénéficient en titres-services. Cette crainte est associée à leur

⁵⁴ Cette recherche d'un vrai emploi vise aussi, mais dans une moindre mesure, à garantir un rapport expressif au travail.

nécessité de garantir les moyens d'existence de leur ménage et donc la reproduction des conditions matérielles. Le motif de la flexibilité pour soi continue également, au moins en partie, d'être visé pour assurer les conditions de vie du ménage. Surtout, les revenus complémentaires qui facilitent l'inertie dans le dispositif ont eux aussi trait au rapport matériel : c'est du fait que ces conditions spécifiques soient garanties que le maintien en titres-services est rendu possible pour les travailleuses. Bien que ce maintien puisse être, en partie du moins, désiré pour les possibilités d'expressivité qu'il offre, il est rendu possible et donc structuré par l'assurance des conditions matérielles des travailleuses et de leur ménage. L'analyse est similaire pour les projections d'avenir dans l'emploi, qui sont aussi structurées par le rapport matériel au travail et la visée de garantie des conditions de vie.

Il ne s'agit cependant pas de nier l'importance, voire dans certains cas le caractère central, des dimensions expressives dans le rapport au travail. Il est uniquement question de souligner que cette importance est structurée par la satisfaction d'un minimum de conditions matérielles, nécessaire au déploiement d'un rapport expressif au travail. Une fois que ces conditions matérielles sont assurées – dans l'emploi ou hors de lui, par la réception de revenus complémentaires –, le rapport expressif se développe à côté du rapport matériel et peut devenir central pour certaines travailleuses. Nous avons déjà mis en évidence la variété et l'importance des sources d'expressivité dans le travail (dans ses deux acceptions) en titres-services. Citons les relations avec les utilisateurs, la reconnaissance et le sentiment d'utilité qui y sont associés, la possibilité d'investir de sens des activités hors travail – des loisirs mais aussi la possibilité de concilier son travail et l'occupation de ses enfants, qui participe surtout au rapport matériel mais est aussi lié aux dimensions expressives de recherche d'autonomie ou d'utilité – ou l'investissement du rôle de déléguée syndicale, qui a aussi un statut ambivalent entre recherche d'expressivité et volonté d'améliorer les conditions matérielles du secteur.

Si ces dimensions expressives peuvent être essentielles dans le rapport au travail des aide-ménagères, elles sont moins structurantes que les conditions matérielles, ce qui peut également être observé dans la volonté de sortie des titres-services. Bien que cette volonté soit souvent perçue comme difficilement réalisable du fait du sentiment d'enfermement dans le dispositif, elle est exprimée par plusieurs aide-ménagères et marque leur forte incertitude quant à leur avenir et leurs projections dans l'emploi. Elle est principalement liée à la difficulté d'assurer ses conditions matérielles dans le système et particulièrement

au caractère non durable du travail (« *on peut pas faire un temps plein jusqu'à sa retraite, c'est impossible, impossible dans ce boulot-là* » explique par exemple Swaleha) ; ainsi qu'à la prévision de difficultés futures au niveau physique du fait de la pénibilité (Marie-Louise avance : « *Ben oui, ben, de toute façon, à un moment donné, si je n'arrête pas parce que je change, je devrai arrêter parce que j'ai mal. Donc, il y aura toujours un moment où je vais devoir m'arrêter, ça je le sens bien* ») mais aussi au niveau financier (Pauline est ainsi inquiète pour sa pension : « *j'avais fait le calcul il y a quelques années, si je devais être pensionnée au jour d'aujourd'hui je serais à 650€ par mois... on peut pas vivre avec ça.* »). Le cas de Kathy qui a changé de poste pour un emploi associé à un salaire plus élevé et à une moindre pénibilité malgré la perte de relations avec ses clients fournit une nouvelle illustration du caractère structurant des conditions matérielles, bien qu'elle ait désiré ne pas perdre toute possibilité d'expressivité et qu'elle explique investir désormais son rôle de formatrice d'un nouveau sentiment d'utilité.

4.3. Un rapport expressif insuffisant pour rendre compte de la dissonance en titres-services

Le rapport au travail est donc en effet largement expressif et ne se limite pas à sa dimension instrumentale entendue comme simple recherche de salaire. Cette centralité de la construction de sens se retrouve non seulement dans le travail comme activité concrète, mais aussi dans sa forme validée socialement dans les diverses dimensions que nous avons précisées. Le rapport au travail n'est toutefois pas totalement structuré par ces dimensions expressives et celles-ci ne peuvent se déployer de manière importante que dans la mesure où certaines conditions matérielles sont garanties. Ces conditions sont liées à la reproduction des conditions d'existence de la travailleuse et de son ménage et ne renvoient dès lors pas seulement au salaire, mais aux diverses ressources disponibles par ou hors de l'emploi ainsi qu'au caractère plus ou moins pénible ou usant du travail et à la possibilité de répondre à une série de nécessités externes liées aux conditions de vie du ménage. Le rapport expressif au travail est ainsi effectivement essentiel pour les aide-ménagères, mais il est structuré par un certain rapport matériel ; une fois qu'un minimum de conditions matérielles sont assurées, les deux rapports se déploient l'un à côté de l'autre, avec des importances variables selon les travailleuses et leurs trajectoires. Ces déploiements traduisent de plus le caractère dialectique du travail. À côté des diverses formes d'investissement de sens dans le travail, les travailleuses font face à des nombreuses sources de contrainte ou de désinvestissement qui s'articulent aux premières.

La dissonance entre rapport expressif et satisfait au travail et conditions précaires en titres-services peut donc en partie s'expliquer par la centralité de l'expressivité et de la construction de significations dans le travail, mais cette explication ne suffit pas. L'expressivité est en effet une dimension fondamentale du travail qui peut amener à une certaine satisfaction, mais nous avons mis en évidence que son déploiement et sa centralité étaient structurés par le rapport matériel des travailleuses, dans lequel se situent justement les conditions précaires du système.

Il ne suffit dès lors pas de dire que le rapport au travail est fondamentalement expressif pour rendre compte de la dissonance qui nous intéresse, car le caractère précaire de l'emploi et du travail en titres-services influe sur le rapport expressif et satisfait des aide-ménagères. Il nous faut désormais nous questionner davantage sur les contraintes vécues dans le travail (dans sa double acception) et saisir comment, malgré celles-ci, le rapport des travailleuses à leur travail demeure principalement expressif et satisfait.

5. La fabrique du consentement dans les titres-services

Nous avons montré que la dimension expressive du travail est essentielle et très fortement investie par les aide-ménagères en titres-services, mais qu'elle ne suffit pas à rendre compte de la dissonance entre rapport expressif et satisfait et conditions précaires. En effet, la construction de sens est structurée par les conditions matérielles et nous avons d'ailleurs observé une série de sources de désinvestissements auxquelles font face les travailleuses. Notre but est désormais de saisir comment, malgré la contrainte et les conditions précaires qui caractérisent les titres-services, ces travailleuses conservent un rapport largement expressif et satisfait à leur travail (dans sa double acception). À travers cette interrogation, nous examinons aussi la potentielle fabrique du consentement qui prend place dans le procès de travail au sein du dispositif.

Cet examen s'inscrit toujours dans notre démarche d'inductivisme raisonné par la littérature. Il ne s'agit pas pour cet examen de mobiliser une méthode déductive et de tester un programme de recherche développé et composé d'hypothèses arrêtées et opérationnalisables. Au contraire, nos hypothèses servent davantage d'intuitions théoriques, points de départ abductifs et non figés d'une démarche visant à confronter, en permanence et tout le long de l'analyse, théorie et données empiriques. L'analyse de nos matériaux est ainsi enrichie par des apports conceptuels qui nous permettent d'approfondir nos interprétations, tout en les situant dans des contextes théoriques plus généraux.

5.1. Réappropriation du travail et adaptations secondaires

Nous avons déjà mis en évidence la diversité des contraintes auxquelles font face les aide-ménagères en titres-services. L'activité concrète de travail se caractérise notamment par le manque de reconnaissance des clients ou des entreprises encadrantes, la solitude et la forte pénibilité. La forme sociale travail s'accompagne, quant à elle, de faibles salaires qui maintiennent les travailleuses dans des situations de dépendance ou d'insécurité économique, d'une pénibilité qui s'étend au-delà de la sphère du travail et d'un sentiment général de dévalorisation. Nous avons également vu que ces différentes contraintes peuvent s'articuler entre elles, comme c'est le cas pour la faiblesse salariale qui vient renforcer le caractère pénible du travail comme activité en poussant les aide-ménagères à privilégier leur salaire à leur santé. Ces diverses formes de contraintes constituent des

importants facteurs de désinvestissement pour les travailleuses et réduisent leurs possibilités d'expressivité.

5.1.1. Une diversité de formes d'adaptation secondaire au travail

Néanmoins, nous observons que, malgré ces nombreuses contraintes et sources de désinvestissement, leur rapport au travail (dans sa double acception) demeure surtout expressif et satisfait. Pour expliquer cette observation, il est nécessaire de prendre en compte que les aide-ménagères ne sont pas passives face à leur travail. Au contraire, elles se le réapproprient et mettent en place, face aux contraintes qu'elles rencontrent, des formes variées d'adaptation secondaire. Ce concept a été fondé par le sociologue Erving Goffman dans son livre *Asiles* (1968). Il l'utilise pour décrire comment le reclus dans un asile psychiatrique – dans une « institution totalitaire » (Goffman, 1968, p. 45) – parvient à se réajuster aux contraintes, dans un équilibre entre engagement et détachement vis-à-vis des normes imposées, afin de préserver l'impression d'être « encore son propre maître » (Goffman, 1968, p. 99). Ce réajustement passe par une série de combines ou de pratiques détournées qui peuvent constituer des adaptations secondaires *intégrées* au fonctionnement de l'institution, c'est-à-dire préservant quelque peu de son emprise sans la remettre en cause, ou *désintégrant*es et sources de conflit. Les premières sont tolérées par les surveillants tandis que les secondes sont réprimées.

Nous utilisons ce concept de Goffman pour désigner les pratiques non officielles et non assignées à leur rôle que les travailleuses mettent en œuvre pour répondre aux contraintes de leur travail et ainsi réaffirmer leur intégrité et leur dignité et préserver leur rapport expressif et matériel au travail. Si elles ne s'inscrivent pas dans une institution aussi contraignante que l'asile étudié par Goffman, leurs pratiques constituent effectivement des combines, entre engagement et détachement vis-à-vis du travail, visant à faire face aux contraintes rencontrées et à affirmer « un certain pouvoir sur son milieu » (Goffman, 1968, p. 99).

Parmi ces formes d'adaptation secondaire, de nombreuses concernent les relations entretenues avec les clients et visent à faire face à leur potentiel manque de reconnaissance ou de respect, pour le travail ou la personne des aide-ménagères. Ces diverses adaptations s'inscrivent globalement dans la nécessité, affirmée par ces travailleuses, d'avoir du « caractère » (Yvonne) dans le secteur et de ne pas se faire « marcher sur les pieds » (Sarah). Il peut s'agir de pratiques visant à « recadre[r] »

(Kathy) ou à « *éduquer* » (Pauline) les clients afin qu'ils soient davantage respectueux et reconnaissants et qu'ils formulent des demandes réalisables. Pour éviter de faire face à des surcharges de travail problématiques pour la santé, certaines travailleuses insistent aussi sur la nécessité de ne pas essayer de répondre aux demandes des clients si le temps prévu n'est pas suffisant. Le risque est que les clients « *n'[aie]nt plus de juste milieu* » et que les aide-ménagères s'épuisent – obligées de « *dailler, dailler dailler* » (Bénédicte) – jusqu'à un moment où « *ça va coincer* » (Valérie).

Il est par ailleurs nécessaire pour plusieurs aide-ménagères de « *garder [leurs] limites avec* » (Valérie) les utilisateurs et de mettre une « *barrière* » (Bénédicte, Valérie) entre eux, afin d'éviter qu'ils ne leur « *tire[nt] dans le dos* » (Bénédicte) ; par exemple en se plaignant tout à coup à l'entreprise encadrante d'une habitude qu'ils acceptaient pourtant depuis longtemps (Bénédicte cite les « *pauses café* » qu'elle prenait avec une cliente). Une adaptation secondaire plus importante consiste à opérer une sélection parmi ses clients. Très souvent, les changements de clients se font sans l'intervention des travailleuses et résultent de la demande des clients. Toutefois, elles demandent parfois à changer d'un client particulier, du fait de son « *manque d'hygiène* » (Kathy) ou parce qu'il « *annul[e] assez souvent* » ce qui empêche les travailleuses de bénéficier d'une « *certaine stabilité* » (Aurélien).

