
**Face à l'emploi :
Regards de personnes
analphabètes sur leur
travail**

Décembre 2014

I. Galvan Castano

M. Joseph

C. Corniquet

E. De Clercq

Lire et Ecrire Bruxelles

Nous tenons à remercier :

- *les personnes que nous avons interviewées : Georges, Moussa, Paul, Marina, Silas et Fatoumata¹ pour leur temps et leur confiance ;*
- *l'équipe du Service Alpha Emploi, Véronique Bonner, Karyne Wattiaux et Nicole Pirard pour leur appui indispensable dans nos recherches ;*
- *Hugues Esteveny, Maria Larotonda et Philippe Heinen pour leur relecture et leurs commentaires.*

¹ Bien entendu, ces prénoms sont fictifs et ce, pour préserver l'anonymat des personnes qui nous ont accordé leur confiance en nous parlant de leurs expériences professionnelles.

TABLE DE MATIÈRES

INTRODUCTION	5
1. QUELQUES MOTS SUR LA MÉTHODE	7
2. PORTRAIT DE NOS INTERLOCUTEURS	9
3. LE MARCHÉ DE L'EMPLOI ET SES DÉRIVES POUR LES PERSONNES ANALPHABETES	11
3.1. LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS À L'EMPLOI	12
A) <i>PEU D'EMPLOIS POUR LES PERSONNES PEU QUALIFIÉES</i>	12
B) <i>LA DISCRIMINATION À L'EMBAUCHE DES PERSONNES ÉTRANGÈRES OU D'ORIGINE ÉTRANGÈRE</i>	13
C) <i>LES INÉGALITÉS DE GENRE SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI</i>	14
3.2. DE PLUS EN PLUS D'EMPLOIS PRÉCAIRES : LE « PRÉCARIAT »	16
3.3. LE DUMPING SOCIAL	19
3.4. UN SENTIMENT DE SOLITUDE FACE AU MARCHÉ DE L'EMPLOI : QUEL RÔLE POUR LES SYNDICATS ?	20
4. LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL	22
4.1. LA PRÉCARITÉ DE L'EMPLOI	23
A) <i>AVEC LA PRESSION DU CHÔMAGE, ON ACCEPTE N'IMPORTE QUOI !</i>	23
B) <i>DES REVENUS PEU ÉLEVÉS POUR UN BOULOT PÉNIBLE</i>	24
C) <i>NE PAS TOMBER MALADE, SINON C'EST LA PORTE !</i>	24
D) <i>UNE DIFFICULTÉ À SE PROJETER DANS L'AVENIR</i>	25
4.2. LA FLEXIBILITÉ DU TEMPS DE TRAVAIL	26
A) <i>DES HORAIRES « ATYPIQUES »</i>	26
B) <i>UNE VIE AU JOUR LE JOUR : DES CHANGEMENTS D'HORAIRES</i>	27
C) <i>PLUS DE 24 HEURES SANS DORMIR</i>	28
D) <i>DES CONSÉQUENCES SUR LA VIE PRIVÉE ET SOCIALE</i>	28
4.3. LA PÉNIBILITÉ TEMPORELLE	29
A) <i>PLUS D'EFFORT SANS RENFORTS</i>	29
B) <i>PLUS D'EFFORT DANS LE MÊME TEMPS DONNÉ</i>	30
C) <i>TRAVAILLER DANS L'URGENCE, GÉRER LES IMPRÉVUS, TOUJOURS COURIR</i>	30
D) <i>UNE AUGMENTATION DU CONTRÔLE ET DE L'ÉVALUATION DU TRAVAIL</i>	31
4.4. LA PÉNIBILITÉ PATHOLOGIQUE	31
A) <i>LES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES</i>	32
B) <i>LES DOS CASSÉS</i>	32
C) <i>LA FATIGUE</i>	33
D) <i>LA « ROUTINE » OU LE TRAVAIL MONOTONE ET RÉPÉTITIF</i>	33
E) <i>QUAND LES TEMPÉRATURES ET LES ODEURS EXTRÊMES FONT PARTIE DU TRAVAIL</i>	34
F) <i>QUAND LA PÉNIBILITÉ ACCUMULÉE PROVOQUE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL</i>	35
G) <i>LES PRODUITS CHIMIQUES</i>	35
4.5. LA PÉNIBILITÉ RELATIONNELLE	36
A) <i>LA SOLITUDE AU BOULOT</i>	36
B) <i>LES CONFLITS ET LE MANQUE DE CONVIVIALITÉ ENTRE COLLÈGUES</i>	36
C) <i>LA CONCURRENCE ENTRE COLLÈGUES, LE FAVORITISME ET LA DÉLATION</i>	37

<i>D) LA MALTRAITANCE DES CHEFS : « ELLE NOUS TRAITAIT COMME DES CHIENS »</i>	37
<i>E) LE MANQUE DE RESPECT : « LES GENS S'EN FOUTENT »</i>	38
5. LE « SALE BOULOT » ET SA STIGMATISATION	39
5.1. DES MÉTIERS DÉVALORISÉS	39
5.2. HIÉRARCHISATION DES MÉTIERS	40
5.3. DÉLÉGATION DES TÂCHES INGRATES	40
5.4. UN PROCESSUS DE « PERSONNIFICATION » : « JE SUIS UN DÉCHET »	41
6. VALORISATION ET IDENTITÉ POSITIVE	43
6.1. L'IDENTIFICATION AVEC LE GROUPE PROFESSIONNEL	43
6.2. L'EXACERBATION DE LA VIRILITÉ DANS LES MÉTIERS PHYSIQUES	44
6.3. « LE TRAVAIL EST UN ART QUAND MÊME »	45
6.4. UN RAPPORT POSITIF AUX CLIENTS	46
6.5. « MOI, JE PRÉFÈRE DEHORS »	46
6.6. LA DÉBROUILLE AU TRAVAIL	47
6.7. DANS MON CAR, C'EST MOI LE PATRON !	47
6.8. MOI, JE FAISAIS LE TRAVAIL DES AUTRES	48
6.9. LA RÉVOLTE CONTRE LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LA STIGMATISATION	48
6.10. LES ACTIVITÉS VALORISANTES EN DEHORS DU TRAVAIL	49
CONCLUSIONS	50
QUESTION DE DÉPART ET HYPOTHÈSES	50
PROLONGEMENTS CRITIQUES	53
QUELQUES PISTES DE RÉFLEXIONS	54
BIBLIOGRAPHIE	56

INTRODUCTION

Cette recherche, menée par l'équipe de la Mission Recherche de Lire et Ecrire Bruxelles, a débuté en juin 2014. Elle poursuit la réflexion menée dans notre association, comme dans le reste de notre mouvement d'éducation permanente, sur le travail des personnes analphabètes.

Depuis 2012, Lire et Ecrire Bruxelles a mené plusieurs travaux de recherche sur les difficultés d'accès à l'emploi des personnes analphabètes² dans le marché du travail bruxellois actuel et sur l'impact des politiques d'activation sur ces publics³. Un certain nombre de freins à l'insertion professionnelle des travailleurs ont donc été étudiés. Toutefois, selon nous, une question restait entière : lorsque les personnes sont au travail, comment le vivent-elles ?

Par ailleurs, début 2014, nous avons été interpellées par la partie « Travailler dans les déchets aujourd'hui et demain » de l'ouvrage pédagogique « Gestion des déchets dans une approche d'éducation permanente »⁴ réalisé par nos collègues conseillères pédagogiques. Cette partie décrit les profils des travailleurs de ce secteur, les types de contrats, les conditions de travail, les risques liés au métier d'éboueur ou de balayeur. On peut y lire notamment que la pénibilité du travail est assez forte dans ce secteur, et que 79% des personnes qui y travaillent possèdent au maximum le CEB (Certificat d'Etude de Base). Nous avons donc supposé qu'un certain nombre de travailleurs des déchets étaient des personnes qui étaient peu allées à l'école voire pas du tout et qu'elles avaient des difficultés avec le français – oral et/ou écrit. Dès lors, nous avons eu envie d'en savoir plus sur leur expérience du travail.

Nous avons aussi en mémoire un article de Josée Mailhot publié en 2007 qui pointait les secteurs d'emploi dans lesquels on retrouve les personnes analphabètes : « les secteurs professionnels sont assez restreints : en premier lieu, le nettoyage (maisons de repos, hôpitaux, piscines, crèches, hôtels, etc.); en seconde place, l'aide en cuisine (cuisine de collectivité, HORECA⁵, catering, etc.), puis les métiers manuels (carrosserie, pavage, désamiantage, travaux horticoles, construction, etc.) et, enfin, dans le secteur de la production (chocolaterie, produits pharmaceutiques ou alimentaires, etc.) »⁶.

Il nous a semblé que ces deux dernières lectures abordaient deux points pertinents, à traiter et à questionner dans notre projet de recherche.

Premièrement, les conditions de travail des personnes analphabètes ainsi que les tâches associées aux métiers qu'elles occupent sont parfois, et même souvent, qualifiées de « pénibles ».

Deuxièmement, ces tâches et ces activités professionnelles ne sont que peu - voire pas – valorisées par la société. En effet, tous les métiers n'ont pas la même « valeur symbolique » dans la hiérarchie des métiers.

² Voir notamment : CORNIQUET Claire, *Quelles représentations ont les apprenants et stagiaires en alphabétisation de leur parcours de formation vers l'emploi ? Enjeu et défis pour le secteur de la formation ISP-Alpha*, Lire et Ecrire Bruxelles, septembre 2014. Recherche non publiée.

³ Voir notamment : Lire et Ecrire, « L'Etat social actif. Où conduit l'activation et quels enjeux pour l'alpha ? », *Journal de l'alpha*, n°189, 2013 ; campagne de sensibilisation du 8 septembre 2013 « Du boulot ? Qui cherche trouve ! » : <http://communaute-francaise.lire-et-ecrire.be/content/view/262/135/>

⁴ GONZALEZ Barbara et MICHAUX Jacqueline (Coordination), *Gestion des déchets, dans une approche d'éducation permanente*, Bruxelles : Lire et Écrire Bruxelles, 2014, pp. :71-86.

⁵ HORECA est un acronyme désignant le secteur d'activités de l'Hôtellerie, de la Restauration et des Cafés.

⁶ MAILHOT Josée, « Trouver un travail en Belgique pour une personne analphabète. Mythe ou réalité ? », *Journal de l'Alpha*, n° 161, 2007, p. 14.

Toutes ces réflexions ont nourri notre volonté de mener cette recherche autour de la question suivante : **quelle est l'expérience professionnelle des personnes analphabètes ? Et quel regard portent-elles sur cette expérience ?**

A partir de là, nous avons émis **quatre hypothèses** qui ont guidé notre travail d'analyse :

- 1) L'accès limité au marché de l'emploi influence la conception que les personnes⁷ analphabètes ont de leur travail.
- 2) Les personnes analphabètes occupent le plus souvent des emplois qui peuvent être qualifiés de « pénibles » selon la définition de Frédéric Michel⁸.
- 3) Les personnes analphabètes se retrouvent ou se sont retrouvées assez souvent dans des emplois ou des activités qui relèvent de la notion de « sale boulot » selon Everett C. Hugues⁹.
- 4) Les personnes interviewées ont une représentation assez négative de leurs expériences professionnelles mais relèvent toutefois des éléments leur permettant de développer une identité sociale et professionnelle positive.

La première partie du présent document, intitulée « quelques mots sur la méthode » explique la démarche menée ainsi que les techniques choisies pour appréhender notre question de recherche. Elle parle notamment des entretiens réalisés avec des personnes « ressources » et des entretiens réalisés avec des personnes peu lettrées qui occupent ou ont occupé un emploi.

Comme son nom l'indique, la partie « portrait de nos interlocuteurs » dresse brièvement le portrait des personnes interviewées.

