

## Annexe 2 : Guide d'entretien

### Présentation de l'entretien (qui, but de l'entretien, déroulement)

Étudiant en master en sociologie à l'Université de Louvain-la-Neuve.

Stage au CSCE : réalise recherche (comparaison) sur le **travail en TS et en AF**. Objectif : mieux comprendre la trajectoire/le parcours des travailleuses, leur situation d'emploi et de travail, ainsi que le contenu de ce travail (en termes de conditions, de reconnaissance, de statut, de rémunérations, etc.).

Dans ce cadre, besoin de réaliser des **entretiens** (approfondis) avec des personnes travaillant en TS ou en AF comme vous. Le but est d'approfondir ces différentes dimensions pour mieux les comprendre. Donc le but c'est que vous puissiez **prendre le temps de raconter** votre parcours et votre situation, sur les différentes dimensions qu'on va pouvoir aborder.

Si cela vous convient, le mieux pour moi serait de pouvoir **enregistrer notre entretien**. Cela me permettra d'être bien **attentif** à notre discussion, sans devoir trop prendre notes, et aussi de rester **fidèle** à ce que vous allez dire. Mais je vous garantis que l'entretien restera **anonyme**, et que l'enregistrement ne sera utilisé que dans le cadre de ma recherche. Et si à un moment vous désirez arrêter l'enregistrement, n'hésitez pas à me le dire.

### Guide d'entretien

*Les « questions pratiques » sont celles posées aux personnes interrogées. La troisième colonne reprend les différents points d'intérêt couverts par la question pratique (celle-ci peut évidemment être précisée au cours de l'entretien, qui se déroule comme une discussion). En italique et entre crochets, sont repris des éléments attendus/points auxquels il peut être pertinent de faire attention.*

*La colonne de gauche contient les questions à poser pendant l'entretien. Celle de droite contient différents éléments auxquels être attentifs, des points pour lesquels il peut être pertinent de demander des précisions, de potentielles sous-questions (cette seconde colonne sert d'outil).*

### **Question d'intro**

Commencer par demander de se présenter (manière générale + où travaille (quelle entreprise ?), quel âge, situation familiale, niveau formation).

### **Caractéristiques/Description de la situation (d'emploi) actuelle**

<b>Questions pratiques/ introductives (posées en entretien)</b>	<b>Sous thèmes et points importants, à aborder, potentielles sous-questions</b>
J'aimerais que nous parlions de votre situation d'emploi et de travail. Pourriez-vous me décrire comment celui-ci est organisé ?	<b>Description emploi :</b> Quelle entreprise ? Quel type d'entreprise ?

<p>[Pour ce point, voir où il est le plus pertinent à placer]</p> <p>(Et en ce qui concerne les horaires ? Comment sont-ils organisés ?)</p> <p>(Et s'agissant des déplacements ?)</p>	<p>Combien d'heures par semaine ? Est-ce un choix ? Est-ce qu'elle en est satisfaite ? Pense combien d'heures serait possible dans cet emploi ?</p> <p><b>Type de contrat</b>          Quel type de contrat de travail ?          Quelle ancienneté ? Même type de contrat depuis le début ?          (+ <b>complément</b> ?)          Droits de sécurité sociale ?</p> <p><b>(Planification des) horaires :</b>          Horaires connus combien de temps à l'avance ? Changements dans les horaires selon les semaines ? Chantiers stables (toujours/souvent les mêmes) ?          Comment ça se passe en cas d'absence d'un client ? Ou s'il faut remplacer une autre travailleuse ? [<i>Vraiment remplacement ?</i>]          Si changements, quelle influence sur la vie privée ? [<i>Caractère contraignant ?</i>]</p> <p><b>Déplacements :</b>          Beaucoup de déplacements à faire ?          Du domicile aux clients/entre clients ?          Comment sont répartis les chantiers (par zone en prenant en compte les déplacements ou pas) ? [<i>Ou peu de réorganisation : « une fois t'as tes clients, t'as tes clients »</i>]          Temps de pause ? Suffisants ?          Indemnités pour les déplacements ?          Couvrent-elles les frais ?          [<i>Caractère contraignant</i>]</p>
<p>Pourriez-vous me décrire l'action de l'entreprise qui vous emploie/du CPAS sur votre activité ? Que fait-elle/il ? [<i>Triangulation de la relation de service</i>]</p>	<p><b>Encadrement :</b>          Comment se passe l'accueil de nouvelles recrues ? Y a-t-il des dispositifs spécifiques ? [<i>Encadrement des nouvelles travailleuses</i>]</p> <p>Organisation de visites avant de travailler chez un nouveau client ? Quelle utilité/retour ? [<i>Vérification du lieu de travail</i>]</p>