Quelques autres aide-ménagères ont joué un rôle encore plus actif, en opérant une véritable sélection parmi leurs clients. Yvonne avance ainsi :

« Je prends l'exemple d'une utilisatrice. Quand j'arrivais chez elle, j'y allais toutes les semaines, quand j'arrivais chez elle je savais même pas déposer une tasse sur la table tellement il y avait du désordre partout. Bah voilà comme j'ai du caractère c'est le genre d'utilisatrice que j'ai pas gardées. J'ai fait un tri et j'ai gardé les meilleures tout simplement ».

Elle n'est pas la seule à avoir opéré cette sélection ; Swaleha a également trié ses clients pour n'en garder qu'une partie car elle avait décidé de diminuer son horaire hebdomadaire ; elle a retiré ceux chez qui le temps accordé ne correspondait pas aux tâches demandées et chez qui le travail avait commencé à la « *dégoûter* ». Certaines aide-ménagères se réapproprient donc fortement leur travail (dans sa double acception) en titres-services, pour faire face aux contraintes qu'elles y rencontrent.

D'autres adaptations secondaires consistent dans le refus des remplacements. En effet, lors de ces activités spécifiques, les travailleuses se retrouvent sur un lieu de travail totalement nouveau où les clients, moins respectueux et moins reconnaissants, « *testent* » (Sarah) pour voir s'ils peuvent demander plus. De ce fait, le travail en remplacement est plus usant et plus fatigant, tout en étant moins vecteur de reconnaissance et d'expressivité. Certaines travailleuses les refusent alors, comme Pauline qui explique avoir « *mal vécu les remplacements* », bien que ce refus soit associé à une perte de salaire et dépende donc de leurs conditions matérielles. Enfin, une dernière adaptation au travail en titres-services consiste à utiliser son « *propre matériel* » (Pauline) afin d'être sûre qu'il soit adéquat et de limiter au maximum la pénibilité du travail.

Ces deux dernières pratiques permettent de réduire certaines dimensions contraignantes du travail en titres-services, mais en risquant d'en aggraver d'autres. Ainsi, en refusant les remplacements ou en utilisant son propre matériel, les travailleuses parviennent à limiter la pénibilité de leur travail, mais au risque, d'un côté, d'accroître son instabilité économique et, de l'autre, de supporter un coût financier supplémentaire et de conforter les clients dans leur sentiment de n'avoir aucune obligation vis-à-vis de leur travailleuse. Ces adaptations secondaires sont donc intégrées au fonctionnement du dispositif : loin de remettre en cause le cadre des titres-services qui produit les contraintes contre lesquelles luttent les travailleuses, elles le favorisent et même le renforcent.

5.1.2. *La fabrique du consentement au travers des adaptations secondaires*

De manière générale, les différentes adaptations secondaires que nous avons décrites sont intégrées au fonctionnement des titres-services et ne sont dès lors pas empêchées, voire au contraire sont favorisées, par les entreprises encadrantes. Le refus des remplacements en fournit l'illustration la plus manifeste. Dans l'entreprise (à but lucratif) de Pauline, cette possibilité est institutionnalisée et sa direction lui « *fait signer un papier* » assurant qu'elle se mettra « *en congé à chaque fois qu'il n'y a pas de client* ». Cette institutionnalisation permet à la direction d'occulter toute responsabilité dans la gestion des remplacements, dont elle est pourtant supposée s'occuper. L'entreprise facilite cette forme d'adaptation car elle accorde les intérêts des travailleuses aux siens, c'est-à-dire à la diminution de l'encadrement offert pour se concentrer sur son objectif de lucre.

Les adaptations secondaires mobilisées par les aide-ménagères constituent en réalité des arrangements ou ajustements permettant de faciliter le travail (comme activité ou rapport

social) et d'en exacerber certains bons côtés. Les entreprises donnent aux travailleuses la capacité de se mouvoir plus ou moins librement et de mettre en place ces pratiques, tant qu'elles demeurent dans un certain espace restreint de possibilités et qu'elles ne touchent pas à l'essentiel (Gramsci, 1983), c'est-à-dire aux rapports sociaux qui régulent le procès de travail, la répartition de sa production et les relations entre individus (Burawoy, 2015). Les entreprises ont en effet intérêt à favoriser ces réappropriations et adaptations, tant qu'elles ne remettent pas en question le cadre de travail, car, en autorisant le mouvement dans des frontières limitées, elles contribuent à rendre ces frontières exogènes aux yeux des travailleuses, à leur faire accepter leur situation de travail et ainsi à neutraliser les conflits sociaux (Savignac, 2017). Ces pratiques participent également à cette neutralisation en transformant une partie de la domination hiérarchique entre direction et travailleuses en antagonismes contre certains clients peu reconnaissants, contre lesquels des adaptations – avoir du caractère, éduquer, limiter ses prestations ou faire le tri – sont nécessaires.

Au travers de leurs formes diverses d'adaptations secondaires, les aide-ménagères jouent sur ce qui est laissé modifiable par la direction : sur un ensemble de dimensions qui ne transforment pas le cadre de travail et les rapports sociaux organisant la production. Ces adaptations leur permettent d'améliorer partiellement leur situation de travail, mais en les conduisant surtout à considérer comme inamovible et à accepter les rapports sociaux sur lesquels elles n'ont pas de prises directes. Ces adaptations secondaires participent ainsi à fabriquer le consentement, c'est-à-dire la multiplication et le déploiement de possibles à l'intérieur d'un espace restreint et considéré comme exogène et hors de portée (Burawoy, 2015).

5.2. Investissement de sens face à la contrainte

Les réappropriations par les aide-ménagères de leur travail ne se limitent pas aux diverses adaptations secondaires que nous avons déjà mentionnées, mais une autre forme d'adaptation mobilisée par toutes pour faire face au caractère contraignant de leur travail se matérialise dans le fort investissement de sens de certaines de ses dimensions particulières. Cet investissement de sens peut être interne au travail comme activité concrète ou externe à cette acception du travail et associé à la forme sociale qu'il constitue. Deux principales formes d'investissement de sens sont mobilisées par les

travailleuses face aux contraintes de leur travail : les relations aux clients et le rôle de déléguée syndicale.

5.2.1. Le rôle de « service au client »

Comme nous l'avons déjà souligné, les relations aux clients sont centrales pour les travailleuses et elles les investissent fortement de sens, bien qu'elles soient parfois aussi source de désinvestissement dans le travail. Le service d'aide au ménage vise à intervenir sur un objet particulier : le lieu de vie des utilisateurs sur lequel ils sont présents directement ou de manière médiatisée. En tant que lieu de vie, il s'agit d'un espace traditionnellement défini comme privé et comme soumis à un régime d'interaction domestique, c'est-à-dire strictement hiérarchisé et non démocratique (Ferrerias, 2007) ; en tant que lieu de travail néanmoins, il est investi d'aspirations à sa reconnaissance comme espace public régi par un régime d'interactions démocratique garantissant l'égale dignité de chacun (Ferrerias, 2007). Ces aspirations se retrouvent par exemple chez Valérie qui souligne l'importance de « discuter » et d'avoir « une ouverture d'esprit » ou chez Pauline qui insiste sur la nécessité d'être reconnue comme égale avec le client sur le lieu de travail, contrairement à ce que certains laissent percevoir : « *j'ai pas le même statut qu'eux je le sens* ». Les utilisateurs reconnaissent dès lors peu leur lieu de vie comme un espace de travail et « *ne comprennent pas* » qu'il y ait des réglementations de travail et par exemple « *pourquoi [l'aide-ménagère] ne peu[t] pas monter sur plus de quatre marches* » (Swaleha). De ce fait, ils reconnaissent peu le rôle d'« aide » des travailleuses (Valérie, Sarah) et les considèrent davantage, comme expliqué précédemment, comme des « *bonniches* » (Yvonne, Valérie, Pauline) ou des « *femmes d'ouvrage* » (Bénédicte, Valérie, Sarah).

Ce caractère problématique du lieu de travail et la présence des utilisateurs favorisent l'émergence d'un rôle de « service au client » parmi les aide-ménagères. Ces dernières sont préoccupées par un souci de travail bien fait et d'attentions apportées aux clients qui peut les amener à accepter s'ils « *demandent un tout petit peu plus* » (Swaleha). Elles sont souvent compréhensives vis-à-vis de leurs exigences – « *je peux comprendre* » (Kathy) et acceptent ou se résignent plus facilement à leurs demandes. Kathy explique par exemple qu'elle déplaçait ses congés « *pour essayer de faire plaisir* » :

« Je me rappelle au fait j'avais une dame qui me disait ah oui mais non il faut absolument, il faut faire mes carreaux, parce que je reçois [...], bah parfois je changeais mes congés quoi. Je retirais un jour de là, pour la mettre quand-même. »

Les travailleuses investissent enfin parfois un rôle d'aide vis-à-vis de leurs utilisateurs, surtout âgés, qui dépasse l'aide au ménage : *« on fait pas que du nettoyage »* (Sarah). Ces différentes préoccupations peuvent fournir des supports à la construction de significations dans le travail (reconnaissance, sentiment de travail bien fait ou d'utilité, etc.). Elles entraînent aussi surtout l'identification des travailleuses aux objectifs de leurs clients – un service bien fait, peu dérangent et flexible – et souvent aux objectifs de la direction de leurs entreprises qui visent des travailleuses flexibles, s'arrangeant avec les clients et assurant un service de qualité pour garantir la rentabilité. Ces diverses formes de réappropriation du travail conduisent donc les aide-ménagères à se mouvoir dans un espace restreint de possibilités et favorisent leur rapport expressif tout en coordonnant leurs intérêts à ceux des clients et de leur direction. Elles participent de ce fait à la fabrique du consentement dans le procès de travail.

D'une part, cette fabrique prend place dans les relations interpersonnelles que développent les travailleuses avec « leurs » clients. Du fait de ces relations, les premières se sentent proches et intégrées dans les ménages des seconds, mais leurs rapports demeurent pourtant marqués par l'asymétrie. Cette situation ambivalente conduit les travailleuses à être compréhensives vis-à-vis des utilisateurs, à tout faire pour éviter de les « froisser » (Pauline) ou de faire mauvaise impression – Kathy ne prend par exemple pas de pause car elle a *« l'impression que ça ne se fait pas »* – et finalement à s'identifier à leurs objectifs. Leurs adaptations visent alors surtout à répondre à ceux-ci en essayant, notamment par la reconnaissance ou le sentiment d'utilité, de construire du sens dans leurs expériences de travail et de développer des compensations aux privations subies.

D'autre part, ce consentement aux objectifs des clients s'étend à un consentement au cadre de travail imposé par le dispositif des titres-services et leur entreprise particulière. En effet, leurs acceptation et résignation aux privations subies sont favorisées car le client devient une justification des rapports sociaux et économiques régissant le procès de travail. En s'identifiant aux objectifs affirmés de la direction de servir le client, les aide-ménagères acceptent leur contexte de travail comme une donnée immuable. Ces investissements de sens produisent ainsi le consentement des travailleuses à leurs

conditions de travail, qui assure de la sorte la plus-value des entreprises, tout en l'obscurcissant derrière l'objectif de service au client. L'utilisateur constitue par ailleurs une ressource supplémentaire pour la direction afin de transformer sa domination hiérarchique en antagonismes entre client et travailleuse, inoffensifs pour ses intérêts.

5.2.2. *Le rôle de déléguée syndicale*

Une seconde dimension centrale et très fortement investie par une partie des aide-ménagères se retrouve dans leur rôle de déléguée syndicale. Ce rôle est saisi comme une composante essentielle de leur travail par les déléguées syndicales, comme un support d'expressivité les intégrant dans un groupe social et leur fournissant reconnaissance et sentiment d'utilité du fait de l'aide et du soutien qu'elles apportent à leurs collègues. Ce rôle est aussi investi dans le rapport matériel au travail, comme un vecteur permettant de lutter contre la contrainte et les conditions précaires (faiblesse salariale, pénibilité, manque d'encadrement et pratiques frauduleuses des entreprises) et peut-être, à terme, de transformer le système.