Puis, il nous a semblé important de « planter le décor », c'est-à-dire de décrire le contexte du marché du travail en Belgique et plus particulièrement à Bruxelles. C'est ce que nous avons fait dans la partie « le marché de l'emploi et ses dérives pour les personnes analphabètes ». Cette partie a été réalisée au regard, entre autres, du droit du travail belge, des statistiques sur le chômage et de diverses lectures traitant des difficultés d'accès à l'emploi pour les personnes peu qualifiées, des discriminations à l'embauche, des inégalités de genre, de la problématique du « *dumping social* » ainsi que de la notion de « précarité »¹⁰ de Robert Castel.

Ensuite, dans la partie « la pénibilité au travail », nous nous sommes penchées sur l'expérience de la pénibilité de nos interlocuteurs au travers du cadre théorique proposé par le sociologue français Michel.

La quatrième partie, intitulée « le sale boulot et sa stigmatisation », est dédiée à la notion de « sale boulot » comme le sociologue américain Hugues l'a décrite dans ses ouvrages.

Dans la partie « valorisation et identité positive », nous avons porté notre attention sur les éléments valorisants que les personnes peu lettrées relèvent lorsqu'elles parlent de leur travail. Enfin, la dernière partie conclut cette recherche et propose quelques pistes de réflexion.

⁷ MÉDA Dominique, « Comment mesurer la valeur accordée au travail ? », *Sociologie*, 1/ 2010, vol. : 1, p. 134.

⁸ MICHEL Frédéric, « Les multiples facettes de la pénibilité. Analyse du métier de caissier », *JIM*, n° 7, 2010. <http://www.lejim.info/spip/spip.php?article90>

⁹ HUGUES Everett C., « Good people and dirty work », *Social Problems*, vol.: 10, n° 1, 1996, pp.: 3-11.

¹⁰ CASTEL Robert, « Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précarité », in Serge PAUGAM (directeur), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*, Paris : PUF, 2007, pp. : 416-433.

1. QUELQUES MOTS SUR LA MÉTHODE

Notre objet de recherche étant éminemment subjectif (l'expérience et le vécu des personnes analphabètes par rapport à l'emploi), nous avons opté pour une **démarche qualitative**. Nous avons tout d'abord réalisé une série d'entretiens semi-directifs avec des « experts » du secteur : des travailleurs du service Alpha-Emploi et des conseillères pédagogiques de Lire et Ecrire Bruxelles afin de cerner notre champ de recherche et préciser notre question de départ. Ensuite, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs avec des personnes en difficultés avec l'écrit afin de tenter de répondre à notre question : quelle est l'expérience professionnelle des personnes analphabètes ? Et quel regard portent-elles sur cette expérience ?

Cette méthode facilite l'expression des interviewés et leur permet d'expliquer dans les détails leurs expériences, leurs pensées et leurs émotions, ce que ne permet pas un questionnaire à choix multiples par exemple.

Etant donné le temps que nous avons pour réaliser cette étude, nous avons décidé de limiter le nombre d'entretiens mais nous avons tenu à diversifier les profils (en termes de genre, d'origine et de secteur professionnel) et avons réalisé des entretiens assez approfondis. Notre intention était de dresser un portrait relativement fouillé et précis des personnes et de tenter de comprendre aussi finement que possible leur réalité subjective.

Nous avons dès lors interviewé **six personnes** avec des difficultés de lecture et d'écriture, quatre hommes et deux femmes, deux d'origine belge et quatre d'origine étrangère. Évidemment, vu le nombre de personnes interviewées, nous ne pouvons en aucun cas prétendre à une quelconque représentativité.

La plupart de nos interlocuteurs (cinq sur six) sont, ou ont été, des apprenants de Lire et Écrire ou des participants du Service Alpha Emploi. Nous avons préservé l'anonymat des personnes interrogées en les désignant par de faux prénoms (Georges, Moussa, Paul, Marina, Silas et Fatoumata) ce qui leur a permis, on le suppose, de répondre plus facilement à nos questions.

Comme Pierre Bourdieu nous le rappelle dans son ouvrage *La misère du monde*, l'entretien, en tant que mise en relation entre deux personnes, est un acte social influencé par le social¹¹. Il n'est donc en aucun cas un outil neutre. Toutes les personnes (que ce soit l'intervieweur que l'interviewé) ont des vécus différents, des préjugés, ainsi qu'une estime de soi à préserver. Il ne faut pas non plus oublier qu'entre intervieweur et interviewé, les positions sont différentes : l'intervieweur décide des objectifs de l'entretien¹² c'est lui qui questionne, écoute et analyse. Les personnes interviewées sélectionnent leurs paroles et les histoires qu'elles veulent bien raconter. Le produit de l'entretien, les paroles des personnes, ne sont donc pas neutres.

Le lieu et le moment de l'entretien sont aussi des facteurs qui jouent sur la manière dont les personnes (se) racontent. La plupart ont eu lieu dans les locaux de Lire et Ecrire, locaux qu'ils connaissent. Ils ont donc un aperçu, une idée des valeurs que porte cette institution. Ils peuvent alors avoir la tentation de répondre à nos questions en fonction de ce qu'ils croient que nous attendons. Bref, le lieu et le moment de l'entretien ne sont pas neutres et doivent être pris en compte au moment de l'analyse.

Par ailleurs, selon la sociologue française Dominique Méda, étant donné que l'emploi est un des moyens d'identification et de valorisation sociale les plus importants¹³, les questionnements sur

¹¹ BOURDIEU Pierre, *La misère du monde*, Paris : Éditions du Seuil, 1993, p. 903.

¹² *Ibid.*, p. 995.

¹³ MÉDA Dominique, « Comment mesurer la valeur accordée au travail ? », *Sociologie*, 1/ 2010, vol. : 1, p. 122.

l'emploi sont délicats puisqu'ils touchent à l'identité des personnes et à leur estime de soi¹⁴. Il y a donc un risque d'entendre des discours complaisants sur le travail par rapport aux attentes de la société. Comme nous le rappelle le sociologue britannique John Goldthorpe: «Les difficultés que l'on rencontre pour évaluer le degré de satisfaction des ouvriers sont à présent unanimement reconnues par la sociologie. Un grand nombre d'études apportent la preuve qu'une large majorité d'entre eux, lorsqu'on leur demande s'ils aiment ce qu'ils font, donnent généralement une réponse affirmative »¹⁵.

Pour tenter d'atténuer cet effet, nous avons réalisé un guide d'entretien qui met l'accent sur le rapport quotidien au travail. Un guide qui, selon les conseils de Méda, pose les questions de façon indirecte¹⁶. Nous avons également exploré la littérature concernant les conditions du travail en Belgique dans les secteurs qui emploient majoritairement des personnes analphabètes, dont le traitement des déchets, le nettoyage, l'HORECA et les métiers manuels afin de contextualiser notre étude, mais aussi afin de compenser des réponses éventuellement trop complaisantes. Dans le même sens, nous avons fait référence à de nombreuses données statistiques recueillies par des entités publiques¹⁷ et à des études quantitatives réalisées en Belgique¹⁸. Ces données ont été essentielles pour mettre en perspective les vécus et les perceptions de nos interlocuteurs.

Pointons en outre une autre limite potentielle à notre recherche : le public analphabète ne constitue pas un groupe homogène, il y a des hommes et des femmes, des personnes d'origines différentes, avec des expériences de vie et de travail différentes. Pouvons-nous comparer les différents témoignages de nos interlocuteurs ? La valeur octroyée à une situation dépend de facteurs très divers, variant fortement d'une personne à l'autre. Par exemple, nos interlocuteurs Moussa et Georges sont tous deux employés comme balayeurs dans une commune, engagés sous contrat à durée indéterminée (CDI) et travaillant en horaire diurne et à plein temps. Pourtant, ils ne partagent pas la même vision de leur travail, en tout cas dans leur discours : l'un est fier de son emploi, alors que l'autre semble s'en être tristement contenté. Néanmoins, la difficulté de comparer deux regards ne doit pas nous empêcher de nous questionner sur les raisons pour lesquelles certaines modalités d'exercice du travail sont plus pénibles que d'autres.

Notre étude est donc marquée par nos choix : une démarche qualitative non représentative, un contexte décrit grâce à des ouvrages traitant du marché de l'emploi et ses dérives et des données statistiques sur l'emploi et le chômage. Enfin, nous avons opté pour un cadre d'analyse basé sur quatre axes principaux : la pénibilité au travail, la notion de « précarité », la notion de « sale boulot » et les éléments de valorisation au travail et par le travail.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ GOLDTHORPE John H. et al., *L'ouvrier de l'abondance*, Paris, Seuil, 1972, pp. : 53-54.

¹⁶ MEDA, *op. cit.*, p. 123.

¹⁷ Voir bibliographie: ACTIRIS, *Rapport statistique 2011* ; Observatoire bruxellois de l'emploi, *L'emploi des femmes bruxelloises : aperçu des inégalités de genre*, 2010 ; SIRS, *Commentaires sur les contrôles et les résultats des cellules d'arrondissement 2013, 2014* ; ou Service public fédéral emploi, travail et concertation sociale et al., *Monitoring socio-économique*, Bruxelles, 2013.

¹⁸ Voir bibliographie: PARENT-THIRION Agnès et al., *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail*, Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes, 2007 ; ou VANDENBRANDE Tom et al., *Qualité du travail et de l'emploi en Belgique*, Leuven : KU Leuven, Hiva – Institut de recherche sur le travail et la société, 2013.

2. PORTRAIT DE NOS INTERLOCUTEURS

Georges a la cinquantaine et a été apprenant à Lire et Écrire pendant plusieurs années. Il est belge d'origine et a grandi dans un foyer d'accueil. Georges a été marié mais est actuellement célibataire. Il a eu des enfants avec son épouse. Mais, il nous dit être peu en contact avec eux. Maintenant, il travaille comme balayeur pour une commune. Avant, il travaillait comme balayeur et éboueur pour une entreprise privée. Il a aussi travaillé comme gardien de boîte de nuit. Il aime bien le secteur de la sécurité. La vie de Georges n'a pas été sans remous. Il nous a raconté par exemple qu'il a perdu un œil pendant un « combat de cage » (combat entre deux hommes dans une cage métallique où beaucoup de coups sont permis). Pendant ses loisirs, Georges écrit des poèmes (depuis qu'il sait mieux lire et écrire) et adore sculpter le bois. Selon lui, l'apprentissage de la lecture et de l'écriture lui a permis d'avoir un emploi, parce qu'il a appris à s'exprimer oralement et à écouter les autres.

Moussa est arrivé en Belgique il y a six ans. Son père habite à Bruxelles et a obtenu la nationalité belge. Sa mère est décédée. Il a grandi dans un village d'Afrique de l'Ouest avec la famille de sa mère. Il est arrivé en Belgique avant d'avoir 18 ans et a étudié dans une école secondaire à Bruxelles. A ce moment, il habitait avec son père et sa famille. Actuellement, Moussa travaille comme balayeur pour une commune et est apprenant à Lire et Écrire depuis plusieurs années. C'est son premier emploi. Maintenant, il habite seul et il attend l'arrivée de son épouse en Belgique.

Paul est allé à l'école à Bruxelles quand il était petit. Mais, il n'a pas appris à lire et à écrire. C'était une école professionnelle. Paul a la cinquantaine. Ses parents étaient des « gens du voyage » belges qui se sont sédentarisés. Paul a beaucoup travaillé comme chauffeur de camion et de bus. Quand il était jeune, il a passé pas mal de temps en prison. Il n'a pas encore été « réhabilité » parce qu'il n'a pas payé les indemnités civiles dues à ses condamnations. Paul et sa compagne sont ensemble depuis 37 ans, ils ont quatre enfants. Paul nous dit qu'apprendre à lire et à écrire ne l'intéresse pas, c'est le travail qui l'intéresse. Actuellement, il est au chômage.