	<p>Organisation de réunions d'équipe ? À quelle fréquence ? Comment se déroulent-elles ? Quelle utilité ? Réalisation d'évaluations ? Relations avec collègues ? Soutien, aide, conseils ? [<i>Organisation de réunion et relations entre collègues</i>]</p> <p>Bénéfice du soutien de l'entreprise ? Face à un client par exemple ? Que se passe-t-il quand il y a un problème pour une travailleuse et pas la possibilité d'aller travailler ? L'entreprise transmet-elle des informations aux travailleuses ? (Par exemple, sur le congé de vaccination, sur liste de tâches autorisées, possibilité de formations...) [<i>Soutien et aide aux travailleuses</i>]</p> <p>Réception d'informations sur les formations ? Réalisation de formations ? À quelle fréquence ? Choix des thèmes ? Quelle utilité ? Quelle satisfaction par rapport à ces formations, en ce qui concerne leur fréquence, qualité... ? [<i>Formations</i>]</p> <p>(+ <b>Relation avec clients</b> ?) (+ <b>Problèmes/questions de santé</b> ?)</p>
--	--

### Parcours/Trajectoire

<b>Questions pratiques/ introductives (posées en entretien)</b>	<b>Sous thèmes et points importants, à aborder, potentielles sous-questions</b>
<p>Comment (et depuis quand) êtes-vous rentrées dans le dispositif des TS/AF ?</p> <p>Comment votre situation (d'emploi) a-t-elle évoluée ? Y a-t-il eu des évènements importants depuis votre entrée dans le dispositif ?</p>	<p><b>Parcours antérieur :</b> Niveau d'éducation ? Depuis quand dans les TS/dans l'aide familiale ? Quelle situation avant ? Quel emploi désiré avant ? Comment changement ? [<i>Renoncement</i> ?] [<i>Orientation par Forem ou Actiris (dans plan d'action librement décidé) ? Est-ce que proposait autre chose/accès à formations ?</i>] [<i>Attention à porter aux potentielles dimensions sexistes et racistes dans cette orientation</i>]</p>

	<p>Y a-t-il eu des échanges/contacts entre travailleuses sur qualité travail/emploi dans telle entreprise... ?          Quelles étaient les espérances/perspectives au moment de l'entrée dans cet emploi ? Comment ont-elles évolué ?          Changement d'entreprise dans ce système ?</p> <p><b>Durabilité de l'emploi :</b>          Y a-t-il eu des allers-retours entre emploi et hors emploi ?  <i>Si migrant</i> : quel parcours ? Comment arrivée dans cet emploi ?</p>
<p>Comment est venu ce choix du travail en TS/aide familiale ?</p>	<p>« <b>Choix</b> » de l'emploi TS/d'aide familiale :          Cet emploi découle-t-il d'un choix ?          Lequel ? Comment choisi ? Par rapport à quels avantages et désavantages ?</p>
<p>Comment s'équilibre votre travail et votre vie plus privée ?</p>	<p><b>Équilibre avec vie privée :</b>          Comment se concilient travail et vie privée/familiale ? Y a-t-il des difficultés à trouver un équilibre entre les deux ?          Qui s'occupe des tâches ménagères dans le ménage ? Comment sont-elles réparties ? [<i>En lien avec la double journée de travail</i>]</p>
<p>Le revenu que vous touchez avec votre travail en TS/aide familiale est-il le seul de votre ménage ? [<i>D'autres ? Des compléments ?</i>]</p>	<p><b>Complément de revenu :</b>  <i>Si travail à temps partiel</i> : réception d'un complément [AGR] ? Lié au chômage ou au CPAS ?          Ou autre emploi à temps partiel/autres activités à côté ? Y a déjà songé ?          Ou autre revenu dans le ménage ? (Par le travail ou par des allocations...)</p>
<p>Comment voyez-vous votre futur dans le système des TS/aide familiale ?</p>	<p><b>Perspectives futures :</b>          Quelles attentes dans le système des TS/dans le métier d'aide familiale ?          Quelles projections dans l'avenir ?          Voit son futur dans le système des TS/le métier d'aide familiale ? Ou en dehors, et où alors ?          Quelle volonté pour futur ?          Sentiment d'avoir la possibilité de trouver un emploi dans un autre secteur ?</p>