Cet investissement particulier remet donc le cadre de travail en cause et s'accompagne d'une volonté de changement à long terme. Il participe toutefois aussi paradoxalement à accepter ce cadre en amenant à le considérer, à court ou moyen terme, comme difficilement transformable. Les aide-ménagères déléguées insistent ainsi sur leur volonté de « *se battre* » (Bénédicte) pour « *améliorer les conditions de travail* » (Sarah), mais elles soulignent aussi le caractère « *difficile* » (Yvonne) de cette lutte. Face à ce « *mur* » (Yvonne), elles affirment le besoin de garder espoir et d'avancer progressivement :

« *Ça progresse, ça progresse, ça met du temps mais ça progresse. Il faut garder espoir pour des conditions de travail bien meilleures à l'avenir* » (Sarah).

« *C'est un travail de longue haleine* » ; « *On a quand-même vu que, petit à petit, certaines choses évoluent* » (Yvonne).

« *On a du boulot [rires], on a du boulot si c'est vrai ça. Maintenant on va y aller progressivement, et pas à pas mais on a beaucoup de choses à changer...* » (Bénédicte).

De ce fait, leur volonté de changement est peu actualisée et s'inscrit dans une perspective de long terme, qui les conduit à accepter leurs conditions dans un contexte qu'elles perçoivent comme inchangeable rapidement.

L'investissement du rôle de déléguée constitue donc une adaptation secondaire partiellement désintégrant et source de conflits sociaux, mais qui s'intègre aussi paradoxalement, au niveau individuel, au fonctionnement du dispositif⁵⁵. Il a donc un statut ambivalent par rapport à la fabrique du consentement en titres-services. Il le perturbe en invitant à transformer à long terme les rapports sociaux qui régulent le procès de travail dans le dispositif, mais contribue en même temps à le reproduire partiellement en amenant les travailleuses à rester dans le dispositif et à accepter leur condition en attendant cette transformation.

5.3. De l'inertie en titres-services

Face au caractère contraignant et à l'incertitude du travail en titres-services, les aide-ménagères éprouvent également le sentiment que peu d'alternatives sont possibles. Cette inertie dans le dispositif, que nous avons déjà décrite, est entre autres associée au sentiment d'enfermement qui se traduit dans le malaise ou le flou global qui marquent les réponses des travailleuses⁵⁶ quand nous les interrogeons sur leurs possibilités de sortie :

« Enfin, je ne sais pas, je vais bien voir comment... je reste ouverte. Et s'il y a un truc qui se présente, je sauterais dessus et puis voilà » (Marie-Louise).

« J'essaie de faire le pour et le contre, et au final je me dis que c'est vrai c'est pas si mal les titres-services, mais sans déconner ça use, je sais pas comment je vais faire ne fût-ce... là je commence quand-même pas mal de petits problèmes, tu vois ? Et je me dis dans dix ans mais comment ça va être et dans vingt comment ça sera encore pire quoi. Donc c'est vrai que ça me travaille, et sincèrement ce mois-ci bah j'y pense beaucoup. Mais je me dis mais qu'est-ce que je ferais de toute façon... » (Sarah).

« Moi je me vois gagner au loto [rires], diminuer mes heures drastiquement, dans un avenir... [rire]. Ici pour l'avenir j'ai pas mal d'inquiétudes » (Pauline).

La sortie (ou le changement) des titres-services est ainsi perçue comme improbable et incertaine ; la seule envisagée passe par un licenciement *« pour cas de force majeure médicale »* (Kathy). Les travailleuses n'identifient pas de perspectives claires hors du

⁵⁵ La dimension désintégrant de cet investissement ne doit pas être sous-estimée : plusieurs aide-ménagères interrogées revendiquent une très forte volonté d'améliorer le dispositif à travers un rapport largement agonistique avec leurs directions. À court terme, cette volonté les amène cependant à accepter au quotidien leur cadre de travail.

⁵⁶ Rappelons que Yvonne et Swaleha envisagent de rester dans le dispositif car leurs ménages bénéficient du revenu stable de leur conjoint.

dispositif, parfois malgré leur étude comme le souligne Sarah : « *J'ai fait des études, mais j'ai jamais bossé là-dedans, je sais pas. Donc du coup tu reviens au départ et tu te dis, bon bah reste là où t'es au moins t'es sûre quoi* ». Elles se demandent si la situation n'est pas similaire dans les autres secteurs et préfèrent, face à l'incertitude totale de la sortie, conserver le peu de stabilité dont elles sont sûres de bénéficier dans le système. Bénédicte avance ainsi : « *est-ce que l'herbe est plus verte ailleurs[?] Parce qu'on sait bien ce qu'on a chez nous mais on sait pas ce qu'on peut avoir.* ». Elles sont aussi amenées à rester en titres-services du fait des relations interpersonnelles et des liens qu'elles ont développés avec leurs clients : « *maintenant on a nos utilisateurs, on sait bien chez qui on est* » explique à nouveau Bénédicte.

Cette inertie résulte aussi en partie de l'acceptation de la contrainte, qui est perçue comme faisant partie intégrante du travail. Il ne s'agit alors pas de lutter contre elle mais de « *mord[re] sur [sa] chique* » (Yvonne) ou de « *prendre beaucoup sur soi* » (Valérie). Le cadre dans lequel a lieu le travail et les contraintes qui l'accompagnent sont alors considérées comme non modifiables, ou sont attribués à d'autres causes, externes au système et jugées naturelles : par exemple le fait qu'il s'agisse d'un « *monde de femmes* » (Bénédicte).

Cette inertie générale, qui se met en place de diverses manières, contribue aussi à fabriquer le consentement des travailleuses en titres-services, en les amenant à considérer comme exogène les rapports sociaux qui régulent le travail et la contrainte qu'ils produisent. Elle participe ainsi à les conduire à accepter leur condition de précarité, qu'elles essaient simplement de réduire par le déploiement de possibilités d'expressivité à l'intérieur du cadre de travail, par exemple en cherchant à éduquer individuellement leurs clients davantage qu'en remettant en cause les rapports sociaux qui produisent leurs comportements.

5.4. La fabrique du consentement en titres-services

Face au caractère contraignant de leur travail (dans ses deux acceptions) et aux sources de désinvestissement qu'elles y rencontrent, les aide-ménagères ne sont donc pas totalement dépourvues. Elles mettent en effet en place une diversité de formes d'adaptation secondaire, en se réappropriant leur travail ou en investissant de sens certaines de ses dimensions qui deviennent centrales à leurs yeux (et qui illustrent le caractère dialectique du travail). Ces adaptations leur permettent dans une certaine mesure

de faire face à la contrainte rencontrée et de préserver leur intégrité et la perception d'une certaine emprise sur son travail. Elles contribuent toutefois à obscurcir les rapports sociaux qui régulent le travail et qui sont la principale source des contraintes auxquelles font face les aide-ménagères. À travers ces pratiques, elles se déploient dans un certain espace de possibilités, mais cette liberté partielle, grâce à laquelle elles développent un rapport largement expressif à leur travail, les conduit à considérer les frontières de leur déploiement – c'est-à-dire les rapports sociaux organisant le procès de travail – comme exogènes et immuables. Elles agissent sur ce qui est modifiable, et laissé comme tel par la direction de leur entreprise, sans remettre en cause le cadre de travail, et sont au contraire amenées à y consentir. Ce consentement est renforcé par le sentiment d'enfermement et l'inertie des travailleuses dans le dispositif.

Cette diversité de comportements ou de pratiques face aux contraintes et aux sources de désinvestissement dans le dispositif s'articule de manière variée chez chaque aide-ménagère. Elle participe cependant à chaque fois à assurer la plus-value pour la direction, tout en la dissimulant. Le consentement passe donc par un processus social engendrant l'écart entre le vécu des travailleuses et leur exploitation, c'est-à-dire entre « l'expérience subjective » et la réalité « objective » du travail (comme forme sociale) ; Michael Burawoy nomme ce processus « mystification » (2011, p. 167, p. 171). Cet écart entre rapport au travail (vérité subjective des travailleuses) et exploitation (vérité objective du travail)⁵⁷ se manifeste particulièrement dans les formes variées d'adaptation secondaires que nous avons décrites. C'est notamment le cas dans les relations entretenues par les aide-ménagères avec leurs utilisateurs. Leur fort investissement de sens dans ces relations, développées avec un client en position de force, qui peut à tout moment « retourner [sa] veste » (Bénédicte) et qui leur demande d'effectuer des tâches pénibles et peu rémunérées, peut paraître absurde de l'extérieur, c'est-à-dire en s'intéressant à la vérité objective du travail. Pourtant, cet investissement est, de l'intérieur, « ce qui donne un sens à la vie » (Burawoy, 2011, p. 176).

À travers ces adaptations secondaires, les travailleuses se réapproprient et investissent les interstices du travail laissés modifiables, ce qui contribue à creuser l'écart entre leur expérience subjective du travail – leur rapport au travail – et les conditions objectives qui

⁵⁷ La distinction entre vérité subjective du travail et vérité objective ne désigne pas deux niveaux distincts de vérité, mais renvoie à deux points de vue sur le travail et à deux réalités (l'expérience vécue du travail et l'exploitation qui le caractérise) dialectiquement liées.

le caractérisent, définies par l'exploitation et marquées par la précarité. Les adaptations secondaires participent ainsi à produire la mystification de l'exploitation et des conditions en titres-services, c'est-à-dire leur mise à l'écart de l'expérience subjective des aide-ménagères. De la sorte, est fabriquée au sein même du procès de travail leur consentement, renforcé par l'inertie dans le dispositif qui les amène à envisager toute sortie comme improbable.

Notre analyse du consentement ne présente pas de caractère normatif. Il s'agit de voir comment « l'investissement dans le travail » permet de lui donner du sens en se l'appropriant et d'en tirer un « profit intrinsèque, irréductible au simple revenu en argent » (Bourdieu, 1997 *in* Burawoy, 2011, p. 166), fabriquant de la sorte la mystification de l'exploitation et le consentement des travailleuses (Burawoy, 2011).

Nous avons ainsi montré comment les aide-ménagères se réapproprient les interstices de leur travail et les investissent de sens, à travers une variété d'adaptations secondaires. Celles-ci leur permettent de conserver une emprise sur leur travail, mais elles produisent aussi la mystification de leur exploitation, c'est-à-dire qu'elles creusent l'écart entre leur rapport subjectif au travail et leurs conditions objectives. Nous avons aussi vu comment le développement d'un rapport expressif – rendu possible par la garantie, souvent externe, de conditions matérielles – devient essentiel pour les travailleuses et les conduit à se déployer librement à l'intérieur d'un espace de règles (le cadre de travail) alors considéré comme exogène et inamovible⁵⁸. Cette fabrique du consentement est favorisée et parfois renforcée par la direction de l'entreprise. Elle lui permet de coordonner les intérêts des travailleuses avec ceux des clients et avec les siens ainsi que de neutraliser les conflits sociaux, en sécurisant de ce fait sa plus-value. À travers cette fabrique du consentement, les conditions précaires de l'emploi et du travail en titres-services sont donc transformées, aux yeux des travailleuses, en conditions exogènes, face auxquelles elles cherchent à s'adapter et à investir de sens un ensemble de dimensions du travail, ce qui contribue à garantir leur rapport relativement satisfait à celui-ci. Nous avons vu ici l'importance du contexte de travail et des rapports sociaux organisant la production et sa répartition sur le rapport au travail (Burawoy, 2015) ; nous proposons dans le chapitre suivant de les analyser.

⁵⁸ Ce cadre est pourtant socialement construit et historiquement contingent et résulte directement de l'instauration politique, depuis 2001, du dispositif des titres-services.

6. L'influence des rapports sociaux régulant le travail

Le procès de travail, la distribution de son produit et les relations entre travailleuses et directions sont déterminées par des rapports sociaux, qui organisent un contexte particulier de travail (Burawoy, 2015). Nous avons observé que ceux-ci influent sur les logiques d'entrée et de maintien dans le dispositif ainsi que sur les projections d'emploi des aide-ménagères, qu'ils sont sources de contraintes limitant le rapport expressif et qu'ils sont à l'origine de la fabrique du consentement dans le procès de travail. Dans ce dernier chapitre, notre objectif est alors de rendre compte de l'influence de ces rapports sociaux régulant le travail sur le rapport que développent les aides à domicile avec ce travail. Pour saisir son influence, nous proposons une courte comparaison entre le travail en titres-services et celui en service d'aide familiale en CPAS. Celle-ci nous permet d'appréhender l'effet du mode de régulation du dispositif (quasi-marchand ou tutélaire) et du cadre de travail particulier qui y est associé dans chaque système sur le rapport au travail. Le dispositif d'aide familiale se différencie en effet des titres-services par l'absence d'entreprises à but lucratif – cette absence d'objectif de lucre est supposé avoir un effet important sur les pratiques de gestion et d'encadrement des travailleuses, en faveur de ces dernières (Defourny et al., 2009) –, par des conditions d'agrément plus strictes et par un objectif officiel d'accompagnement et d'aide aux personnes dépendantes, et non de création d'emploi. Il s'agit d'analyser l'influence du cadre de travail spécifique dans ce dispositif particulier sur les différentes dimensions que nous avons précédemment étudiées et de voir ainsi comment ce cadre permet de rendre compte du rapport largement expressif et satisfait à un travail (dans sa double acception) malgré des conditions précaires.