Marina est brésilienne et a la quarantaine. Elle est née dans une famille très pauvre et, depuis qu'elle est toute petite, elle a dû travailler. Il y a longtemps que Marina est venue vivre en Belgique. Maintenant, elle ne se sent pas chez elle quand elle retourne au pays. Marina est mariée et n'a pas d'enfant. Elle a travaillé en Belgique comme femme de chambre dans deux grands hôtels et, après, a travaillé comme aide cuisine dans une crèche. Depuis trois ans, elle ne travaille plus. Elle s'est abîmée le dos en travaillant et elle ne peut plus porter d'objets lourds, rester longtemps debout ou assise. Maintenant, elle cherche du travail qu'elle peut exercer malgré ses problèmes de dos.

Silas est d'origine arménienne. Il est arrivé comme réfugié politique en Belgique il y a déjà plus de trente ans. Silas a commencé à travailler à six ans comme berger dans son village. Il n'a pas beaucoup fréquenté l'école quand il était petit. Il est marié et a cinq enfants. Il aime bien cultiver des plantes et des arbres. Il a aussi travaillé comme bénévole dans un CPAS, comme nettoyeur de supermarchés et comme déménageur. Lui aussi a des problèmes de dos liés à son parcours professionnel. Il ne travaille plus depuis longtemps.

Fatoumata est arrivée en Belgique en 2007. En Guinée, son pays natal, elle n'est jamais allée à l'école. Fatoumata a toujours travaillé dans le nettoyage, soit en Guinée, soit en Belgique. Ici, elle a travaillé sous contrat *Titres-services* et en tant qu'ouvrière. Elle est mariée et elle a trois enfants âgés

entre 4 et 12 ans. Depuis le mois de mai, elle ne travaille pas mais, elle ne perçoit pas d'allocations de chômage parce qu'elle n'a pas presté le nombre de jours nécessaires pour y avoir droit. Maintenant, elle cherche du travail dans les maisons du repos, elle aime bien les personnes âgées.

3. LE MARCHÉ DE L'EMPLOI ET SES DÉRIVES POUR LES PERSONNES ANALPHABETES

Durant les années 70, une période de crise économique mondiale débute après divers évènements¹⁹. Ronald Reagan, président des Etats-Unis, et Margaret Thatcher, premier ministre de Grande-Bretagne, adoptent des réformes libérales. Aux États-Unis, le *workfare* apparaît : les bénéficiaires des allocations de chômage doivent fournir du travail en échange des allocations. Dans l'Europe continentale et riche, malgré que le chômage structurel s'installe, l'État providence profite encore d'un consensus généralisé entre les partis politiques.

A ce moment, les marchés de l'emploi européens subissent des changements profonds, entre autres : on assiste à une diminution de l'emploi industriel, à une augmentation du secteur tertiaire, à une modification des techniques et des moyens de production (augmentation de la mécanisation et de l'informatisation), les femmes accèdent à l'emploi de façon massive et la population commence à vieillir du fait de la baisse du taux de natalité et de la hausse de l'espérance de vie.

Les politiques de libéralisation du marché des capitaux et la réduction des tarifs douaniers aux biens et services tendent à augmenter la concurrence entre les entreprises, mais aussi entre les Etats. Les actionnaires peuvent aisément décider de délocaliser leur entreprise si les conditions mises en place par les gouvernements ne les satisfont pas. Ces mesures libérales réduisent la marge de manœuvre des Etats pour protéger les droits et les acquis sociaux.

Pendant les trente années suivantes, les principes libéraux et néolibéraux vont obtenir progressivement l'approbation des économistes et des politiciens européens.

En 2000, lors du Sommet européen de Lisbonne, les présidents chefs d'état des pays de l'Union européenne décident de transformer l'État providence en un « État social actif ». L'argumentation de base de ce nouveau système social est que l'État ne peut pas « supporter » les coûts des services sociaux. Ce nouveau paradigme s'exprime aussi par des exigences accrues en termes de flexibilité et d'employabilité. L'individu est d'avantage tenu responsable de sa situation socio-économique : c'est à lui et non à la collectivité de gérer les risques sociaux qu'il encoure (chômage, vieillesse, maladie).

Bref, les personnes doivent « s'autonomiser » par rapport à l'État, se « responsabiliser » concernant leurs besoins. Qu'elles relèvent de l'assurance chômage ou de l'aide sociale, elles vont devoir faire preuve de leur volonté de s'insérer utilement et activement dans la société au risque pour elles de perdre leurs allocations ou revenus si elle ne font pas tout ce que l'Onem, Actiris (Forem, VDAB) ou le CPAS attendent d'elles. Ce paradigme de l'Etat social actif fait donc l'impasse sur le fait qu'il n'y a pas d'emploi pour tout le monde et « oublie » le principe selon lequel le travail est un droit.

En effet, nous ne sommes plus à l'époque du plein emploi comme ce fut le cas pendant les Trente Glorieuses (1945-1975). Un chômage de masse est apparu et celui-ci touche plus particulièrement certains types de travailleurs, comme nous le verrons dans les paragraphes qui suivent.

¹⁹ Entre autres, le pic de production de pétrole et la décision des États-Unis de suspendre la convertibilité du dollar en or.

3.1. Les difficultés d'accès à l'emploi

D'après le Conseil supérieur de l'emploi, les groupes à risque sur le marché de l'emploi belge sont les femmes, les jeunes, les seniors, les personnes d'origine étrangère et les personnes handicapées²⁰. Les personnes peu qualifiées sont elles aussi plus souvent touchées par le chômage. Bien évidemment, la législation belge interdit toutes formes de discrimination que ce soit sur base de l'âge, du sexe, de l'origine nationale, des convictions politiques ou philosophiques, de l'orientation sexuelle ou d'un handicap. Mais, comme nous l'avons déjà dit, le chômage ne touche pas de la même manière tous les types de travailleurs en Belgique. Les six personnes que nous avons interviewées ont des difficultés à lire et à écrire. Quatre de nos six interlocuteurs sont étrangers ou d'origine étrangère. Deux sont des femmes. Deux ont une incapacité reconnue due à des emplois pénibles. La plupart ont plus de 40 ans. L'un d'entre eux a passé une longue période en prison. Ces personnes cumulent des obstacles, des discriminations et des stigmatisations. Dans cette partie, nous voulons faire une esquisse des problèmes d'accès à l'emploi dont souffrent les personnes avec lesquelles nous travaillons au quotidien.

a) Peu d'emplois pour les personnes peu qualifiées

Les difficultés de lecture, d'écriture et de calcul n'interdisent pas, en principe, l'accès à l'emploi. Mais, les transformations structurelles du marché de l'emploi en Europe ont créé des difficultés supplémentaires pour les personnes peu qualifiées. La révolution technologique, la tertiarisation et la désindustrialisation se sont traduites par une élévation du niveau de qualification exigé par le marché du travail et donc, par un déficit en emplois faiblement qualifiés.

En Belgique en 2013, 8,4% de la population active étaient au chômage. Ce taux est bas par rapport à la moyenne des pays de l'Union européenne, qui était de 10,8%²¹. Toutefois, le chômage ne touche pas de la même manière tous les types de travailleurs. Selon la Direction générale Statistique du Service public fédéral d'Économie, les personnes avec un faible niveau de qualification, les hommes ou les habitants de la région de Bruxelles, subissent davantage le chômage²².

Plus que les autres régions de la Belgique et de l'Union européenne, **Bruxelles** est confrontée, depuis plusieurs décennies, au défi de l'exclusion massive et durable du marché du travail d'une grande partie des personnes ayant un faible niveau de qualification et de savoirs de base.

Seulement 2.747 offres d'emploi sont susceptibles de correspondre au profil de 70.743²³ demandeurs d'emploi peu qualifiés, dans un contexte plus large où l'on compte 106.505 demandeurs d'emploi inoccupés pour 27.000 offres d'emploi²⁴. En effet, en 2013, en Région bruxelloise, le taux de chômage pour le bas niveau d'éducation est de 33,2% alors que ce taux pour le haut niveau d'éducation est de 10,1%²⁵. On constate donc que les chances de sortir du chômage diminuent considérablement avec la diminution du niveau d'éducation. Or, sur l'ensemble des chômeurs complets indemnisés et demandeurs d'emplois à Bruxelles, près de 24% ont au maximum le CEB

²⁰ http://www.belgium.be/fr/emploi/recherche_d_emploi/marche_du_travail/. Consulté le 7 Octobre 2014.

²¹ http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=une_rt_a&lang=fr. Consulté le 25 Août 2014.

²² Enquête sur les forces de travail 2011 publiée par la Direction générale Statistique et Information économique, SPF Economie (DGSIE) : <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/emploi/relatifs/>. Consulté le 25 Août 2014.

²³ Actiris, *Rapport annuel 2011*, p. 8.

²⁴ Ibid., p. 3.

²⁵ Enquête sur les forces de travail 2011 publiée par la Direction générale Statistique et Information économique, SPF Economie (DGSIE) : <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/emploi/relatifs/>

(Certificat d'Etude de Base), soit 18.322 personnes sur 76.448²⁶. A fortiori, lorsqu'on n'a pas le CEB, les chances de sortir du chômage semblent encore plus faibles. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant de constater que 28,3% des personnes à Bruxelles vivent sous le seuil de pauvreté, contre 10,4% en Flandre et 17,7% en Wallonie²⁷.

Selon une étude menée par Marion Englert et Robert Plasman, le manque d'emplois mène à une **déqualification en cascade**²⁸. Autrement dit, des personnes ayant un haut degré de qualification prendraient des emplois pour lesquels elles sont surqualifiées, faute d'emplois répondant à leur niveau de qualification, ce que l'on appelle plus communément une **surqualification à l'embauche**.

Georges se plaint de la situation : « *Pour des gens qui ont des difficultés en lecture et tout ça ...la vie maintenant c'est écrire hein, tous les métiers. Technicienne de surface maintenant il faut avoir un diplôme. Il faut écrire le produit parce que si le produit c'est de la javel ça peut brûler les mains faut savoir. Avant y avait des femmes elles ne savaient pas lire, elles savaient que c'était de la javel, elles ouvraient... elles savaient. Moi j'ai un frère qui a travaillé avec des produits mordants. Il ne sait pas lire et écrire hein. Décaper des meubles, il fait ça toute sa vie et il s'est jamais brûlé la main. Et il vous fait le meuble tout nickel.* »

En parallèle, le patronat et les médias véhiculent un discours sur les métiers en pénurie de main d'œuvre. Selon ces derniers, il y a bien du travail et ce sont les individus qui ne veulent pas travailler. Or, 1) il n'y a pas d'emplois pour tout le monde ; 2) il y a de moins en moins de métiers accessibles aux personnes peu qualifiées et 3) les métiers en pénurie auxquels pourrait avoir accès le public peu qualifié sont souvent caractérisés par une forte « pénibilité » du travail (comme nous le verrons ci-après) avec des régimes horaires difficiles et des rémunérations faibles²⁹. En d'autres termes, des emplois qui ne sont pas de qualité.

Bref, il n'y a pas d'emplois (de qualité) pour tout le monde et le chômage touche davantage les travailleurs à faible niveau de qualification, c'est-à-dire notre public. Il y a donc un paradoxe indiscutable à l'heure de l'activation des chômeurs : on pousse les demandeurs d'emploi à chercher un travail alors qu'il n'y a pas d'emploi pour tout le monde et/ou pas d'emplois répondant au profil des personnes peu qualifiées. Les paroles de Silas résumant bien la situation « *S'il y a travail, il n'y a pas problème. Mais, sinon, il ne faut pas forcer les gens jusqu'au bout.* ».

b) La discrimination à l'embauche des personnes étrangères ou d'origine étrangère

D'après l'État des lieux en alphabétisation, 72 % des apprenants en alphabétisation à Bruxelles et 60% en Wallonie en 2010 sont de nationalité étrangère³⁰. Selon divers rapports et études, la discrimination à l'embauche des personnes étrangères ou d'origine étrangère existe bel et bien en Belgique.

Ainsi, selon le rapport final du Monitoring socio-économique réalisé par le Service public fédéral emploi, travail et concertation sociale et le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le

²⁶ Selon l'étude de l'ONEM sur le « profil du chômeur complet indemnisé demandeur d'emploi, Evolution 2000-2010 ».