--	--

### Description du travail/des tâches réalisées

Questions pratiques/ introductives (posées en entretien)	Sous thèmes et points importants, à aborder, potentielles sous-questions
<p>Comment décrieriez-vous le travail en TS/aide familiale ?</p> <p><i>[// rapport au travail, sens dans travail]</i></p> <p>(Quels sont les avantages de ce travail, ce que vous appréciez ? Et les désavantages, ce que vous aimez moins ?)</p> <p><i>[Positifs : autonomie, liberté, contacts avec le client/bénéficiaire, conciliation travail-vie privée ? Négatifs : charge physique et mentale, manque de variation, solitude, manque possibilité évolution ?]</i></p>	<p><b>Caractéristiques de la tâche et du travail :</b></p> <p>Comment décrit le travail/le contenu du travail en TS/ d'aide familiale ? Quelles sont les tâches que vous réalisez ? + quels sont les buts de votre travail ? Quel est le but que vous vous donnez ?</p> <p>Quelles compétences (formelles ou de terrain) mettez-vous en œuvre dans votre travail ? Reconnues ?</p> <p>Quels sont les avantages du travail en TS/d'aide familiale ? Les points jugés positivement ? [Horaire convenable, connu à l'avance //soulagement, habitudes]</p> <p>Quels sont les aspects négatifs du travail en TS/d'aide familiale ?</p> <p>Qu'est-ce que vous aimez dans ce travail (et qu'est-ce que vous aimez moins/pas) ? Comment le considérez-vous ? Quelle est son utilité ? Que représente-t-il pour vous ? Comment vous sentez-vous reconnues ? (Comment votre travail est-il perçu en général selon vous ? + légitimité)</p> <p>(Caractéristiques spécifiques avec Covid-19 ?)</p> <p>À partir de quand êtes-vous satisfait de votre travail ? <i>[Rapport tâches/cadre travail]</i></p> <p><b>Relations avec clients :</b></p> <p>Quelle relation avec les clients/bénéficiaires ? (Bénéficiaires spécifiques ?)</p> <p>Quelle reconnaissance du travail ? <i>[Légitimité]</i></p> <p>Différents types de clients ?</p> <p>Demandes réalisables ? Pression par rapport à celles-ci ?</p> <p>Comment décrire les lieux de travail ? Est-ce que des problèmes existent les concernant ? <i>[Problèmes // sexisme ou racisme ?]</i></p>

	<p><b>Problèmes dans le travail :</b>          Problèmes rencontrés dans le travail ?          En lien avec des conflits avec les clients ou l'entreprise ?          Est-ce que syndiqué (et connaît revendications syndicales dans le secteur) ? Comment les syndicats sont-ils présents ? Quel encadrement proposent-ils ? Leurs revendications sont-elles en adéquation avec les véritables problèmes perçus ? [<i>Syndicats</i>]          Participation à des mobilisations collectives ? Lesquelles ?          [Conflits : vis-à-vis du matériel à disposition, de la qualité ou de l'hygiène du lieu de travail, des demandes des clients, de comportements problématiques... ; ou vis-à-vis du salaire, de l'horaire...]</p> <p><b>Santé :</b>          Problèmes de santé ? Médicaments, etc. ?          Quelles en sont les causes ? [<i>accidents, positions/charges répétées...</i>]          Connaissance des risques ? Informées par entreprises ?          Indemnisation ou prise en charge par rapport à ces problèmes ? (De l'entreprise ou via des aides publiques ?)          Aménagements spécifiques par rapport aux travailleuses plus âgées ?          Quelle perception par rapport à leur santé ?</p>
--	---