6.1. L'influence du cadre de travail sur les logiques d'entrée et de maintien et les conceptions du travail accessible

6.1.1. Logiques d'entrée et projections d'emploi en aide familiale

Pour commencer, examinons l'influence des rapports sociaux régulant le travail sur les logiques d'entrée et de maintien dans l'emploi et sur les projections associées. Tout d'abord, nous retrouvons plus ou moins les mêmes motifs d'entrée chez les aides familiales et l'aide-ménagère interrogées en CPAS que chez les travailleuses en titres-services. Il s'agissait pour elles de bénéficier d'un *vrai emploi* stable – après « des

périodes de chômage » ou « *des intérim*s » (Alice) – ou d'un horaire peu contraignant. Celui-ci était recherché pour être disponible pour leurs enfants – c'est par exemple le cas d'Amina qui explique : « *aide familiale l'avantage c'est qu'on a pas les week-ends, on a pas les jours fériés, et... c'est un avantage surtout avec les enfants [...] moi je suis de... de la logique où c'est mes enfants et je dois m'adapter en fonction de mes enfants* » – ou pour diminuer la contrainte et la pénibilité à cause desquelles elle « *ne savai[t] plus gérer* » son ancien emploi (Tiffany). Le motif de l'accessibilité se retrouve moins, du fait du diplôme nécessaire pour devenir aide familiale. Il est toutefois important pour Patricia, aide-ménagère en CPAS qui n'a pas eu besoin de diplôme à son entrée, et pour Tiffany qui a commencé en aide-ménagère afin de « *mettre un pied* » dans le CPAS avant de devenir aide familiale. Enfin, nous retrouvons un motif d'entrée supplémentaire par rapport aux titres-services : la recherche de « *contact* » (Amina, Patricia, Alice) avec les usagers et la possibilité de « *prendre son temps* » (Tiffany) pour les aider. Ce motif est affirmé par chaque travailleuse et il a par exemple influencé le choix de Patricia de préférer le service d'aide familiale aux titres-services : « *Moi titres-services ça m'intéresse pas, parce que c'était déjà plus d'heures et puis titres-services, il y a pas de contacts.* ».

En aide familiale, les logiques d'entrée sont similaires à celles en titres-services. Le cas d'Amina qui a préféré un emploi en aide familiale à un emploi en hôpital pour être disponible et avoir « *plus de temps pour les enfants* » se rapproche de la logique de la flexibilité pour soi, comme celui de Tiffany qui a cherché un horaire moins contraignant à cause de « *problèmes de santé* », bien qu'elle ait aussi valorisé l'accessibilité de cet emploi rapidement disponible. Patricia est aussi proche de la logique de la flexibilité pour soi et a privilégié l'emploi en aide familiale à son ancien emploi, dans lequel elle bénéficiait déjà d'horaires peu contraignants qui lui « *permettaient d'avoir une vie de famille* », car il était plus proche de chez elle et donc moins contraignant pour sa vie privée. Enfin, Alice peut être associée à la logique de la stabilité : elle est entrée en aide familiale, après une longue période (« *une dizaine d'années, même une vingtaine* ») d'incertitude professionnelle, surtout pour bénéficier d'un travail stable qui contrastait avec sa situation antérieure. À ces logiques d'entrée globalement similaire au cas des titres-services, sont cependant associées à chaque fois la volonté d'avoir un travail « *social* » (Patricia, Alice, Tiffany) qui vienne en « *aide* » (Amina, Tiffany) à des usagers

dans le besoin. Cette dimension relationnelle et d'aide est investie dès l'entrée dans le service et s'étend davantage encore par la suite.

L'entrée en aide familiale ne résulte pas, contrairement à certains cas en titres-services, d'une révision à la baisse des aspirations à l'emploi, mais découle souvent de projections d'avenir floues, associées à certaines contraintes (enfants et santé) et à une forte volonté de contact avec les bénéficiaires. Cette entrée n'est pas perçue comme provisoire par les enquêtées, mais comme un point d'arrivée relativement stable et durable, qui est favorisé la plupart du temps par le salaire à temps plein du conjoint. Patricia se distingue légèrement de cette conception car elle espère pouvoir évoluer (à l'intérieur du service) d'aide-ménagère à aide familiale. Les conceptions du travail accessible de ces travailleuses se rapprochent donc de la « place » et de la recherche de « conditions statutaires protectrices » (Demazière & Zune, 2016, p. 12), même si celles-ci ne sont pas synonymes d'indépendance financière.

Si les logiques d'entrée en aide familiale sont similaires à celles en titres-services, elles se distinguent donc sur certains aspects, parmi lesquels deux principaux. D'une part, apparaît dès l'entrée un motif, central pour toutes les travailleuses, de contact et d'aide envers les bénéficiaires, qui peut les amener à préférer ce dispositif à d'autres tels que celui des titres-services, même si elles sont peu qualifiées (cas de Patricia). Ce motif les conduit en aide familiale du fait des rapports sociaux qui y organisent le travail et qui y définissent le rôle officiel comme rôle d'aide et d'accompagnement des bénéficiaires. D'autre part, les projections d'avenir de ces travailleuses à leur entrée en aide familiale sont plus optimistes que celles des travailleuses en titres-services, et les premières saisissent leur emploi comme stable et durable.

6.1.2. Logiques de maintien et projections d'emploi en aide familiale

Il s'agit désormais de se demander comment ces aspirations particulières – favorisant le contact avec les usagers et plus optimistes en ce qui concerne la stabilité d'emploi – ont évolué au cours du temps passé dans le dispositif. Notons que l'ancienneté des aides familiales interrogées est proche ou supérieure à celle des enquêtées en titres-services : entre dix et quinze ans pour les deux, sauf pour Alice (aide familiale) qui a 26 ans d'ancienneté. Rappelons que nous avons aussi interrogé une travailleuse plus récente dans chacun des dispositifs. De manière générale, les logiques d'entrée dans le dispositif d'aide familiale se sont maintenues, même si elles se sont, comme en titres-services, rapprochées

entre les différentes travailleuses. Ce rapprochement résulte probablement de l'expérience commune de travail (comme activité mais aussi comme rapport social) qui les amènent à valoriser des dimensions similaires. Deux motifs principaux sont avancés pour ce maintien. D'un côté, l'aspect social du travail et la centralité des relations avec les bénéficiaires, de l'aide et de l'accompagnement qu'elles leur apportent. De l'autre, les horaires peu contraignants qui offrent la possibilité non seulement d'être « *là pour [s]es enfants* » (Patricia), mais aussi de faire face à la pénibilité ou d'avoir du temps libre. Alice explique par exemple : « *J'ai une activité le vendredi, bon bah je fais ce que je veux entre guillemets* ». Ces motifs qui étaient déjà importants se sont encore davantage développés et sont devenus centraux pour toutes les aides à domicile en CPAS interrogées. D'autres motifs, comme la stabilité de l'emploi, sont aussi avancés mais sont moins mis en avant.

Ces motifs sont demeurés centraux pour les travailleuses en aide familiale car ils sont accordés aux rapports sociaux qui régulent le travail dans le service. Ceux-ci posent en effet comme objectif le contact et l'aide apportés aux bénéficiaires supposés en situation de dépendance et organisent les horaires pour qu'ils soient les moins contraignants possibles. À côté de ces deux motifs principaux qui structurent les logiques de maintien de toutes les travailleuses en aide familiale, soulignons aussi qu'aucune d'entre elles ne désire quitter le dispositif vers un autre emploi. Leurs conceptions du travail en aide familiale comme stable et durable s'est ainsi maintenue. Seule Alice désire quitter le dispositif, mais pour prendre une pension anticipée et non vers un autre emploi. Elle affirme par ailleurs que ce choix ne découle pas de la pénibilité physique de son travail (comme activité) – « *physiquement je trouve que je suis encore bien* » – mais de problèmes interpersonnels avec ses collègues et particulièrement avec les jeunes.

Contrairement aux aide-ménagères en titres-services, ce maintien dans l'emploi ne découle pas d'un sentiment d'enfermement, mais d'un travail qui leur permet de garantir – avec souvent le soutien des ressources externes du conjoint néanmoins – leurs conditions matérielles et d'investir fortement ses dimensions expressives. Ce travail s'apparente même à une vocation dans le cas de Tiffany qui parle d'« *instinct* » : « *En fait, t'es aide familiale pour quelqu'un, mais tu croises toujours quelqu'un dans la rue pour faire... pour apporter de l'aide aussi* ». Le maintien de la perception de l'emploi en aide familiale comme durable résulte principalement des rapports sociaux y organisant le travail. En effet, ceux-ci permettent de partiellement prendre en compte les contraintes auxquelles font face les travailleuses et qui amènent les aide-ménagères en titres-services

à vouloir quitter le dispositif. Non seulement le salaire, s'il demeure relativement faible et si des ressources complémentaires sont nécessaires, est plus élevé et associé à une échelle barémique complète (Annexe 1), mais des mesures sont aussi mises en place pour faire face à la pénibilité. Parmi ces mesures, nous pouvons citer l'encadrement et le soutien importants dont elles bénéficient (« *le bureau intervient [...], ils nous laissent pas dans notre soupe comme on dit* » explique Patricia), la limitation des tâches pénibles (pour les aides familiales exclusivement) ainsi que des mesures d'allègement du temps de travail pour les travailleuses les plus anciennes.

Les rapports sociaux jouent donc un rôle important sur les logiques d'entrée et de maintien et sur les conceptions du travail accessible qui y sont associées par les travailleuses en aide à domicile. Nous avons montré que si ces logiques sont similaires sur une série de dimensions entre travailleuses en titres-services et en aide familiale, elles se distinguent sur plusieurs autres et particulièrement sur la perception du travail comme stable et durable, sur leurs projections dans l'emploi et sur le fort investissement de la dimension de contact et du rôle d'aide vis-à-vis des usagers. Ces distinctions résultent en grande partie de la variation dans les cadres de travail et dans les rapports sociaux les régulant, qui découlent eux-mêmes des modes de régulation différents. Alors qu'en titres-services le mode de régulation quasi-marchand favorise les entreprises à but lucratif (grandement majoritaires) et un contexte de travail plus contraignant, le mode de régulation tutélaire organise le service d'aide familiale autour d'organisations publiques ou associatives et impose une série de mesures qui permettent de réduire la contrainte du travail (par exemple, contre la faiblesse salariale ou la pénibilité) et ainsi d'encourager les perceptions plus optimistes et moins incertaines de l'emploi et les investissements de sens.

6.2. L'influence du cadre de travail sur l'expérience des travailleuses

Après avoir examiné l'effet des rapports sociaux régulant le travail sur les logiques d'entrée et de maintien dans l'emploi et sur les projections d'avenir, analysons leur effet sur l'expérience que les travailleuses font de leur travail. Comme en titres-services, les travailleuses en aide familiale ont un rapport largement expressif à ce travail, qu'elles saisissent comme espace de construction de sens et de significations. Ces formes d'investissement concernent principalement leur travail comme activité concrète et se

centrent autour des relations qu'elles développent avec leurs usagers et surtout de leur rôle d'aide.

Ainsi, la dimension la plus mise en avant par les aides familiales (et par l'aide-ménagère en service d'aide familiale) renvoie à ce rôle d'aide et d'accompagnement de bénéficiaires jugés dépendants et de maintien de leur autonomie à domicile. Patricia résume leur objectif : « *on est quand-même là pour les aider et pour leur bien-être malgré tout et qu'ils ont quand-même un maintien, qu'ils restent chez eux, plutôt que d'aller en maison de repos* ». Les travailleuses éprouvent un fort sentiment d'utilité de ce travail et tirent, comme le souligne Amina, une importante « *satisfaction [...] de voir qu'elles p[euvent] maintenir certaines personnes* ». Ce rôle d'aide hautement investi correspond de plus à leur rôle officiel et est soutenu par le « *bureau* » (terme utilisé pour désigner le service encadrant). Toutefois, Alice explique avoir le sentiment de ne pas pouvoir atteindre ce but chez certains bénéficiaires car « *ils ne font vraiment rien pour s'en sortir* », ce qui constitue un facteur de désinvestissement pour elle.