²⁷ SPF Economie, Direction Générale Statistique et Information Economique, EU-SILC 2006-2011.

<http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/eu-silc/pauvrete>. Les données statistiques sont issues de la publication suivante : Lire et Ecrire Bruxelles, *La persistance de l'analphabétisme à Bruxelles. Eléments de contexte et questions aux députés. Les jeudis de l'hémicycle du Parlement francophone bruxellois*, Mai 2013.

²⁸ ENGLERT Marion et PLASMAN Robert, « Le chômage à Bruxelles : Quelles spécificités par rapport au chômage urbain en Europe ? », *Working paper*, n°11-14.RS, Research Series, Bruxelles : ULB- Dulbea, 2011, p. 12.

²⁹ <http://blog.lesoir.be/alterechos/2012/01/13/metiers-en-penurie-quelle-penurie/>. Consulté le 25 Août 2014.

³⁰ Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes, *État des lieux de l'alphabétisation*, Bruxelles : Service général de la Jeunesse et de l'Éducation permanente, DG Culture, Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, 2011, p. 57.

racisme, **l'accès à l'emploi des personnes d'origine étrangère est plus limité que pour des personnes d'origine belge**³¹. Notons que les inégalités se marquent aussi au niveau de la qualité de l'emploi obtenu : une personne d'origine étrangère obtiendra un emploi plus précaire (pour les femmes, le phénomène est encore plus important), concentré uniquement dans certains secteurs d'activité spécifiques, caractérisé par un statut moins avantageux et par des salaires systématiquement inférieurs³². Le rapport constate que « le fait d'être né en Belgique, le fait d'avoir obtenu la nationalité belge ou de résider plus longtemps sur le territoire, a certes un impact sur la position sur le marché du travail en atténuant quelque peu les écarts avec les personnes d'origine belge mais ne modifie pas notablement la distribution des positions sur le marché du travail »³³. La situation est inquiétante, car « la différence en termes de taux d'emploi et de taux de chômage entre les personnes ayant la nationalité belge et les ressortissants non européens est, en Belgique, parmi les plus importantes dans l'Union européenne »³⁴.

Par ailleurs, la discrimination à l'emploi a des contours parfois pervers et étranges. Dans certains secteurs d'emploi précaires, comme par exemple le nettoyage, le recrutement des ouvriers se fait souvent par « **cooptation** »³⁵, c'est-à-dire par recrutement de personnes liées de près ou de loin à des personnes déjà employées : famille, amis, connaissances, etc. En principe, les avantages sont évidents pour toutes les personnes impliquées : l'employeur est libéré des tâches de recrutement des ouvriers ; les ouvriers peuvent aider leurs proches à trouver un emploi. Mais le plus souvent, le recrutement par cooptation a des conséquences inattendues et négatives.

Ce phénomène suppose en effet la création des niches de travailleurs qui proviennent du même pays³⁶. Et, même si les personnes engagées grâce à un ami ou une connaissance sont plus fidèles aux emplois, elles doivent parfois supporter des conditions de travail difficiles, car elles se sentent redevables à l'égard du collègue qui les a aidées à trouver l'emploi³⁷.

Nos interlocuteurs nous ont aussi parlé de situations de concurrence et de discrimination entre collègues liées à ce phénomène de niches. Effectivement, quand la pression du marché du travail est de plus en plus forte, spécialement sur les personnes peu qualifiées, l'union des travailleurs et leur syndicalisation étant difficile, les travailleurs sont plus tentés d'être solidaires avec leurs proches qu'avec des personnes qui leur sont plus éloignées socialement ou culturellement parlant.

c) Les inégalités de genre sur le marché de l'emploi

L'Observatoire bruxellois de l'emploi, nous rappelle que « Les conditions d'emploi, notamment en termes d'accès au marché du travail, de salaires, de statuts, de responsabilités ou encore de temps partiel subi, demeurent largement désavantageuses pour les femmes. Par conséquent, celles-ci sont exposées à des risques de pauvreté dans une plus large mesure que les hommes »³⁸. Le niveau de qualification n'explique pas ces chiffres, puisque le niveau de formation des femmes a dépassé le

³¹ Service public fédéral emploi, travail et concertation sociale et Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, *Monitoring socio-économique*, Bruxelles, 2013, p. 309.

³² *Ibid.*

³³ *Ibid.*

³⁴ Service public fédéral emploi, travail et concertation sociale et Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, *op. cit.* p. 19.

³⁵ BARNIER Frédérique, « Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage », *Revue d'Interrogations ?*, n° 12, juin 2011.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ SCANDELLA Fabienne, « Travail invisible dans un secteur de relégation : la double condition des nettoyeurs de bureaux », *Les mondes du travail*, n°7, 2009, p. 77.

³⁸ Observatoire bruxellois de l'emploi, *L'emploi des femmes bruxelloises : aperçu des inégalités de genre*, 2010, p. 1.

niveau des hommes³⁹. Ceci dit, lorsque le niveau de formation d'une femme augmente, le risque d'inégalité face à l'emploi diminue⁴⁰. **Les femmes peu lettrées sont donc plus vulnérables que les hommes et que les femmes plus qualifiées face à l'emploi de mauvaise qualité.**

La division sexuelle du travail traditionnelle explique partiellement cet écart. Le rôle traditionnel de l'homme était celui de fournisseur de la famille, de gagne-pain. Les femmes étaient censées s'occuper des activités dites « reproductives », dont les activités ménagères, de garde et d'éducation des enfants, de soin des personnes âgées ou malades⁴¹. Un rôle moins visible et moins valorisé que celui des hommes. Cette division sexuelle du travail est encore aujourd'hui très présente dans notre société. Au point que **le fait de devenir parent « réduit la probabilité d'avoir un emploi chez les femmes, mais elle l'accroît chez les hommes »**⁴². Dans la mesure où, aujourd'hui encore, les femmes s'occupent majoritairement des enfants et que les horaires standards de travail ont été désignés pour les hommes gagne-pain (même s'ils tiennent parfois compte de la nécessité de concilier la vie professionnelle et la vie familiale), elles ont « logiquement » plus de difficultés à trouver ou garder un emploi. Les hommes, par contre, sont valorisés comme plus responsables quand ils deviennent pères et sont encouragés à saisir le rôle de chef de famille responsable et fournisseur.

Ce n'est pas par hasard si nos trois interlocuteurs masculins avec des enfants, Georges, Paul et Silas, n'évoquent pas de problèmes de conciliation entre leur vie familiale et le marché de l'emploi alors que la seule interlocutrice avec des enfants y fait allusion. En effet, **Fatoumata n'a pas pu garder son emploi car l'école de ses enfants fermait à 18h alors qu'elle finissait son travail à 18h30.** *« J'ai travaillé aussi dans une crèche une semaine. C'était un contrat aussi de remplacement et ils m'ont demandé de commencer à 14 heures pour finir à 18:30. C'était moi qui devait fermer la crèche et tout. Alors, je n'ai pas trouvé une solution pour mes enfants, parce que l'école fermait à 18h. Le temps que je quitte la crèche et que j'arrive à la maison, il était déjà 20h : c'est une heure de route. Je faisais train, bus, et c'était loin. Je n'ai pas trouvé une solution pour mes enfants et alors j'ai dû arrêter. Ils m'ont dit que comme j'avais signé, je devais travailler une semaine. J'ai donc fait une semaine avec eux. [...] Pour l'instant, comme mes enfants sont encore petits, je préfère travailler maximum six heures par jour. L'un a 12 ans, un autre en aura bientôt sept et l'autre a quatre ans. Je dois les déposer à l'école, c'est moi qui vais les chercher pour rentrer à la maison, qui les lave, qui leur donne à manger, ... Donc, je préfère travailler maximum six heures par jour. Le matin je préfère, partir huit heures et rentrer à 14 heures. Comment ça, j'ai le temps d'aller les chercher à l'école et les déposer à l'école de devoirs, parce que moi je ne sais pas les aider à la maison pour faire les devoirs. Alors, je les dépose à l'école de devoirs. »*

En même temps, certains secteurs d'emploi souvent associés à des activités reproductives sont largement féminisés. Par exemple, environ 55.000 personnes travaillent en Belgique dans le secteur du nettoyage, parmi lesquelles 89,5% sont des femmes⁴³. Notons que la discrimination de genre est évidente dans ce même secteur. **62% des hommes bénéficient d'un contrat de plus de 30 heures par semaine⁴⁴ alors que seulement 13,4% des femmes profitent de contrats similaires ; 58% des femmes travaillent entre 15 et 30 heures par semaine et 28,4% moins de 15 heures par semaine⁴⁵.** Toujours dans le même secteur, les hommes occupent majoritairement des postes à responsabilité,

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*, p. 2.

⁴¹ MOSER Caroline, « Gender planning in the Third World: meeting practical and strategic gender needs », *World Development*, vol.: 17, n°11, 1989, pp.: 1799-1825.

⁴² Observatoire bruxellois de l'emploi, *L'emploi des femmes bruxelloises : aperçu des inégalités de genre*, 2010, p. 3.

⁴³ SCANDELLA Fabienne, « Travail invisible dans un secteur de relégation : la double condition des nettoyeurs de bureaux », *Les mondes du travail*, n°7, 2009, p. 75.

⁴⁴ DE TROYER Marianne et al., « La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique. Des réponses collectives à la dérégulation », *Travail, genre et sociétés*, 1, n° 29, 2013, p. 90.

⁴⁵ *Ibid.*

comme par exemple chef d'équipe ou d'entreprise⁴⁶. Le responsable, généralement un homme, tend à privilégier les hommes en augmentant leur temps de travail ; pas seulement à cause d'une possible solidarité entre genres, mais aussi en raison d'une préconception des hommes comme chefs de famille⁴⁷.

De la même manière, certains secteurs d'emploi sont masculinisés et par conséquent, ces filières sont souvent plus **valorisées ou, en tout cas, moins dévalorisées**⁴⁸. Le secteur des déchets est considéré comme pénible par la société mais, comme Michel le montre, pour les éboueurs, l'effort physique est la justification utilisée pour la masculinisation du secteur et est, en même temps, une des sources de fierté de ces travailleurs⁴⁹.

Par exemple, Silas a été sélectionné pour un emploi dans le secteur du déménagement grâce à sa force physique : « *Il voyait que je travaillais bien. Moi, je prenais le frigo tout seul, sur la camionnette. Je déposais sur le lift la machine à laver. Et vu que j'étais bien fort pour le travail... Il m'a dit : écoute qu'est-ce que tu fais comme travail. Je lui ai dit que je travaillais dans l'usine métallique. Il m'a dit, viens chez moi.* »

Tous nos interlocuteurs se sont orientés vers des secteurs en corrélation avec les attentes que peut avoir la société à l'égard de leur genre. Par exemple, Marina a travaillé comme femme de chambre et comme aide-cuisinière ; Georges a été éboueur et maintenant, il travaille comme balayeur. De la même manière que nous d'ailleurs, chercheuses responsables de cette étude, nous sommes orientées vers un secteur principalement féminin, celui du non-marchand. Mais, qu'est-ce qui fait que les hommes et les femmes choisissent ou sont choisis pour un secteur d'activité ou un autre ? La question est complexe. Selon Marianne De Troyer, la discrimination de genre dans l'assignation des tâches est liée à « une représentation sexuée et traditionnelle des rôles, qui se traduit par une division sexuée du travail et des emplois. »⁵⁰

En plus de ces difficultés d'accès à l'emploi, nos interlocuteurs cumulent parfois d'autres difficultés, comme l'âge (des personnes jeunes ou âgées), des problèmes de santé et des handicaps, des stigmatisations liées à l'appartenance à des minorités ethniques (par exemple, les gens du voyage) ou à des passages par la prison.