Pour remplir ce rôle d'aide, les aides familiales ont recours à des tâches très variées : « *on est pas rien que aide familiale. On est infirmière, on est psychologue, on est... comptable des fois [rire]. On est banquier...* » (Alice). Elles valorisent beaucoup cette variété de tâches exécutées dans leur travail, auxquelles peut être ajouté un « *rôle éducatif* » (Amina) – « *apprendre la politesse* » (Tiffany) – et de prévoyance. Si cette variété est moins importante pour Patricia en tant qu'aide-ménagère, elle souligne malgré tout que son travail ne se limite pas à du ménage – ce qu'elle associe au métier en titres-services – mais englobe toute une série de tâches de « *bienveillance* » envers l'usager et de prévoyance vis-à-vis « *de sa santé* » (« *voir si il peut encore rester tout seul* », si « *il a pas besoin de plus d'une aide* », etc.). Cependant, cette variété des tâches à réaliser est parfois niée par les bénéficiaires, qui limitent leur rôle à celui d'une « *femme d'ouvrage* » (Alice), ce qu'elles perçoivent comme un manque de reconnaissance et qu'elles vivent mal : « *il y en a vraiment quand vous arrivez là, le seau est là, la raclette est là, et allons-y quoi. Là, là j'ai horreur de ça* » (Alice).

Une dernière tâche fortement investie par les aides à domicile et qui contribue selon elles à leur rôle d'aide est la dimension relationnelle de leur travail. Cette dimension est jugée comme essentielle pour lutter contre la solitude et l'isolement des bénéficiaires, et un temps particulier peut être pris sur la durée de la prestation pour « *papoter* » (Alice,

Tiffany). Le bureau ne la reconnaît néanmoins pas totalement et essaie de limiter ces relations interpersonnelles afin d'éviter que des liens trop forts ne se créent et que certains usagers refusent les remplacements. La pression imposée par les bénéficiaires sur les aides peut, elle aussi, réduire la possibilité de moments relationnels, comme le fait qu'ils ne reconnaissent pas cette dimension et ne demandent que du ménage. Ces contraintes sont vécues comme limitant le rapport expressif au travail et l'investissement d'un rôle relationnel vis-à-vis des usagers.

Par ailleurs, les travailleuses en aide familiale avancent que leurs usagers sont généralement très reconnaissants vis-à-vis de leur travail et de leur rôle d'aide, ce qui se traduit dans des marques de reconnaissance variées et qu'elles investissent fortement de sens :

« Des fois qu'ils attendent que nous qu'on vient, ils disent ça y est c'est le jour J, c'est qui qui vient, c'est bon, c'est la journée. Elle est émerveillée, donc moi c'est ça que j'aime bien » (Patricia).

« Ça m'est déjà arrivé que des usagers écrivent une carte ou une lettre, ouais. J'avais un petit monsieur [...], il a écrit une lettre en disant qu'il était super ravi de mon travail et tout, il y a des usagers qui le font hein. [...] ils écrivent une lettre, ou même à Noël, ils écrivent ici au bureau pour nous » (Tiffany).

Certains bénéficiaires ne les reconnaissent cependant pas. Quand il s'agit de « cas psy » (Amina, Patricia, Tiffany), notamment d'usagers atteints de problèmes de dépendance, ce manque de reconnaissance ne leur pose pas de problèmes car elles valorisent leur intervention qui est véritablement nécessaire, même si elle est particulièrement pénible. Dans les autres cas, l'absence de reconnaissance constitue au contraire un facteur très important de désinvestissement dans le travail.

D'autres dimensions du travail que celles directement liées aux usagers sont aussi fortement investies de sens, et notamment l'autonomie et l'auto-organisation dont elles bénéficient dans leurs prestations. En effet, elles ne sont pas soumises à leurs usagers, mais exercent au contraire une certaine autorité sur eux et les amènent à réaliser certaines tâches avec elles comme la « vaisselle » (Amina). Cette absence de figure d'autorité est très valorisée par les travailleuses, comme l'explique Alice : *« ça m'a beaucoup aidée à... à m'enrichir dans mon métier, de ne plus avoir un chef... derrière »*. En outre, cette autonomie dans le travail ne s'accompagne pas, contrairement aux titres-services, de

solitude car les aides à domicile se réunissent au bureau « *tous les lundis* » (Alice) et travaillent plusieurs fois par semaine « *en binôme* » (Amina, Tiffany).

Les travailleuses en aide familiale investissent donc fortement l'activité concrète qu'elles effectuent et développent un rapport expressif autonome – elles se sentent utiles, sont incluses dans un groupe et sont autonomes – et endogène – elles construisent directement du sens au sein de leurs pratiques – à leur travail. Elles investissent aussi de sens leur travail en tant que forme sociale principalement du fait de leur horaire peu contraignant qui leur permettent de s'occuper de leurs enfants, qui « *ont besoin d'être écoutés* » ou « *accompagnés* » (Amina), d'avoir des activités externes ou de limiter la pression du travail sur leur vie privée (sinon « *c'est plus une vie* » explique Patricia). Toutefois, cette forme d'investissement est moins mise en avant et le rapport expressif des travailleuses concerne surtout leurs activités concrètes.

Ainsi, les rapports sociaux particuliers qui organisent le travail en aide familiale en CPAS permettent aux aides à domicile d'investir davantage de sens dans les activités concrètes qu'elles réalisent. Ils suppriment aussi une série de contraintes matérielles rencontrées en titres-services : la solitude par le travail en binôme ou la relation de service asymétrique en soutenant fortement les travailleuses. Ces rapports sociaux réduisent par ailleurs d'autres contraintes matérielles, par exemple liées à la pénibilité, à nouveau par le soutien du bureau et par la limitation de la durée des activités de ménage pour les aides familiales.

6.3. L'influence du cadre de travail sur sa réappropriation par les travailleuses

Enfin, examinons l'effet des rapports sociaux organisant le procès de travail sur les diverses formes de réappropriation du travail ou d'adaptation des travailleuses, mises en place pour faire face aux contraintes rencontrées. Comme nous l'avons souligné, ces contraintes résultent principalement du manque de reconnaissance par les bénéficiaires de leur rôle, de leur travail ou de leur personne. Les travailleuses interrogées indiquent tout d'abord bénéficier du « *soutien de l'équipe du bureau* » (Tiffany) quand des usagers ne reconnaissent pas leur rôle et limitent leurs activités à du ménage ou quand ils ont des comportements sexistes ou racistes. Dans ce cas, les « *D4* » (Patricia), les « *aides familiales en chef* » (Tiffany) interviennent : elles s'assurent que les demandes correspondent aux fonctions des aides familiales et servent de relais en cas de problème que les aides ne peuvent pas gérer. Les rapports sociaux qui organisent le travail jouent

donc ici un rôle important, en permettant aux travailleuses de faire partiellement face aux contraintes qu'elles rencontrent chez leurs usagers.

Ce soutien contraste avec le faible rôle d'encadrant assumée par les entreprises en titres-services. La plupart dans ce second dispositif sont en effet guidées par des objectifs de profit – à Bruxelles (Vaslamis et al., 2021) comme en Wallonie (Brolis et al., 2022) – qui les amènent à réduire au maximum l'encadrement offert à leurs travailleuses (Defourny et al., 2009). Ces dernières bénéficient alors de peu de soutien et d'accompagnement de leur entreprise et sont davantage soumises à un management cherchant à les faire travailler de la manière la plus rentable. Ce mode de gestion des entreprises en titres-services conduit aux nombreuses contraintes auxquelles font face les aide-ménagères dans ce système. En aide familiale au contraire, ces contraintes sont réduites par les pratiques d'encadrement des organisations agréées, même si un certain nombre persiste malgré tout.

À côté de ce soutien, les travailleuses en aide familiale doivent aussi adopter des pratiques spécifiques pour faire face à ces usagers peu reconnaissants. Amina insiste sur la nécessité de pouvoir « *imposer* » les choses à leurs bénéficiaires et Alice d'être capable de « *les remettre à sa place* ». Patricia privilégie quant à elle l'humour : « *avec l'humour, on y arrive [...] on arrive à s'entendre* ». Cette dernière pratique amène dans certains cas l'utilisateur à changer de comportement, mais dans d'autres, elle conduit la travailleuse à accepter ce comportement et le considérer comme inamovible, produisant de la sorte son consentement.

Comme en titres-services, ce consentement est surtout fabriqué à travers les relations interpersonnelles entre usager et travailleuse, qui sont fortement investies de sens et conduisent la seconde à accepter les exigences du premier pour ne pas « *culpabiliser* » par exemple (Amina). L'investissement du rôle participe aussi à ce consentement, et certaines travailleuses acceptent des conditions difficiles car leurs bénéficiaires en ont véritablement besoin, par exemple en ce qui concerne les « *cas psy* ». De manière générale, l'investissement de leur rôle et des relations avec leurs clients conduit les travailleuses à accepter les règles qui organisent leur travail comme exogènes, et à seulement chercher à se mouvoir à l'intérieur d'elles : il contribue ainsi à fabriquer le consentement des travailleuses.

6.4. L'influence du cadre de travail sur le rapport des travailleuses

Pour conclure, nous avons mis en évidence que les rapports sociaux qui régulent le travail influent sur le rapport au travail des aides à domicile. En comparant les dispositifs des titres-services et d'aide familiale, nous avons mis en évidence que la variation du mode de régulation du dispositif, et de ce fait du contexte de travail, a un effet non seulement sur les aspirations et les projections dans l'emploi des travailleuses, mais aussi sur les dimensions investies de sens, les contraintes rencontrées dans le travail et les formes de réappropriation permettant d'y faire face. De manière générale, nous avons observé que l'encadrement plus important organisé en aide familiale, mais aussi la qualité d'emploi relativement meilleure (salaire supérieur, allègements de temps de travail possible, etc.) associée à l'absence d'entreprises à but lucratif – favorisant des objectifs de rentabilité au détriment des conditions de travail – conduisent à des projections plus stables et plus sûres dans l'emploi, à une relative assurance des conditions matérielles et à une réduction importante des contraintes rencontrées dans l'emploi (limitant dès lors moins le rapport expressif au travail).

Cependant, le rapport au travail demeure similaire sur un ensemble de dimensions : les logiques d'entrée dans l'emploi, le fort investissement des relations avec les bénéficiaires des services, l'autonomie valorisée dans l'exercice du travail. Surtout, nous avons brièvement mis en évidence que le rapport au travail en aide familiale et les diverses formes d'adaptation mises en œuvre conduisent, comme en titres-services, à fabriquer un certain consentement des travailleuses aux règles régissant leur travail. À nouveau, nous avons saisi le caractère dialectique du travail, qui articule des dimensions contraignantes à d'autres expressives, valorisées par les travailleuses, voire libératrices. Ce caractère dialectique se manifeste de plus dans le fait que ces secondes dimensions, expressives et libératrices, participent à reproduire les premières, contraignantes, à travers le consentement.

Conclusion

Les titres-services sont caractérisés par des conditions d'emploi et de travail marquées par la précarité, mais les travailleuses de ce dispositif développent pourtant un rapport largement expressif et satisfait à leur travail. C'est cette dissonance que nous avons proposé d'interroger dans cette recherche, en étudiant la question : *comment rendre compte du rapport principalement satisfait et expressif des aide-ménagères à leur travail (en tant qu'activité et que rapport social) dans un dispositif des titres-services caractérisé par la précarité des conditions d'emploi et de travail ?*

Après avoir mis en évidence la double acception du concept de travail – comme activité ou comme rapport social –, nous avons montré en quoi le secteur de l'emploi domestique (en Belgique, des titres-services) traduisait les principales reconfigurations contemporaines du travail : l'importance croissante de l'économie de services, les politiques contemporaines de l'emploi et le brouillage des frontières du travail. Sur cette base, nous avons identifié notre question de recherche et trois hypothèses théoriques, qui ont servi de point de départ de notre démarche d'enquête. Celle-ci a en effet reposé sur un inductivisme raisonné par la littérature : notre but a été d'affiner ces points de départ non figés par la confrontation permanente entre matériaux empiriques et conceptions théoriques, dans un processus continu de théorisation. Pour saisir en profondeur le rapport des aide-ménagères à leur travail, leurs trajectoires particulières et les significations qu'elles y investissent, nous avons privilégié une méthode par entretiens semi-directifs, laissant une certaine liberté aux enquêtées. Du fait de leur situation sociale particulière (et de problèmes de disponibilité et de temps), ces entretiens ont parfois été difficiles à organiser et plusieurs personnes contactées ont annulé après avoir accepté d'en réaliser un. Nous avons malgré tout pu reposer sur douze entretiens avec treize travailleuses (aide-ménagères ou aides familiales).

Nous avons cherché à analyser, au travers de notre enquête, le rapport au travail et les investissements de sens opérés par les travailleuses en titres-services, en visant à rendre compte de leur rapport largement expressif et satisfait malgré leurs conditions précaires. Nous avons commencé par mettre en évidence plusieurs logiques d'entrée et de maintien dans le dispositif, guidées par une diversité de motifs : notamment la flexibilité pour soi, l'accessibilité et la stabilité, mais aussi la dimension relationnelle avec les utilisateurs qui se développe progressivement avec le temps. Nous avons aussi observé que ces logiques

sont associées à des conceptions particulières du travail accessible et à des projections dans l'emploi souvent révisées à la baisse. Nous avons ensuite décrit la centralité du rapport expressif au travail dans les expériences vécues par les travailleuses ainsi que la variété des dimensions investies. Montrant le caractère également essentiel du rapport matériel à ce même travail, nous avons saisi l'articulation entre les deux types de rapport, qui se définit par le caractère structurant du second. En outre, nous nous sommes intéressés aux formes d'adaptations secondaires (de réappropriation et d'investissement de sens) opérées par les aide-ménagères pour faire face aux contraintes qu'elles rencontrent dans leur travail. Nous avons dégagé comment ces adaptations contribuent à creuser l'écart entre expérience subjective et conditions objectives du travail marquées par la précarité (ce que nous avons nommé mystification en suivant Michael Burawoy) et comment elles sont de ce fait liées à la fabrique contemporaine du consentement au sein même du procès de travail. Enfin, nous avons apprécié l'influence du cadre de travail sur le rapport au travail des travailleuses, en comparant le cas des titres-services avec celui d'un service d'aide familiale en CPAS. Nous avons alors conclu que les modes de régulation distincts (respectivement quasi-marchand et tutélaire) et les rapports sociaux associés ont un effet sur les formes d'investissement de sens et sur les contraintes rencontrées dans le travail.

À travers notre enquête, nous avons ainsi mis en évidence la centralité des dimensions expressives dans le travail, internes ou externes à l'activité concrète. Nous avons cependant aussi montré le caractère structurant des dimensions matérielles – liées à la reproduction des conditions d'existence du ménage – qui influent sur les possibilités d'investissement de sens et peuvent constituer des sources de désinvestissement. Le caractère essentiel du rapport expressif contribue dès lors à rendre compte de la dissonance mais ne suffit pas à l'expliquer. Cette dissonance est aussi liée aux conditions matérielles particulières des travailleuses, et particulièrement à leurs trajectoires. Leurs aspirations à l'emploi sont révisées à la baisse dès l'entrée ou progressivement avec le temps passé dans le dispositif et sont associées à un sentiment d'enfermement. De ce fait, les aide-ménagères acceptent leurs conditions, par contraste avec leur situation antérieure et/ou avec leurs projections dans l'emploi hors du système et du fait du sens qu'elles investissent dans les interstices laissés dans leur travail (les relations avec les utilisateurs, la flexibilité pour soi ou le rôle de déléguée syndicale).

Ce fort investissement, qui peut s'accompagner de réappropriations du travail, traduit les formes variées d'adaptations secondaires mises en place par les aide-ménagères pour faire face aux contraintes qu'elles rencontrent. Celles-ci ne sont néanmoins opérées que dans les interstices du travail, en ne touchant qu'à ce qui est laissé modifiable et jamais à l'essentiel, le cadre de travail. Dès lors, ces adaptations secondaires contribuent à produire la mystification de l'exploitation et des conditions précaires, en creusant l'écart entre ces réalités objectives du travail et l'expérience subjective qu'en font les travailleuses. Les adaptations renforcent ainsi non seulement la perception des rapports sociaux qui régulent le travail comme exogènes et inamovibles, mais aussi la participation des travailleuses dans leur travail, assurant de ce fait la production de la plus-value pour les directions d'entreprises. Ces dernières peuvent par ailleurs favoriser ces adaptations – réappropriations ou investissements de sens – car, en participant à fabriquer le consentement, elles leur permettent de neutraliser les antagonismes sociaux.

Nous avons enfin mis en évidence le rôle important que jouent les rapports sociaux dans le rapport que développent les travailleuses à leur travail. Le cadre de travail influe en effet sur les possibilités d'investissement de sens, mais aussi sur les conditions matérielles, sources de sens ou de contraintes. Nous avons dégagé que le mode de régulation tutélaire et l'absence d'objectif de profit favorisaient ces investissements et des conditions matérielles plus favorables et moins contraignantes en aide familiale. Néanmoins, ils ne s'accompagnent pas pour autant de l'absence totale de contraintes, et face à celle-ci les réappropriations mises en œuvre par les travailleuses apparaissent à nouveau comme produisant un certain consentement aux règles particulières organisant le procès de travail.

De manière générale, l'analyse du rapport des travailleuses en titres-services (ou en aide familiale) à leur travail traduit le caractère dialectique de ce dernier. Celui-ci est en effet caractérisé, d'une part, par des possibilités d'expressivité et de construction de sens ainsi que par un espoir d'émancipation et, d'autre part, par un ensemble de formes de contraintes et de sources de désinvestissement auquel s'ajoute une certaine incertitude et insécurité économique. Ce caractère dialectique du travail se manifeste en outre dans l'articulation particulière entre ses différentes dimensions, expressives et libératrices d'un côté et contraignantes et aliénantes de l'autre. Ainsi, les premières, tout en étant vectrices de sens pour les travailleuses, contribuent à reproduire et à renforcer les secondes à travers la fabrique du consentement.

Pour rendre compte de la dissonance entre rapport expressif et satisfait et conditions précaires d'emploi et de travail en titres-services, nous avons mobilisé la notion de travail accessible comme concept de départ. Nous avons étendu ce concept au-delà de son terrain d'analyse d'origine – les projections d'avenir des chômeurs – afin de saisir les conceptions du travail et les aspirations de travailleuses en situation d'emploi. Il ne s'est plus agi seulement d'appréhender les formes d'emploi visées, mais aussi de comprendre l'emploi occupé et comment celui-ci s'articule avec ces diverses projections. En adoptant une démarche compréhensive reposant sur des entretiens semi-directifs et l'analyse des significations investies par les aide-ménagères dans leurs expériences, nous avons montré que les possibilités de sortie du dispositif, posées comme plausibles par une partie des travailleuses à leur entrée, se referment avec le temps passé en titres-services. Notre analyse a montré la pertinence d'élargir le champ du concept de travail accessible pour identifier la variété des aspirations à l'emploi de travailleuses en emploi et de leurs motifs d'entrée ou de maintien dans celui-ci, permettant ainsi de saisir leur rapport au travail.

Afin d'appréhender plus précisément cette expérience subjective du travail et la manière dont celle-ci se forme, nous avons complété le concept de travail accessible par l'analyse des dimensions expressives investies par les aide-ménagères. Nous avons ainsi montré que, si l'expressivité est essentielle dans le rapport au travail, son importance est structurée par le rapport matériel au travail : les dimensions expressives ne se déploient pleinement que dans les configurations où les conditions matérielles d'existence des travailleuses sont garanties. Nous avons également observé une diversité d'adaptations secondaires dans le travail, mises en place pour faire face aux contraintes rencontrées, et qui participent, en creusant l'écart entre expérience subjective et réalité objective du travail, à produire le consentement des travailleuses à leurs conditions. Si notre analyse a montré la fertilité du concept de travail accessible pour saisir le rapport subjectif au travail en dégageant les projections dans l'emploi et la manière dont elles s'articulent avec l'emploi occupé, elle a aussi mis en évidence l'intérêt de compléter ce concept et de l'enrichir par l'examen des rapports expressif et matériel au travail, ainsi que des formes d'adaptations secondaires qui s'y développent, tout en demeurant attentif à la question de la fabrique du consentement au sein du procès de travail.

À travers ce mémoire, notre but est de participer à renseigner le travail en titres-services, mais aussi à questionner de manière plus générale le travail et les relations entretenues avec lui. Nous avons ainsi montré comment et par quelles voies le rapport expressif et satisfait se développe dans un travail pourtant marqué par des conditions précaires, et comment ce rapport particulier contribue à la fabrique contemporaine du consentement, en réduisant les perspectives et les possibilités de transformation des rapports sociaux organisant le travail (instaurés politiquement il y a moins d'un quart de siècle).

En rendant compte du travail et du rapport à celui-ci des aide-ménagères en titres-services (et en aide familiale), mais aussi en participant à comprendre la fabrique contemporaine du consentement au sein même du procès de travail dans l'économie de services, nous avons visé à participer à la compréhension du monde social, et plus précisément des formes contemporaines du travail en économie capitaliste. L'analyse de la fabrique du consentement dans le travail, et de la manière dont le rapport subjectif à celui-ci participe à reproduire sa réalité objective (l'exploitation) tout en la camouflant, gagnerait à être étendue. Cette extension de l'analyse nous semble particulièrement pertinente pour rendre compte de la variété des investissements de sens et de construction d'expressivité dans les formes d'activités diverses reconnues ou non comme forme sociale travail, marquées par l'incertitude et l'insécurité économique et qui caractérisent nos sociétés contemporaines.

Au-delà de cette participation à la compréhension du travail et de ses recompositions contemporaines, nous aspirons également, au travers de cette compréhension du monde social, contribuer à développer des outils permettant de le changer en prenant acte que « ce que le monde social a fait, le monde social peut, armé de ce savoir, le défaire » (Bourdieu, 1993, p. 944).

Bibliographie

- Amsellem, N. (2013). *Le travail et ses dehors. Porosité des temps, pluralité des vies-Un débat sociologique*. Paris: L'Harmattan.
- Andonova, Y., & Monjaret, A. (2017). Domestication et transposition du jeu par l'entreprise. Autopsie de la gamification du travail. In Savignac, E., Andanova, Y., Lénel, P., Monjaret, A., & Seurrat, A. *Le travail de la gamification. Enjeux, modalités et rhétoriques de la translation du jeu au travail*, 55-70. Bruxelles: Peter Lang.
- Angeloff, T. (2008). Emplois de service: nouvelle domesticité ou gisement d'emplois? *Idées économiques et sociales*. (3), 20-27.
- Artous, A. (2003). *Travail et émancipation sociale: Marx et le travail*. Paris: Ed. Syllepse.
- Azaïs, C., & Carleial, L. (2017). *La « Zone grise » du travail. Dynamiques d'emploi et négociation au sud et au nord*. Berne: Peter Lang.
- Barbier, J.-C. (2011). Activer les pauvres et les chômeurs par l'emploi? Leçons d'une stratégie de réforme. *Revue des politiques sociales et familiales*. 104(1), 47-58.
- Barthe, Y., Blic, D. de, Heurtin, J.-P., Lagneau, E., Lemieux, C., Linhardt, D., Moreau de Bellaing, C., Rémy, C., & Trom, D. (2013). Sociologie pragmatique : mode d'emploi. *Politix*, 103(3), 175-204.
- Baudelot, C., & Gollac, M. (2002). *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*. Paris: Fayard.
- Baumann, E., Monchatre, S., & Zune, M. (2016). Aux marges de l'emploi : un renouveau de la dynamique salariale ? *Revue Française de Socio-Économie*. 17(2), 13-19.