3.2. De plus en plus d'emplois précaires : le « précarariat »

Le chômage et le travail précaire a toujours existé dans les pays européens les plus pauvres, ou dans les secteurs de la population les plus précaires des pays riches. Mais à partir de 1975, le chômage et les emplois précaires commencent à se généraliser partout en Europe. Le sociologue français Robert Castel a beaucoup travaillé sur la question des emplois précaires. **Pour Castel, on peut qualifier de précaire un emploi à temps partiel, un emploi à durée déterminée ou un emploi qui n'est pas encadré par le droit du travail et de la protection sociale**⁵¹. Le salariat précaire se traduit donc par

⁴⁶ *Ibid.* p. 75.

⁴⁷ *Ibid.* p. 91.

⁴⁸ Observatoire bruxellois de l'emploi, *L'emploi des femmes bruxelloises : aperçu des inégalités de genre*, 2010, p. 1.

⁴⁹ MICHEL Frédéric, « Quand tout un univers prend sens dans son rapport à la pénibilité de la tâche. Etude d'une entreprise privée d'éboueurs en Belgique », in Delphine CORTEEL et Stéphane LE LAY, *Les travailleurs des déchets*, Toulouse : Editions Eres, 2011, p. 181.

⁵⁰ DE TROYER, *op. cit.* p. 102.

⁵¹ CASTEL Robert, « Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précarariat », in Serge PAUGAM (directeur), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*, Paris : PUF, 2007, p. 416.

une dégradation des normes salariales classiques : contrat à durée indéterminée, temps plein ainsi que protection légale et sociale.

Mais, pour Castel, le travail précaire n'est pas une simple modalité de travail, mais bien **une nouvelle forme d'organisation du travail**. Cette nouvelle forme d'organisation a donné lieu, par la force des choses, à la constitution d'un nouveau groupe social : le « **précarariat** ». Ce groupe de personnes - stagiaires, intérimaires, artistes, personnes engagées sous contrat « Article 60 », pigistes - est hétérogène. Elles partagent le fait d'avoir **un emploi qui ne leur permet pas de planifier leur vie à moyen ou long terme. Il ne s'agit plus d'une situation temporaire, pour le « précarariat », leur situation est devenue durable**⁵².

En Belgique, 8% des travailleurs étaient, en 2005, sous contrat temporaire⁵³. Cinq ans plus tard, en 2010, ils étaient 13%⁵⁴. Or, la loi interdit de conclure des contrats à durée déterminée successifs sans interruption entre eux, sauf dans certains cas comme les contrats pour les spectacles⁵⁵. Dans le cas des contrats de titres-services, à partir du quatrième mois, l'employeur doit proposer à l'employé un contrat à durée indéterminée⁵⁶. Cependant, les employeurs trouvent souvent des façons de contourner la loi notamment en faisant plusieurs contrats à durée déterminée. Ils font, par exemple, une interruption d'une semaine entre un contrat et le suivant.

Notons aussi que 26% des travailleurs occupent actuellement des emplois à temps partiel⁵⁷. La précarité ne touche toutefois pas tous les travailleurs ou tous les secteurs d'emploi en Belgique de la même manière. Comme Lire et Écrire l'a plusieurs fois relevé, « **les travailleurs moins qualifiés, les travailleurs occupant des emplois manuels ou « subordonnés », les travailleurs immigrés et les femmes sont plus exposés à des conditions de travail précaires** »⁵⁸.

Si on observe la précarité par secteur d'emplois, les secteurs les plus concernés en Belgique sont : le secteur des activités hôtelières et de restauration⁵⁹. En effet, presque un travailleur de l'HORECA sur quatre a un contrat de travail temporaire⁶⁰, et plus de la moitié travaille à temps partiel⁶¹. Le secteur des activités de ménage, en tant qu'employeurs de personnel domestique, engage des employés de nettoyage qui sont, dans la plupart des cas, des femmes. Le personnel domestique est triplement précarisé puisqu'il est généralement faiblement rémunéré, et que les contrats de travail à temps partiel⁶² et à durée déterminée ne sont pas rares⁶³. Précisons que le travail précaire affecte aussi des secteurs qui emploient majoritairement de la main-d'œuvre qualifiée : 30% des contrats du secteur

⁵² SCHREUER François, « Qu'est-ce que le précarariat? », *Politique*, n° 46, octobre 2006.

⁵³ Les contrats temporaires comprennent, entre autres, les contrats sous Article 60, les contrats de titres-services, les contrats des Agence locale pour l'emploi (ALE), les contrats sous le Programme de Transition Professionnelle (PTP) ou les contrats intérimaires (PARENT-THIRION Agnès, FERNÁNDEZ MACÍAS Enrique, HURLEY John et VERMEYLEN Greet, *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail*, Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes, 2007, p. 4).

⁵⁴ VANDENBRANDE Tom, VANDEKERCKHOVE Sem, VENDRAMIN Patricia, VALENDUC Gérard, HUYS Rik, VAN HOOTEGEM Geert, HANSEZ Isabelle, VANROELEN Christophe, PUIG-BARRACHINA Vanessa, BOSMANS Kim et DE WITTE Hans, *Qualité du travail et de l'emploi en Belgique*, Leuven : KU Leuven, Hiva – Institut de recherche sur le travail et la société, 2013, p. 145.

⁵⁵ http://www.belgium.be/fr/emploi/contrats_de_travail/types_de_contrats/duree_du_contrat/duree_determinee/. Consulté le 3 décembre 2014.

⁵⁶ Vie Féminine, « Les titres services : un statut « plaqué d'or », *Prise de position*, juillet 2006, p. 1.

⁵⁷ http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/emploi/temps_partiel/pourcentage/. Consulté le 10 septembre 2014.

⁵⁸ VANDENBRANDE et al., *op. cit.*, p. 137.

⁵⁹ En suivant la nomenclature européenne des activités économiques (NACE).

⁶⁰ VANDENBRANDE et al., *op. cit.*, p. 145.

⁶¹ http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/emploi/temps_partiel/pourcentage/. Consulté le 10 septembre 2014.

⁶² http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/emploi/temps_partiel/pourcentage/. Consulté le 10 septembre 2014.

⁶³ VANDENBRANDE et al., *op. cit.*, p.146.

des arts, du spectacle et des activités récréatives sont à durée déterminée⁶⁴ et 49% des personnes qui travaillent dans le secteur de la santé humaine et de l'action sociale le font à temps partiel⁶⁵.

Les emplois non encadrés par le droit du travail et la protection sociale sont plus courants qu'on ne le pense. En premier lieu, il s'agit du **travail en noir**. Selon le Service d'Information et de Recherche Sociale (SIRS), les secteurs ayant le plus recours à des travailleurs non déclarés sont ceux de l'HORECA, de la construction, du nettoyage et de la viande⁶⁶. En 2013, ce service public a fait 14.570 contrôles contre la fraude sociale et le travail illégal dans certains lieux de travail en Belgique. Sur l'ensemble des contrôles effectués (14.570), 35% d'entre eux ont été positifs, c'est-à-dire qu'ils ont dévoilé soit de la fraude sociale, soit du travail illégal soit les deux. Dans le secteur du nettoyage, 36% des contrôles étaient positifs ; dans le secteur de la construction, il s'agit de 38% ; et 47 % dans le secteur HORECA⁶⁷. Évidemment, le Service d'Information et de Recherche Sociale vise les secteurs les plus sensibles à la fraude. C'est-à-dire selon la propre définition du Service, les secteurs qui utilisent une main-d'œuvre peu qualifiée⁶⁸. Donc, **les travailleurs peu qualifiés sont plus vulnérables en ce qui concerne le travail illégal et la fraude sociale**.

Au début de son arrivée en Belgique, Silas a travaillé en noir pendant une année : « *Dans le travail de nettoyage, ils ont profité de moi, beaucoup de vol, travailler parfois pour rien, et toujours oui, oui, oui, demain on signe ton contrat. J'ai resté un an. J'ai compris qu'ils ont profité de moi.* »

Ne nous méprenons pas, les emplois non encadrés par le droit du travail et la protection sociale ne sont pas seulement des emplois au noir. Divers types de contrats légaux se trouvent en réalité, aux limites du droit du travail et de la protection sociale. Par exemple, comme le dénonce Vie Féminine⁶⁹, les contrats de titres-services peuvent ne pas respecter l'engagement légal minimum de trois heures par jour (un tiers temps par semaine). Dans son rapport « Le précaire à Bruxelles. Retrouver une puissance d'agir », Alain Leduc énonce, à partir de l'analyse de Castel, « des critères mesurables sensés permettre de définir plus précisément le précaire dans une situation concrète »⁷⁰. Deux des critères montrent justement cet éloignement du droit social et de la sécurité sociale :

- 1) L'un est le fait que, dans ces emplois, l'effectivité et la présence syndicale sont affaiblies. Par exemple, les femmes de ménage travaillent souvent seules avec des horaires décalés par rapport à la vie sociale, ce qui rend difficile leur syndicalisation⁷¹.
- 2) L'autre est que des nombreux dispositifs d'insertion professionnelle réduisent les cotisations patronales à l'ONSS ou les prestations sociales au niveau des travailleurs pour promouvoir la création d'emplois destinés à de groupes considérés à risque ou groupes « cibles » (les jeunes, les travailleurs peu qualifiés ou les chômeurs de longue durée). Il s'agit par exemple des contrats sous Article 60, des contrats de Titres-services, des contrats des Agences locales pour l'emploi (ALE), ou des contrats de Programmes de Transition Professionnelle (PTP).

Le travail précaire et sa permanence dans le temps ont des conséquences néfastes sur la santé mentale et physique des travailleurs qui les subissent. Nous y reviendrons plus amplement dans la partie dédiée à la pénibilité au travail

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/emploi/temps_partiel/pourcentage/. Consulté le 10 septembre 2014.

⁶⁶ SIRS (Service d'information et de recherche sociale), *Commentaires sur les contrôles et les résultats des cellules d'arrondissement 2013, 2014*, p.4.

⁶⁷ SIRS, *op. cit.*, p. 7.

⁶⁸ SIRS, *op. cit.*, p. 4.

⁶⁹ DUBOT Soizic, *Les titres-services: Les titres-services : un signe de « backlash » piégeant les femmes dans une domesticité de services ?*, Bruxelles : Vie Féminine, 2008, p. 4.

⁷⁰ LEDUC Alain, « Le précaire à Bruxelles. Retrouver une « puissance d'agir », *Les Cahiers du Fil Rouge*, n° 16-17, 2012, p. 24.

⁷¹ *Ibid.*

3.3. Le *dumping* social

En octobre de cette année, le supplément gratuit MicMag du journal *La Libre Belgique* a été dédié au *dumping* social⁷². Ce phénomène est décrit comme « **la concurrence déloyale pratiquée par des travailleurs issus de pays où la protection sociale est plus faible ou qui ont des coûts du travail moins élevés** »⁷³. Cette concurrence est favorisée par les gouvernements qui réduisent les coûts de la protection sociale ou abaissent les salaires minimaux. Dans tous les cas, ce sont les entreprises qui profitent de ce *dumping*. Au nom de la compétitivité, ces dernières sont légalement autorisées à réduire les coûts de production, notamment les coûts salariaux, en délocalisant leur production.

Selon MicMag, trois changements majeurs ont influencé la géographie de la production mondiale : les politiques de libéralisation financière et commerciale, l'augmentation de la main-d'œuvre disponible sur le marché mondial et le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication⁷⁴. Aujourd'hui, il est possible de concevoir un produit dans un pays, de le produire dans un autre (ou dans plusieurs autres) et de le vendre dans un troisième. Les entreprises doivent obtenir la plus haute rentabilité à tout prix.