- Beaud, S. (1996) L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'«entretien ethnographique». *Politix. Revue des sciences sociales du politique*. 9(35), 226-257.
- Beaud, S., & Cartier, M. (2008). De la précarisation de l'emploi à la précarisation du travail. La nouvelle condition salariale. In Beaud, S., Confavreux, J. & Lindgaard, J. *La France invisible*, 560-573. Paris: La Découverte.
- BIT, 1998. *Rapport sur la 16^e conférence internationale des statisticiens du travail*. Genève.
- Blavier, P. (2019). Tenir son budget en temps de crise. Enquête auprès d'un couple espagnol après la récession de 2008. *Les Études Sociales*, 169(1), 71-90.
- Boland, T., & Griffin, R. (2015) *The Sociology of Unemployment*. Manchester: Manchester University Press.
- Bonvin, J.-M., & Burnay, N. (2000). Le tournant procédural des politiques de l'emploi: des situations nationales contrastées. *Recherches sociologiques*, 31(2), 5-28.
- Bourdieu, P. (1993). *La misère du monde*. Paris: Seuil.
- Bourgeois, F., Brener, J., Chabaud, D., Cot, A., Fougeyrollas, D., Haicault, M., & Kartchevsky, A. (1978). Travail domestique et famille du capitalisme. *Critiques de l'économie politique*, 3, 3-23.
- Brolis, O., Goffin, K., & Valsamis, D. (2020). *Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2017. À la demande du Forem (Office Wallon de la Formation Professionnelle et de l'Emploi)*. Bruxelles: IDEA Consult.
- Brolis, O., & Nyssens, M. (2016). Le quasi-marché des titres-services : Qualité d'emploi, motivation au travail et diversité des prestataires. In Herman, G., Desmette, D., Léonard, E., & Nyssens, M. *Quelle qualité d'emploi dans les services d'aide-ménagère ? Une approche multidisciplinaire*, 17-73. Cahiers du CIRTES 9. Louvain-la-Neuve: Presses Universitaires de Louvain.

- Brolis, O., Valsamis, D., Salvador, E., & Antoine, M. (2022). *Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2018-2020. À la demande du Forem (Office Wallon de la Formation Professionnelle et de l'Emploi)*. Bruxelles: IDEA Consult.
- Bruxeo. (2020). *Note - Synthèse de l'analyse du dispositif des titres-services*. Bruxelles: Bruxeo (Confédération des Entreprises à Profit Social asbl).
- Burawoy, M. (2008). 8. L'odyssée d'un ethnographe marxiste, 1975-1995. In Arborio, A., Cohen, Y., Fournier, P., Hatzfeld, N., Lomba, C., & Muller, S. *Observer le travail: Histoire, ethnographie, approches combinées*, 153-168. Paris: La Découverte.
- . La domination est-elle si profonde ? Au-delà de Bourdieu et de Gramsci. *Actuel Marx*, 50(2), 166-190.
- . (2015). *Produire le consentement*. Montreuil: La Ville Brûle.
- Burnay, N. (2000). *Les chômeurs en fin de parcours professionnel: avoir 50 ans, être au chômage*. Paris/Lausanne: Delachaux/Niestlé.
- Caillé, A. (2001). Présentation. *Revue du MAUSS*, 18(2), 5-18.
- Calderon, J.-A. (2019). Penser les classes sociales à partir des marges de l'emploi. *Mouvements*, 100(4), 111-118.
- Calderon, J.-A., Demailly, L., & Muller, S. (2016). *Aux marges du travail*. Toulouse: Octarès éditions.
- Carbonnier, C., & Morel, N. (2018). *Le retour des domestiques*. Paris: Seuil.
- Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes: travail, protections, statut de l'individu*. La couleur des idées. Paris: Seuil.
- . (2011). Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précaire. In Paugam, S. *Repenser la solidarité*, 415-433. Paris: Presses Universitaires de France, Collection « Quadrige ».

- . (2013). Salariat ou revenu d'existence ? *La Vie des Idées*, 1-9. URL:
<https://laviedesidees.fr/Salariat-ou-revenu-d-existence.html>.
- . (2016). *Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat*. Paris: Gallimard.
- Chamoux, M.-N. (1994). Sociétés avec et sans concept de travail. *Sociologie du travail*, h-s, 57-71.
- Clastres, P. (1974). *La société contre l'état*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Clouet, H. (2022). *Rationner l'emploi. La promotion du temps partiel par les services publics d'emploi allemand et français*. Paris: Éditions de la Maison des sciences de l'homme.
- Coman, R., Crespy, A., Louault, F., Morin, J.-F., Pilet, J.-B., & van Haute, É. (2016). *Méthodes de la science politique. De la question de départ à l'analyse des données*. Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur.
- Coulmont, B. (2011). *Sociologie des prénoms*. Paris: La Découverte.
- . (2017). Le petit peuple des sociologues. Anonymes et pseudonymes dans la sociologie française. *Genèses*, 107(2), 153-175.
- Coutiez, D., & Infanti, G. (2013). Régionalisation des titres-services. *CEPAG*. URL:
<https://www.cepag.be/publications/notes-reflexion-analyse/2013/regionalisation-titres-services>.
- Defourny, J., Henry, A., Nassaut, S., & Nyssens, M. (2009). Les titres-services: quelle qualité d'emploi et d'organisation du service? *Regards Economiques*, 69, 1-16.
- Demazière, D. (2006). *Sociologie des chômeurs*. Paris: La Découverte.
- . (2007). À qui peut-on se fier ? Les sociologues et la parole des interviewés. *Langage et société*, 121-122(3-4), 85-100.

- . (2011). L'entretien biographique et la saisie des interactions avec autrui. *Recherches qualitatives*, 30(1), 61-83.
- . (2018). Le devenir des frontières du chômage. Cadres institutionnels et expériences vécues. *Revue Française de Socio-Économie*, 20(1), 83-100.
- Demazière, D., & Dubar, C. (1999). Symposium sur 'Analyser les entretiens biographiques, de D. Demazière et C. Dubar'. *Sociologie du Travail*, 41(4), 469-479.
- . (2004). *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*. Québec: Presses de l'Université de Laval.
- Demazière, D., & Marchal, E. (2018). La fabrication du travail non qualifié. Analyser les obstacles à la valorisation. *Travail et Emploi*, (155-156), 5-30.
- Demazière, D., & Zune, M. (2016). L'emploi et le travail vus depuis le chômage : enquête sur les expériences des chômeurs. *La Revue de l'Ires*, 89(2), 3-26.
- . (2018). Qu'est-ce que le travail quand on n'a pas d'emploi ? Le travail non salarié à l'aune des projections d'avenir des chômeurs. *Formation emploi*, 141(1), 133-152.
- Descola, P. (2014). Biens de prestige et biens de subsistance : les richesses marchandes et non marchandes. In Conseil économique social et environnemental, *Entre richesse et pauvreté*, 25-37. Paris: Presses Universitaires de France.
- Desiere, S., & Goesaert, T. (2019). The employment effect of the Belgian service voucher scheme. *SPSW Working Paper Series*.
- Devetter, F.-X., Dussuet, A., & Puissant, E. (2021). Aide à domicile : le développement du travail gratuit pour faire face aux objectifs inconciliables des politiques publiques. *Mouvements*, 106 (2), 90-98.

- Devetter, F.-X., & François Horn. (2012). Services à la personne ou renouveau de l'emploi domestique ? *L'Homme & la Société*, 185-186(3-4), 197-221.
- Devetter, F.-X., & Messaoudi, D. (2013). Les aides à domicile entre flexibilité et incomplétude du rapport salarial : conséquences sur le temps de travail et les conditions d'emploi. *La Revue de l'Ires*, 78(3), 51-76.
- Devetter, F.-X., & Rousseau, S. (2011). *Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*. Paris: Raisons d'agir.
- Dujarier, M.-A. (2021). *Troubles dans le travail. Sociologie d'une catégorie de pensée*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Dujarier, M.-A., & Le Lay, S. (2018). Jouer / travailler : état des débats actuels. *Travailler*, 39(1), 7-31.
- Dumazedier, J. (1962). *Vers une civilisation du loisir?* Paris: Seuil.
- Durand, J.-P. (2018). *La sociologie de Marx*. Paris: La Découverte.
- Ferreras, I. (2007). *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*. Paris: Presses de Sciences Po.
- . (2012). *Gouverner le capitalisme ?* Paris: Presses Universitaires de France.
- . (2015). What is work ? Understanding the logic of work in the service-based democratic society (*Work in progress*). 1-36.
- Fougeyrollas-Schwebel, D. (2000). Travail domestique. *Dictionnaire critique du féminisme*, 235-240.
- Franssen, A. (2017). La fabrique du sujet au cœur des politiques d'activation (*Working Papers*). CriDIS, (66), IACCHOS, UCLouvain.
- Fretel, A., Touchelay, B., & Zune, M. (2018). Éditorial. Contrôler les chômeurs : une histoire qui se répète (forte de ses croyances et à l'abri des réalités). *Revue Française de Socio-Économie*, 20(1), 9-25.

- Friot, B. (2010). Travailler, est-ce avoir un emploi ou une qualification personnelle ? L'activité des retraités est-elle « utile » ou est-ce « du travail » ? Débat avec Jean-Marie Harribey. *Revue Française de Socio-Économie*, 6(2), 157-166.
- . (2015). À propos de Jean-Marie-Harribey, La richesse, la valeur et l'inestimable. Fondements d'une critique socio-écologique de l'économie capitaliste, Les Liens qui Libèrent, Paris, 2013, 530 p. *Revue Française de Socio-Économie*, 15(1), 299-301.
- . (2019). *Le travail, enjeu des retraites*. Paris: La Dispute.
- . (2021). *Puissances du salariat*. Paris: Points.
- Gadrey, J. (2000). *Nouvelle Économie, Nouveau Mythe ?* Paris: Flammarion.
- . (2003). *Socio-économie des services*. Vol. 3e éd. Paris: La Découverte.
- Galerand, E., & Kergoat, D. (2008). Le potentiel subversif du rapport des femmes au travail. *Nouvelles Questions Féministes*, 27(2), 67-82.
- Gérard, J., & Vrancken, D. (2016). De l'activation à la précarité des demandeurs d'emploi : deux dispositifs en Belgique francophone. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, (136), 99-119.
- Gilain, B., & Nyssens, M. (2001). Belgique: l'histoire d'un partenariat associatif-public. In Laville, J.-P., & Nyssens, M. *Les services sociaux entre associations, État et marché, l'aide aux personnes âgées*, 47-65. Paris: La Découverte.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. Chicago: Adline.
- Goffin, K., Schooreel, T., Mertens, K., Valsamis, D., & Van der Breken, W. (2018a). *Une vision à 360° sur les titres-services. À la demande de Federgon*. Bruxelles: IDEA Consult.

- Goffin, K., Schooreel, T., & Valsamis, D. (2018b). *Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services : Étude sur le bien-être des travailleurs titres-services. À la demande de Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services*. Bruxelles: IDEA Consult.
- Goffman, E. (1968). *Asiles*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Gollain, F. (2001). Penser le travail dans son historicité. Quelques réponses à Yolande Benarrosh. *Revue du MAUSS*, 18(2), 176-195.
- Gorz, A. (1988). *Métamorphoses du travail, quête du sens. Critique de la raison économique*. Paris: Éditions Galilée.
- Gramsci, A. (1983). *Textes (1917-1934)*. Paris: Éditions Sociales.
- . (2011). *Guerre de mouvement et guerre de position*. Paris: La Fabrique.
- Harribey, J.-M. (1998). Travail, emploi, activité: essai de clarification de quelques concepts. *Economies et Sociétés, Série «Economie du travail*, 3(20), 5-59.
- . (2013). *La richesse, la valeur et l'inestimable. Fondements d'une critique socio-écologique de l'économie capitaliste*. Paris: Les liens qui libèrent.
- . (2016). Le revenu d'existence: un remède ou un piège. *Séminaire de l'OFCE, Journée sur le revenu d'existence, Université de Bordeaux*, 1-8.
- Henry, A., Nassaut, S., Defourny, J., & Nyssens, M. (2009). *Economie plurielle et régulation publique : Le quasi-marché des titres-services en Belgique*. Gand: Academia Press.
- Hunyadi, M. (2017). Le travail chez Marx : l'éthique du perspectivisme. *Les Temps Modernes*, 696(5), 64-78.
- Jones, R., Burnay, N., & Servais, O. (2000). Chapitre 5. L'entretien. In Jones, R. *Méthodes de recherche en sciences humaines*, 137-167. Louvain-la-Neuve: De Boeck.

- Kergoat, D. (2010). Le rapport social de sexe de la reproduction des rapports sociaux à leur subversion. In Bidet-Mordrel, A. *Les rapports sociaux de sexe*, 60-75. Paris: Presses Universitaires de France, Collection « Actuel Marx Confrontations ».
- Lallement, M. (2007). *Le travail, Une sociologie contemporaine*. Paris: Gallimard, Collection « Folio essais ».
- . (2018). *Le travail sous tensions*. Vol. 2e éd. Auxerre: Éditions Sciences Humaines.
- Laville, J.-L. (2005). *Sociologie des services*. Sociologie économique. Toulouse: Érès.
- Laville, J.-L., & Nyssens, M. (2006). Services de proximité. In Laville, J.-L., & Cattani, A. D. *Dictionnaire de l'autre économie*, 561-571. Paris: Gallimard.
- Le Lay, S., Savignac, E., Lénel, P., & Frances, J. (2021). Introduction. Le capitalisme gamifié. In *La gamification de la société: Vers un régime du jeu?*, 1-7. Londres: ISTE Group.
- Le Méner, E. Introduction. *Revue des politiques sociales et familiales*, (123), 3-5.
- Leduc, E., & Tojerow, I. (2020). *Subsidizing Domestic Services as a Tool to Fight Unemployment: Effectiveness and Hidden Costs (IZA Discussion paper)*. Bonn (Allemagne): IZA – Institute of Labor Economics.
- Leleu, M. (2003). Dépendance, précarité et exclusion Comment améliorer la qualité de la vie au domicile de personnes âgées ? *Pensée plurielle*, 6(2), 97-108.
- Lordon, F. (2010). *Capitalisme, désir et servitude*. Paris: La Fabrique.
- Maruani, M. (2017). *Travail et emploi des femmes*. Vol. 5e éd. Repères. Paris: La Découverte.
- Marx, I., & Vandelannoote, D. (2015). *Want aan eenieder die heeft zal gegeven worden: het Belgische systeem van dienstencheques*. Antwerpen : Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck. URL:

- https://medialibrary.uantwerpen.be/oldcontent/container2453/files/CSB-Berichten%202015/CSB%20Bericht_02_2015.pdf.
- Marx, K. (1968). *Œuvres. Économie, II*. Paris: Gallimard, Collection « La Pléiade ».
- . (1993). *Le Capital. Critique de l'économie politique. Livre Premier. Le procès de production du capital*. Vol. 1. Paris: Presses Universitaires de France, Collection « Quadrige ».
- Mayer, N. (1995). L'entretien selon Pierre Bourdieu: analyse critique de La misère du monde. *Revue française de sociologie*, 36(2), 355-370.
- Méda, D. (1996). Travail, emploi, activité: de quoi parle-t-on. *Données sociales*, 104-109.
- . (2010). *Le Travail. Une valeur en voie de disparition ?* Paris: Flammarion.
- Méliani, V. (2013). Choisir l'analyse par théorisation ancrée: illustration des apports et des limites de la méthode. *Recherches qualitatives*, 15, 435-452.
- Meron, M., & Silvera, R. (2006). Salaires féminins : le point et l'appoint. *Travail, genre et sociétés*, 15(1), 27-30.
- Morin, E. (2012). Pour une crisologie. *Communications*, 91(2), 135-152.
- Mousaid, S., Bosmans, K., Huegaerts, K., & Vanroelen, C. (2015). The service voucher system, health and health inequalities. *Brussels, Belgium: Vrije Universiteit Brussel*.
- Mousaid, S., Bosmans, K., & Vanroelen, C. (2017). Empowering Domestic Workers: A Critical Analysis of the Belgian Service Voucher System. *Societies*, 7(4), 1-12.
- Nassaut, S., & Nyssens, M. (2011). Analyse comparative de la qualité de l'emploi sur le quasi-marché belge des titres-services. In Flahault, E., Schieb-Bienfait, N., & Noguès, H. *L'économie sociale et solidaire: Nouvelles pratiques et dynamiques territoriales*, 169-187. Rennes: Presses universitaires de Rennes.

- Nassaut, S., Nyssens, M., & Vermer, M.-C. (2008). Les effets d'une coexistence de différents modes de régulation, suite à la création d'un quasi-marché dans le secteur belge de l'aide à domicile. Le cas des Services agréés d'aide aux familles et aux personnes âgées. *Economies et Sociétés*, 9(2), 265-292.
- Nyssens, M., & Brolis, O. (2016). Le quasi-marché des titres-services : présentation générale ». In Herman, G., Desmette, D., Léonard, E., & Nyssens, M. *Quelle qualité d'emploi dans les services d'aide-ménagère ? Une approche multidisciplinaire*, 11-16. Cahiers du CIRTES 9. Louvain-la-Neuve: Presses Universitaires de Louvain.
- O'Dorchai, S. (2017). Égalité entre les femmes et les hommes en Wallonie. Photographie statistique. Namur: IWEPS.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, (23), 147-181.
- Palier, B. (2008). Du welfare au workfare : les transformations des politiques de lutte contre la pauvreté. *Regards croisés sur l'économie*, 4(2), 162-168.
- Paradeise, C. (1999). Symposium sur 'Analyser les entretiens biographiques, de D. Demazière et C. Dubar'. *Sociologie du Travail*, 41(4), 461-469.
- Paugam, S. (2014). *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*. Paris: Presses Universitaires de France, Collection « Le Lien social ».
- Paugam, S., & Zoyem, J.-P. (1998). Le soutien financier de la famille: une forme essentielle de la solidarité. *Economie et statistique*, 308(1), 187-210.
- Payet, J.-P., Rostaing, C., & Giuliani, F. (dir.). (2010). *La relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs faibles*. Rennes: Presses universitaires de Rennes.
- Perrin-Heredia, A. (2011). Faire les comptes : normes comptables, normes sociales. *Genèses*, 84(3), 69-92.

- . (2013). Le “choix” en économie. Le cas des consommateurs pauvres. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 199(4), 46-67.
- . (2019). 4. L'épargne des invisibles. *Regards croisés sur l'économie*, 24(1), 71-81.
- Pfefferkorn, R. (2011). Le partage inégal des «tâches ménagères». *Les Cahiers de Framespa. Nouveaux champs de l'histoire sociale*, (7).
- Polanyi, K. (1983). *La grande transformation*. Vol. 39. Paris: Gallimard.
- Puissant, E. (2012). Les aides à domicile. Un salariat isolé et émietté qui préfigure le salariat de demain ? *Savoir/Agir*, 21(3), 39-46.
- Ramioul, M. (2013). *The Service Voucher System as a Means to Regulate Domestic Cleaning in Belgium*. Genève. URL: <https://lirias.kuleuven.be/1898146>.
- Raz-Yurovich, L., & Marx, I.. What Does State-Subsidized Outsourcing of Domestic Work Do for Women's Employment? The Belgian Service Voucher Scheme. *Journal of European Social Policy*, 28(2), 104-115.
- Roy, D. (2006). L'argent du “ménage”, qui paie quoi ? *Travail, genre et sociétés*, 15(1), 101-119.
- . (2019). 8. Répartition et marquage de l'argent au sein du couple. *Regards croisés sur l'économie*, 24(1), 141-148.
- Sahlins, M. (1976). *Age de pierre, âge d'abondance. L'économie des sociétés primitives*. Paris: Gallimard.
- Sainsaulieu, R. (2019). *L'identité au travail*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Savignac, E. (2017). *The gamification of work: The use of games in the workplace*. Londres: Wiley-ISTE.

- Schaut, C. (2014). L'entretien qualitatif : une méthode de l'interaction. In Charlier J.-É., & Vanc Campenhoudt, L. *4 méthodes de recherche en sciences sociales*, 85-116. Paris: Dunod.
- Schwartz, O. (1999). Symposium sur 'Analyser les entretiens biographiques, de D. Demazière et C. Dubar'. *Sociologie du Travail*, 41(4), 453-461.
- Simar, L. Les politiques d'emploi en Wallonie après la Sixième réforme de l'Etat. *Dynamiques régionales*, 3(1), 37-48.
- Simonet, M. (2018). *Travail gratuit : la nouvelle exploitation ?* Paris: Textuel.
- Sobel, R. (2008). Travail salarié et "société salariale" : de Marx à Marx, en passant par la sécurité sociale. *L'Homme & la Société*, 170-171(4-2009/1), 175-194.
- Statbel. (2016). *Chiffres clés. Aperçu statistique de la Belgique*. Bruxelles: Statbel.
- Thoemmes, J. (2008). Sociologie du travail et critique du temps industriel. *Temporalités. Revue de sciences sociales et humaines*, (8). doi: 10.4000/temporalites.92.
- Valsamis, D., Brolis, O., Antoine, M., & Salvador, E. (2021). *Evaluation du système des Titres-Services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2020. À la demande de Service public régional de Bruxelles, Bruxelles Economie et Emploi et Service Emploi*. Bruxelles: IDEA Consult.
- Valsamis, D., Brolis, O., & Goffin, K. (2020). *Evaluation du système des Titres-Services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2019. À la demande de Service public régional de Bruxelles, Bruxelles Economie et Emploi et Service Emploi*. Bruxelles: IDEA Consult.
- Van Campenhoudt, L. (2001). *Introduction à l'analyse des phénomènes sociaux*. Paris: Dunod.

- Van den Borre, L., & Deboosere, P. (2018). Health risks in the cleaning industry: a Belgian census-linked mortality study (1991–2011). *International archives of occupational and environmental health*, 91(1), 13-21.
- Vandevenne, E., & Vanroelen, C. (2020). Overzichtsrapport EPRES-BE onderzoek: Wave 1. *Interface Demography Working Paper No. 2020-02. Vakgroep SOCI, Vrije Universiteit Brussel.*
- Vincent, J.-M. (2001). *Un autre Marx. Après les marxismes*. Lausanne: Éditions Page deux.
- Winkel, J. (2012). De moins en moins sociaux, les titres-services ? *Alter Echos*, 349.
URL: <https://www.alterechos.be/de-moins-en-moins-sociaux-les-titres-services/>.
- Zolesio, E. (2011). Anonymiser les enquêtés. ¿ *Interrogations? Revue pluridisciplinaire de sciences humaines et sociales*, (12), 174-183.

Ressources juridiques (par ordre chronologique)

- Arrêté du 16 décembre 1988 de l'Exécutif de la Communauté française *réglant l'agrément des services d'aide aux familles et aux personnes âgées et l'octroi de subventions à ces services.*
- Décret II du 22 juillet 1993 *attribuant l'exercice de certaines compétences de la Communauté française à la Région wallonne et à la Commission communautaire française.*
- Loi du 20 juillet 2001 *visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.*
- Arrêté royal du 12 décembre 2001 *concernant les titres-services.*
- Ordonnance du 7 novembre 2002 *relative aux centres et services de l'aide aux personnes.*
- Arrêté royal du 7 juin 2007 *concernant le fonds de formation titres-services.*

Arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune du 25 octobre 2007
relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide aux personnes.

Code wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS) du 29 septembre 2011, art. 219-260.

Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé (CRWASS) du 04 juillet 2013, art. 320-364.

Décret du 28 avril 2016 *portant mise en œuvre de la sixième réforme de l'Etat et diverses dispositions relatives à la politique de l'emploi*, art. 40-60.

Arrêté du Gouvernement wallon du 1er décembre 2016 *modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services et l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.*

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 2 février 2017 *modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services.*

Ordonnance du 13 juillet 2017 *modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.*

Décret du 9 décembre 2021 *modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.*

Ce mémoire vise à explorer le rapport au travail des aide-ménagères dans le dispositif belge des titres-services, en partant de l'observation d'une dissonance entre des conditions d'emploi et de travail marquées par l'incertitude et la précarité et un rapport au travail largement expressif et satisfait de la part des travailleuses. À l'aide d'une méthode qualitative par entretiens, nous mettons en évidence que cette dissonance manifeste, d'une part, des projections d'emploi dans l'avenir révisées à la baisse – dès l'entrée ou progressivement avec le temps passé dans le dispositif – et, d'autre part, la centralité du rapport expressif au travail, bien que celui-ci soit structuré par un certain rapport matériel. À travers les investissements de sens et réappropriations qu'elles opèrent, les aide-ménagères contribuent en outre à creuser l'écart entre la réalité objective de leur travail, marquée par la précarité, et l'expérience subjective qu'elles en ont, vécue comme espace d'expressivité. Nous montrons ainsi que la dissonance analysée traduit une certaine fabrique de consentement au sein du procès de travail. Enfin, nous soulignons le rôle des rapports sociaux régulant le travail dans le rapport des travailleuses à celui-ci, en comparant le cas des titres-services à celui des services d'aide familiale en CPAS.

**Fabrique du consentement – Investissement de sens –
Service aux personnes – Travail – Travail accessible**