Ce phénomène se joue entre les pays du Nord et du Sud mais aussi au sein même de l'Europe et ce, alors qu'il existe **une législation européenne** à cet égard. En effet, la directive européenne 96/71/CE de « détachement des travailleurs » concerne les travailleurs européens qui exercent leur activité temporairement dans un autre pays européen. **Les travailleurs détachés « sont censés bénéficier de conditions de travail identiques à celles en vigueur dans les pays où ils sont détachés, dans le même secteur d'activité »**⁷⁵. Or, cette directive est appliquée de façon vicieuse, comme le dénonce la FGTB. Celle-ci évoque notamment le cas de nombreux chauffeurs routiers des pays de l'est qui travaillent en Belgique avec le salaire et les charges sociales de leur pays d'origine⁷⁶. Les contournements vicieux de cette législation sont connus par les Ministres du Travail des différents pays européens, qui se sont mis d'accord fin 2013 pour limiter les dérives de la législation⁷⁷. Les syndicats européens ont organisé une manifestation contre le *dumping* social en avril 2014⁷⁸. Il n'empêche que, pour l'instant, le *dumping* social à l'échelle européenne est une réalité bien palpable pour nos interlocuteurs.

Paul se plaint de la concurrence des chauffeurs d'autres pays de l'Union européenne :

« Et quand y avait de très belles courses qu'on faisait un tour d'Europe, c'est eux qui partaient. Jamais moi. Ou alors il téléphonait à un italien, qui venait rouler. Et lui il roulait gratuit avec le car mais le patron lui payait une chambre d'hôtel pendant 15 jours. Ça faisait que le gars, il passait 15 jours en Espagne à l'hôtel. L'hôtel était payé, il allait bronzer toute la journée, il s'en foutait. Et moi j'avais jamais une belle course. Parce que ça lui coûtait moins cher l'autre chauffeur. L'autre chauffeur il ne devait pas le payer. Tandis que s'il m'envoyait il devait payer ma chambre d'hôtel plus la chambre le temps que reste là vu que je travaille. Tandis que l'italien, il paye que la chambre. Mais c'est comme ça pour tous les patrons. Je comprends qu'ils ont très durs aussi, je ne discute pas, vu comme ils sont taxés. »

⁷² MicMag, « Au nord et au sud. Dumping social: La course au précipice », octobre 2014.

⁷³ MicMag, *op. cit.* p. 4.

⁷⁴ MicMag, *op. cit.* p. 5.

⁷⁵ CORBIAU François, « Modèle Ikea pour « faux », travailleurs détachés », *MicMag*, octobre 2014, p. 8.

⁷⁶ <http://www.fgtb.be/web/guest/files-fr/-/file/2223424/>. Consulté le 10 Novembre 2014.

⁷⁷ CORBIAU, *op. cit.* p. 9.

⁷⁸ <http://www.sudinfo.be/959883/article/actualite/economie/2014-03-14/les-syndicats-europeens-organisent-une-grande-manifestation-contre-le-dumping-so>. Consulté le 22 Octobre 2014.

« Mais quand vous voulez être patron, très bien, mais le problème c'est les pays de l'Est. Les pays de l'Est ils ont tous des sociétés anonymes chez eux. »

Le *dumping* social peut aussi se produire entre travailleurs belges du fait de l'utilisation **des contrats d'insertion sociale ou des contrats d'étudiants à la limite de la légalité**. L'expérience de Silas nous illustre ce cas :

« Alors, de là, il a commencé à m'appeler au travail et après il me faisait retourner à la maison. Je voyais moi-même deux trois étudiants qui venaient. Les étudiants pour lui ne coûtent rien, au lieu de quelqu'un, il prenait des étudiants. »

Le secrétaire général de la Centrale Nationale des Employés (CNE), Felipe Van Keirsbilck, nous rappelle dans une interview que « *ce qui a toujours garanti le progrès social, c'est la capacité des travailleurs à s'organiser eux-mêmes* »⁷⁹. Malheureusement, parmi nos interlocuteurs, certains ont entretenu des relations négatives avec les syndicats, d'autres éprouvent une totale indifférence à leur égard. Dans la section suivante, nous allons brièvement analyser les causes possibles de cette situation.

3.4. Un sentiment de solitude face au marché de l'emploi : quel rôle pour les syndicats ?

Nos interlocuteurs ont vécu des nombreuses situations d'abus et d'exploitation au travail. Silas a travaillé au noir. Fatoumata, Silas et Paul ont travaillé pendant des mois à temps plein mais ils étaient déclarés comme travaillant à mi-temps. Fatoumata et Paul n'ont pas reçu leur salaire pendant des mois. Marina et Silas sont handicapés à cause de la pénibilité pathologique qu'ils ont subie au travail. Silas a eu un accident de travail que le patron n'a pas voulu déclarer. Tous auraient pu espérer être conseillés ou défendus par un syndicat. **Pourtant, leurs discours et leurs expériences par rapport aux syndicats sont le plus souvent négatifs :**

Selon Paul, « Ça sert à rien le syndicat. C'est juste pour vous dire bonjour et au revoir. »

Quant à Silas, il a eu une mauvaise expérience avec un syndicat, mais il pense quand même qu'ils sont nécessaires.

Georges, quant à lui, a décidé de ne pas faire grève car son dossier d'affiliation était resté en possession de la section syndicale dont il relevait précédemment :

« La ville devait demander au syndicat de rendre tous les dossiers là, donc en fait mon dossier est toujours là. Moi j'ai des emmerdes parce qu'on doit aller faire une manif ou quoi eh ben je ne peux pas aller la faire parce que mon syndicat est toujours là-bas, c'est toujours le syndicat d'X (l'entreprise privée où il travaillait auparavant). Ben y a deux sortes de syndicats, il y a les verts et les rouges. Et les verts ne viennent pas avec les rouges et les rouges ne vont pas avec les verts. Chez nous, on fait la grève mais moi je ne peux pas y aller. On a fait une grève dernièrement, et moi j'ai pris congé, je ne pouvais pas aller. »

Seule Fatoumata a vécu **une expérience positive** : son syndicat a réussi à faire en sorte que son ancien patron paye les salaires non payés. Mais, elle est d'abord passée au service Alpha Emploi qui l'a aidée à rédiger la lettre destinée au syndicat. Elle ne se sentait pas assez en confiance pour contacter directement son syndicat.

⁷⁹ VANDEMEULEBROUCKE Martine, « C'est la politique même de l'Europe », *MicMag*, octobre 2014, p. 7.

Notre échantillon n'est pas représentatif, certes. Mais nous pensons que les personnes interviewées figurent parmi les travailleurs les plus vulnérables. Nous nous sommes alors interrogées sur les causes potentielles de cette désaffection à l'égard des syndicats. Guillermo Kozlowski, membre de l'asbl CFS, souligne les difficultés des syndicats à toucher les travailleurs les plus exposés à la précarité⁸⁰. Selon lui, les syndicats traditionnels se sont forgés autour des grandes entreprises qui embauchaient à long terme une main d'œuvre ouvrière et masculine. Ce modèle fordiste de production se trouve en recul en Europe. Actuellement, les syndicats doivent s'adapter à des phénomènes de sous-traitance, de déconcentration des unités de travail, de tertiarisation, de précarisation des contrats⁸¹. Un travailleur intérimaire, une femme de ménage qui travaille toute seule et qui ne connaît pas ses collègues, un travailleur avec des difficultés de compréhension de sa feuille de salaire, un artiste qui travaille par projet, En Belgique, les travailleurs les plus exposés à la précarité entretiennent des liens relativement lâches avec les syndicats (on s'affilie pour les services qu'offrent les organisations syndicales en cas de chômage). Et rares sont ceux qui prennent une part active à la vie syndicale. Comme le sociologue français Serge Paugam l'énonce dans son ouvrage *Salarié de la précarité*, **le travailleur précaire cherche avant tout à garder son emploi, ce qui bloque l'émergence des revendications par rapport aux conditions du travail**⁸².

⁸⁰ KOZLOWSKI Guillermo, « Quel syndicalisme à l'ère de la précarité ? », *Les Cahiers du Fil Rouge*, n° 16-17, 2012, p. 50.

⁸¹ *Ibid.*

⁸² PAUGAM Serge, *Salarié de la précarité*, Paris : Presses Universitaire de France, 2000, pp. : 255-289.

4. LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

Nous ne sommes pas égaux face au travail. Certaines professions, certaines activités, certaines tâches creusent le fossé des inégalités sociales associées au travail. A ce jour, il n'existe pas de définition communément admise de ce qu'est la pénibilité au travail ; cette notion est encore assez floue. La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est la loi de base dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail. Cependant, la notion de pénibilité au travail n'y est pas mentionnée directement. Certains arrêtés relatifs à la santé au travail⁸³ la citent, sans pour autant la définir. A l'occasion du Pacte des générations⁸⁴, il a été évoqué le concept de « métier lourd » dans le cadre de la prépension. Ce concept a été défini sur la base d'un avis émis par le Conseil national du travail⁸⁵. Par « métier lourd », le législateur comprend le travail en équipes successives (l'horaire varie selon les semaines ou les jours), le travail en services interrompus (une interruption d'au moins 3 heures divise la journée de travail) et le travail avec prestations de nuit⁸⁶. Une « définition » qui s'avère très restrictive pour les syndicats⁸⁷.

« Tout d'abord, il nous semble important de rappeler que le travail est source d'inégalités sociales car il influence les espérances de vie des travailleurs en fonction des tâches qui sont réalisées par ceux-ci. A ce sujet, nous constatons qu'en Belgique, l'espérance de vie en bonne santé d'un homme sans diplôme est inférieure de 18 ans à celle d'un homme avec un diplôme de l'enseignement supérieur de type long. La différence est encore plus marquée pour les femmes. En effet, une femme sans diplôme a une espérance de vie en bonne santé inférieure à 25 ans à celle d'une femme avec un diplôme de l'enseignement supérieur de type long⁸⁸. »

(Tripalium, 2011. *Carte blanche sur la pénibilité au travail*, <http://www.tripalium.be/fr/carte-blanche-sur-la-penibilite-au-travail>. Tripalium est un groupe de travail de chercheurs, experts, médecins, politiciens et syndicalistes, sur la problématique de la pénibilité au travail en Belgique.)

Dans son article « Les multiples facettes de la pénibilité. Analyse du métier de caissier », le sociologue français Frédéric Michel⁸⁹ met en évidence cinq aspects différents de la pénibilité au travail, en prenant le cas particulier du métier de caissière :

1. La précarité de l'emploi,
2. La flexibilité du temps de travail,

⁸³ Voir l'Arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs, l'arrêté royal du 23 décembre 2003 relatif à la protection des travailleurs contre les risques liés aux travaux en milieu hyperbare et l'arrêté royal du 16 mars 2006 relatif à la protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à l'amiante.

⁸⁴ Le pacte de solidarité entre les générations conclu par le gouvernement fédéral comporte 66 mesures visant à favoriser l'occupation des jeunes travailleurs, à maintenir plus longtemps dans la vie active les travailleurs plus âgés et à renforcer la sécurité sociale, a été repris en partie dans la loi du 23 décembre 2005 relative au pacte de solidarité entre les générations. Il est dénommé « pacte », même si le gouvernement n'a pas pu obtenir l'accord des interlocuteurs sociaux, fondamentalement parce que les acteurs syndicaux avaient marqué leur opposition.

⁸⁵ Voir l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant la prépension conventionnelle dans le cadre du Pacte de solidarité entre les générations.

⁸⁶ <http://www.cne-gnc.be/index.php?c=1508>. Consulté le 20 Novembre 2014.

⁸⁷ Voir : <http://www.cne-gnc.be/index.php?c=1508>. Consulté le 20 Novembre 2014. Ou :

http://www.fgtb.be/web/guest/files-fr/-/file/381602/&p_l_id=10621. Consulté le 20 Novembre 2014.

⁸⁸ VAN OYEN, Herman, DEBOOSERE Patrick, LORANT Vincent et CHARAFEDDINE Rana, *Sociale ongelijkheden in gezondheid in België*, Gand, 2011. Projet de recherches TAHIB auquel ont collaboré l'UCL, la VUB et le Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid. <http://www.tripalium.be/fr/carte-blanche-sur-la-penibilite-au-travail>. Consulté le 25 Novembre 2014.

⁸⁹ MICHEL Frédéric, « Les multiples facettes de la pénibilité. Analyse du métier de caissier », *JIM*, n° 7, 2010.

3. La pénibilité temporelle,
4. La pénibilité pathologique (troubles de santé),
5. La pénibilité relationnelle.

Nous reprenons ici les différentes catégories mises en évidence par Frédéric Michel en essayant de voir si les différents types de pénibilité se retrouvent également dans les activités effectuées par les travailleurs interrogés. Nous verrons comment nos interlocuteurs définissent leurs situations professionnelles et s'ils les considèrent comme pénibles ou non, et pourquoi.

4.1. La précarité de l'emploi

Comme nous l'avons dit, le travail précaire n'est plus une simple modalité de travail, mais bien une nouvelle forme d'organisation du travail. Pour rappel, on peut qualifier de précaire un emploi à temps partiel, un emploi à durée déterminée ou un emploi qui n'est pas encadré par le droit du travail et de la protection sociale⁹⁰. Le salariat précaire se traduit donc par une dégradation des normes salariales classiques : contrat à durée indéterminée, temps plein ainsi que protection légale et sociale.

a) Avec la pression du chômage, on accepte n'importe quoi !

La sociologue française Dominique Méda se demande si « *le chômage de masse dans lequel nous vivons depuis maintenant plus de trente ans ne constitue pas un facteur supplémentaire pour contraindre les salariés à accepter tout type d'emploi et à considérer celui-ci avant tout comme un moyen de gagner sa vie ?* »⁹¹. Effectivement, nos interlocuteurs sont contraints d'accepter des emplois qui ne leur plaisent pas, des emplois très précaires, voire même illégaux. Cela coupe court aux idées reçues selon lesquelles les « chômeurs ne voudraient pas travailler ».

Fatoumata travaille dans le secteur du nettoyage. Quand nous lui demandons son avis sur son travail, voilà ce qu'elle répond : « *Nettoyage ? Ce travail ne me plaît pas, pas vraiment. Je le fais parce que je ne sais pas faire une autre chose que ça. C'est pour cela. Ce n'est pas que j'aime vraiment.* »

Silas travaillait le samedi chez son patron et faisait des petits travaux dans sa maison. Il ne s'agissait ni de tâches définies dans son profil de poste ni de travail déclaré, mais Silas acceptait : « *Mais, le samedi, c'était clair que j'étais le seul que j'allais travailler. Il me disait viens travailler. Et moi, je me disais ça va si c'est pour gagner plus ma vie. J'ai jamais refusé le travail. Depuis que je suis petit j'ai travaillé, donc je suis habitué au travail. [...] Moi, j'avais une maison, même si j'avais droit au chômage, avec le chômage tu ne peux pas payer mon crédit à la banque. Pour ça, j'ai continué et le travail ça ne me dérange pas toujours. A l'âge de six ans j'ai commencé travailler. [...] Même le samedi, j'allais travailler chez lui. J'ai nettoyé sa façade, j'ai repeint sa corniche, sa façade d'arrière, sa cour, peindre, son jardin, ... Ce n'était pas un travail de déménageur ça.* »

Paul a travaillé pendant 14 mois comme chauffeur de bus à temps plein. Mais pendant les six premiers mois, **il n'a été déclaré qu'à mi-temps**. Et maintenant qu'il est au chômage, il reçoit donc une allocation équivalente à un travail mi-temps. Il raconte : « *J'ai été au CPAS y 4 mois, maintenant le CPAS me paye aussi. C'est-à-dire que je reçois 400 euros du chômage et je reçois 357 euros du*

⁹⁰ CASTEL Robert, «Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précaire», in Serge PAUGAM (directeur), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*, Paris : PUF, 2007, p. 416.

⁹¹ MÉDA Dominique, « Comment mesurer la valeur accordée au travail ? », *Sociologie*, 1/ 2010, vol. : 1, p. 134.

CPAS. Mais moi, quand j'ai été les trouver j'ai dit : moi, **j'ai pas besoin d'argent, j'ai besoin de travail mais y a pas.** »

La précarité de son ancien emploi influence Paul. **Maintenant il est prêt à accepter tout type d'emploi** : « Mais sinon, je ne refuse pas le travail. N'importe quoi ! N'importe quoi. [...] J'ai même demandé à des patrons **si je pouvais travailler 15 jours gratuits** pour eux, pour qu'ils voient comment je roule. Et j'ai dit je travaille 15 jours, si ça va pas tu me mets dehors, y a pas de problème. Et j'ai été mais non, ils ne veulent pas. Un seul, un turc il m'a pris, il m'a pris comme porteur c'est-à-dire je roulais avec un tout petit tracteur pour tirer les remorques, et j'ai travaillé trois jours-là, pour mettre les remorques devant les quais, pour les charger et puis je les mettais au camion. Et puis après il dit oui tu dois faire ça pendant un mois mais pendant ce temps-là je te paye pas parce que... mais tu vois que je sais rouler, tu rigoles et dans un mois tu prends un autre ! Ah non tu vas me payer ! ».

b) Des revenus peu élevés pour un boulot pénible

En termes de revenus, nos interlocuteurs se plaignent de salaires trop faibles pour vivre ou pour se projeter dans l'avenir ; ou qui ne compensent pas la pénibilité de leur travail. Ils parlent aussi du peu d'écart entre les revenus du chômage et leur salaire.

Comme en atteste Silas : « C'était **un travail dur et mal payé**. Le déménagement est un travail lourd, la vérité. Mais, des questions de gagner bien de l'argent, non. Au début, nous avions des pourboires, mais après ça c'était fini parce que la crise a commencé petit à petit. »

Fatoumata a dû accepter un salaire beaucoup plus bas qu'auparavant : « Là où j'ai travaillé huit mois, ils me payaient beaucoup plus que ce qu'elle me payait. Elle ne me payait que 10,20€ brut l'heure. Là-bas, ils payaient 15€ brut l'heure. »

Georges se plaint que **l'écart entre le chômage et le salaire est très faible** : « Moi, j'ai 1.300€, 1.300€ c'est pas beaucoup. Parlons sérieusement, le chômeur, s'il y a une compagne il a... Bon on va dire qu'il est tout seul, il a 900€. Le matin il ne déjeune pas s'il n'a pas envie, à midi il n'a pas faim ben il ne mange pas, le soir il mange. Bon, un travailleur le matin il doit déjeuner. Je dois déjeuner, à midi, il faut que je mange parce que c'est des kilomètres à pied. (...). Il faut manger à midi, il faut manger le soir, le soir il faut bien manger, on est fatigué. Je ne veux pas retourner au chômage, moi j'aime bien travailler. Mais, je trouve que les salaires sont encore assez bas. Peut-être avec le temps ça va augmenter. »

c) Ne pas tomber malade, sinon c'est la porte !

Pas de répit pour les travailleurs ! Il ne s'agit pas de tomber malade sinon, c'est la porte selon Moussa : « Toutes les années nous avons une visite médicale obligatoire. **Tu peux être viré si tu es malade**. Si tu es malade après deux, trois années de boulot, ça veut dire que tu es un fainéant. Tu peux être viré, c'est normal. »

Silas ne voulait pas rester en congé de maladie même s'il était malade : « Donc, je n'avais pas le choix, je ne pouvais pas laisser tomber comme ça le travail. **Je n'étais pas un fainéant qui reste en congé maladie**. J'avais toujours envie de travailler malgré que j'avais mal au dos. »

Ceci dit, il semble que Moussa et Silas aient intériorisé cette « norme » selon laquelle être malade longtemps, c'est être « fainéant ». Il n'y a pas de remise en cause du marché de l'emploi qui valorise l'effort et la productivité individuelle, et évince ceux qui ne rentrent pas dans ce « moule » ou qui

souffrent par exemple de problèmes de santé. Pierre Bourdieu et Jean- Claude Passeron⁹² expliquent que les personnes « dominées » dans l'échelle sociale s'approprient les normes dictées par les « dominants ». Les « dominés » définissent alors ces normes comme supérieures aux leurs ou meilleures que les leurs. De ce fait, ils exercent sur eux-mêmes une certaine violence que Bourdieu et Passeron nomment « violence symbolique »⁹³. Cette valorisation des normes implicites des dominants est l'un des facteurs qui joue sur la reproduction des inégalités sociales. En d'autres termes, les « dominés » sont partie prenantes de leur propre domination.

d) Une difficulté à se projeter dans l'avenir

Le précaire, le nouveau groupe social créé autour de cette organisation du travail, empêche de planifier sa vie à moyen ou long terme du fait du manque de sécurité financière et de stabilité. En fait, le dernier critère proposé par Alain Leduc pour définir le précaire est la « **difficulté relative de se projeter dans le futur** ». Par projection dans le futur, Leduc comprend la capacité de se projeter au-delà d'une certaine durée, « de croire qu'une vie meilleure est possible »⁹⁴. Le précaire est donc cette classe sociale forcée à vivre au jour le jour à cause d'emplois précaires qui se suivent, **sans espoir** de voir un jour l'amélioration de sa situation. Michel considère que cette privation de planification, d'espoir, de conception du futur, entraîne une pénibilité pour le travailleur⁹⁵.

Les paroles de Georges illustrent cette difficulté de se projeter : « *La vie c'est vivre de jour en jour, pas vivre avec des projets, pas faire de projets. **Faut pas dire je vais acheter une maison, pas faire de projet. Ça ne marche pas. Maintenant ça ne marche plus.*** ».

Nos interlocuteurs n'ont souvent pas d'espoir d'une ascension sociale. Le futur n'est pas un lieu d'illusion, il est douteux, inquiétant.

Paul a peur de l'avenir. Il est prêt de la soixantaine, il est au chômage et il touche des allocations très basses : « **Ben si je prends ma retraite, qu'est-ce que je vais toucher en pension ? Je vais toucher 400 euros par mois. Et ils parlent de mettre la pension à 67 ans... ils deviennent fous.** »

Dans la notion de précaire, il y a aussi l'idée que l'ascension sociale dans le travail est absente, voire difficilement accessible. Georges en atteste : sans avoir le CEB, il ne pourra pas accéder à la nomination et donc, espérer être mieux payé un jour. « *Maintenant être nommé, je ne serai jamais nommé parce qu'il faut avoir un écrit correct. Je n'ai pas de diplôme moi. (...) Si je suis nommé, qui n'arrivera jamais, mon salaire augmente un tout petit peu.* »

Plus généralement, il y a comme **un sentiment d'insécurité** face au risque de se faire licencier à tout moment. Même en CDI, les travailleurs d'une même organisation peuvent être mis en concurrence surtout à l'heure actuelle où tout travailleur est facilement remplaçable puisque la demande est plus grande que l'offre. Les travailleurs peuvent donc se sentir « sur la sellette », ce qui crée le plus souvent des dégâts psychologiques. Georges éprouve cette peur de se faire licencier même s'il a un contrat à durée indéterminée : « *Ben il (N.B. son chef) a essayé de me la mettre une fois dans le pépète mais ça a raté. Et il réessaiera. Il est allé raconter des trucs qui n'étaient pas vrais, puis on a mis les points sur les i. J'étais à deux doigts de me faire virer puis on a bien prouvé que c'était pas vrai. Je lui ai dit que c'était un menteur, que les deux ouvriers il pouvait me les amener c'était deux*

⁹² BOURDIEU Pierre et PASSERON Jean-Claude, *La Reproduction. Éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris : Editions de Minuit, 1970.

⁹³ *Ibid.*

⁹⁴ LEDUC Alain, « Le précaire à Bruxelles. Retrouver une « puissance d'agir », *Les Cahiers du Fil Rouge*, n° 16-17, 2012, p. 25.

⁹⁵ MICHEL Frédéric, « Les multiples facettes de la pénibilité. Analyse du métier de caissier », *JIM*, n° 7, 2010.

menteurs. Et quand la personne a dit ah non... Y a que trois sacs on a fait que trois sacs, il est allé voir et les trois sacs étaient là. Et il a dit c'est vrai. Y a toujours quelqu'un qui va mentir parce qu'il est jaloux sur vous. »

Bref, l'emploi est pénible pour nos interlocuteurs dans la mesure où ils sont obligés d'accepter **des conditions de travail indécentes voire illégales**. Leur emploi ne leur permet pas non plus de décider plus librement de ce qu'ils voudraient vraiment faire. Il y a peu de choix, de marge de manœuvre et d'espoir de vie meilleure pour notre public.

Ceci dit, ce n'est pas une généralité, Moussa et Silas ont acheté un appartement. Pour Silas, l'achat de l'appartement a été une raison pour accepter un travail pénible physiquement alors qu'il souffre de problèmes de dos : «*Je travaillais comme ça, j'avais acheté une maison pour mes enfants. J'avais un crédit sur mon dos. Ma femme, à ce moment-là, ne travaillait pas encore. Donc, je n'avais pas le choix, je ne pouvais pas laisser tomber comme ça le travail.*».

Moussa est content d'avoir acheté un appartement : «*Oui, je me sens heureux. J'ai acheté un appartement.* »

4.2. La flexibilité du temps de travail

La plupart des commerces en Belgique sont ouverts de 9h à 18h, du lundi au samedi. On prend souvent le repas vers 12h30 et le souper vers 19h. La plupart des écoles ferment leurs portes vers 18h-18h30, comptant les heures de garderie. La vie sociale et familiale a un horaire. Le corps aussi a un horaire ; nous avons tous des rythmes biologiques. La configuration classique du travail est donc en général en relation avec cet horaire social et biologique.

a) Des horaires « atypiques »

Parfois les travailleurs doivent accepter un travail de nuit, un travail posté, un travail pendant les week-ends, des horaires journaliers longs ou fragmentés, un travail à temps partiel. Il s'agit des horaires dits « atypiques »⁹⁶.

Une vaste littérature analyse ces types de travail et souligne leurs conséquences sur la santé des travailleurs. C'est pourquoi ces régimes de travail reçoivent une protection particulière de la loi. Les horaires atypiques induisent une augmentation des accidents de travail ou une augmentation de la gravité des accidents⁹⁷. Les horaires atypiques, principalement le travail de nuit et le travail posté, ont des effets néfastes sur la santé physique : troubles du sommeil, risques de cancer, risques au cours de la grossesse, troubles cardiovasculaires, troubles digestifs ou troubles neuropsychiques⁹⁸. Par exemple, bon nombre d'études ont montré que le travail de nuit et le travail posté augmentent le risque de cancer du sein chez les femmes⁹⁹. De plus, ces types de travail ont des effets sur la santé psychologique. Souvent, ils ont des effets négatifs, surtout à cause de la désynchronisation par rapport à la vie sociale, et à cause des discordances entre l'activité et les rythmes circadiens¹⁰⁰, qui peuvent provoquer, entre autres, des troubles du sommeil¹⁰¹. Néanmoins, il faut noter que si

⁹⁶ INRS (Institut national de recherche et de sécurité), « Horaires atypiques de travail », *Les points des connaissances sur*, ED 5023, Vandœuvre-lès-Nancy, 2013, p. 1.

⁹⁷ *Ibid.*, p. 2.

⁹⁸ INRS, *op. cit.*, pp.: 2-3.

⁹⁹ *Ibid.*, p. : 3.

¹⁰⁰ Rythme circadien : « rythme biologique de l'individu sur un cycle de vingt-quatre heures » (INRS, *op. cit.*, p. 3).

¹⁰¹ INRS, *op. cit.*, p. 3.

l'horaire atypique a été choisi par le travailleur, cela peut avoir un effet positif. Georges, par exemple, préférait travailler pendant la nuit : « *Moi je suis un homme de nuit. Moi j'ai dur la journée. Moi j'ai un problème, le vendredi quand je finis à 16h30, je rentre chez moi, une fois 19h je prends une douche, je sors hein. Je rentre le lendemain à 10h. Je suis un homme de nuit.* »

Malgré ces conséquences sur la santé et la vie des personnes, nous assistons à une augmentation des horaires dits « atypiques » depuis la fin des années 1980¹⁰². Par exemple, de plus en plus de commerces ouvrent le dimanche ou la nuit et certains services en ligne sont accessibles 24 heures sur 24...

Paul, conducteur de car scolaire, avait une journée de travail fragmentée qui n'était, en outre, pas toujours payée :

« *Il me faisait faire l'école X, et là je devais être au garage à 6h du matin, je partais à 6h30 du garage et je rentrais il devait être 9h30-10h. A 14h je reprenais le travail jusque 18h le soir. Et quand je calculais les heures, je dépassais parfois 8h de travail pour gagner que 4h. Alors j'ai refusé j'ai dit non. C'était parce que le problème de l'école X, il faut rentrer dans la cour de l'école avant 15h, sinon tous les gosses sont dans la cour, et ils ont toujours peur qu'on en écrase un, ce qui est très dangereux. Et quand je calculais les heures, j'avais beaucoup trop d'heures. Et alors on avait discuté et j'avais dit non ça m'intéresse plus et il m'a déclaré à temps plein.* »

Georges se lève à 5 heures du matin pour aller travailler :

« *Voilà. A la ville le seul truc que je reproche je trouve que l'horaire n'est pas bien. Je trouve que pour souffler (les feuilles) c'est pas bien. C'est mon opinion. Mais c'est pas pour salir la ville hein, loin de là. On se lève à 5 heures, le camion vient et on souffle (N.B : souffler les saletés et les feuilles avec un souffleur).* »

b) Une vie au jour le jour : des changements d'horaires

Même s'il ne s'en plaint pas, Silas, déménageur, évoque les différents changements d'horaire au quotidien. D'un jour à l'autre, c'est différent :

« *Parfois, dans le déménagement c'est comme ça, on ne sait pas. On vient commencer, on va dire, on compte cinq heures de travail mais parfois on se lève tôt mais on ne termine pas. Pour le déménagement, il n'y a pas des heures fixes. Ça ne me dérange pas. Même, mon collègue ne refusait pas de rester tard. Si on fait un déménagement on est obligé de terminer. Même si c'est quatre heures de travail ou dix heures de travail. On faisait. Ça ne me dérange pas du tout. Mais, le samedi, il n'y avait aucun qui venait travailler. Il ne demandait qu'à moi toujours. Je n'ai jamais refusé aussi. Sauf si, parfois, je lui disais écoute demain il y a ça, je ne peux pas venir. Il me disait oui mais essaie de venir au moins..., à partir de midi tu peux partir. Je n'ai jamais refusé de travailler, c'est vrai.* »

Fatoumata aussi a eu des emplois où l'horaire changeait du jour au lendemain : « *Je notais les heures que je faisais. Parfois, je faisais 3 heures, parfois 4 heures, 8 heures, ça dépend. Bon, j'ai demandé à mon fils de noter pour moi. A la fin du mois, elle (la patronne) calculait et elle payait.* »

Quant à l'employeur de Paul, chauffeur de car, il ne respectait pas la norme selon laquelle il faut afficher les changements d'horaire au moins sept jours à l'avance :

« *Mais par contre, les heures supplémentaires, il ne m'a jamais payé. Pouvez demander à ma femme. Je revenais du boulot, 6h du matin, 18h le soir, je montais dans sa voiture, il me déposait à Charleroi, je prenais l'avion, j'arrivais en Italie vers 22h, je mangeais un petit truc là en Italie, je reprenais le car,*

¹⁰² Observatoire temps et travail en Île-de-France, « Les temps fragmentés. Analyses, points de vue et expériences », Cahiers de l'Observatoire, n° 6-7, Mai 2007, p. 43.

je revenais et le lendemain matin j'étais déjà en Belgique pour faire l'école (déposer en car les enfants à l'école). Quand j'avais fini l'école, je rentrais mon car et à 11h du matin, il me téléphonait pour faire les piscines. Alors je lui ai demandé, quand est-ce que je vais dormir ? Alors on avait toujours des petits froids à cause de ça. Mais lui il ne voyait que les dollars et moi je roulais, je roulais. Et je roulais pour ne pas perdre ma place. [...] Oui, ils me font travailler des fois... un jour, deux jours, quand ils ont besoin d'un chauffeur en vite vite, alors on m'appelle. Mais ça ne rapporte rien du tout. »

c) Plus de 24 heures sans dormir

Paul, chauffeur de car, roulait parfois plus de 24 heures sans dormir :

« Moi je commençais à 6 du matin, et je terminais à 6h du soir. Mais le problème c'est qu'à 6h moins le quart il disait écoute Paul, il faut venir, il me mettait dans un avion pour partir en Italie pour aller chercher un chauffeur malade et puis des fois je roulais plus de 24 h sans dormir. [...] Parfois je roulais sans dormir pendant 3 jours. Mais alors quand je suis seul, j'ai dit écoute moi je transporte des personnes, des gosses, moi j'ai peur d'avoir un accident, j'ai une responsabilité là-dessus. J'ai quand même des enfants derrière. J'aimais pas tout ça. »

d) Des conséquences sur la vie privée et sociale

Souvent, l'emploi a des effets négatifs sur la vie privée et sociale, surtout à cause de la désynchronisation par rapport à la vie sociale¹⁰³.

Difficile pour Paul, par exemple, d'obtenir des jours de congés pour s'occuper de ses enfants : *«Quand je demandais un jour de congé parce que j'avais besoin pour mes enfants ou quoi, c'était jamais bon, ils ne voulaient pas. Alors là-dessus on se disputait, ça passait pas bien. »*

Comme nous l'avons vu précédemment, les femmes, en raison de leur rôle social, vivent plus de difficultés quant à la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale. Fatoumata, par exemple, a dû laisser tomber un emploi à la crèche parce que celui-ci ne lui permettait pas d'aller déposer et rechercher ses enfants à l'école. En principe, elle préfère travailler à temps partiel pour pouvoir s'occuper de ses enfants.

« J'ai travaillé aussi dans une crèche une semaine. C'était un contrat aussi de remplacement et ils m'ont demandé de commencer à 14 heures pour finir à 18 :30. C'était à moi de fermer la crèche et tout. Alors, je n'ai pas trouvé une solution pour mes enfants, parce que l'école fermait à 18h. Le temps que je quitte là-bas et j'arrive à la maison, il était déjà 20h, c'est une heure de route. Je faisais train, bus, alors c'était loin. Je n'ai pas trouvé une solution pour mes enfants et alors j'ai dû arrêter. Ils m'ont dit comme j'ai signé, je dois faire une semaine. Après, j'ai fait une semaine avec eux. [...] Pour l'instant, comment mes enfants sont encore petits, je préfère travailler maximum six heures par jour. Un a douze ans, l'autre bien tôt sept et l'autre quatre ans. Je dois les déposer à l'école, c'est moi qui les cherche, aller à la maison, les laver, donner à manger, faire tout, aussi. Donc, je préfère maximum six heures. Le matin je préfère, à partir huit heures, jusqu'à 14 heures. Comment ça, j'ai le temps d'aller les chercher à l'école et les déposer à l'école de devoirs, parce que moi je ne sais pas les aider à la maison pour faire les devoirs. Alors, je les dépose à l'école de devoirs. »

Pour Silas, il n'y avait que le travail, pas le temps de profiter du week-end en famille. En plus, il n'a pas toujours été payé pour ses heures extraordinaires : *« il transpirait pour rien » :*

¹⁰³ INRS, *op. cit.*, pp. 3-4.

« Je me déplaçais travailler même le samedi chez lui. C'était deux fois rien, pour le salaire qu'il me payait en noir. Et il ne me payait pas. Je venais, je transpirais, après pour rien. Je n'ai pas profité de rester un weekend avec ma famille. Travail, travail, et à la fin tu gagnes rien, ça te fait mal. »

4.3. La pénibilité temporelle

La société dans laquelle nous vivons est en train de changer, entre autres à cause des technologies de l'information et de la communication. Nous sentons tous l'accélération du rythme de vie. Nous entendons parler d'immédiateté, de vitesse, de pénurie du temps. Le système économique est aussi influencé par ce rapport au temps. Cette nouvelle économie se caractérise par l'accélération et la mondialisation des échanges de biens et de services, par la vitesse des mouvements financiers, par la variété de produits offerts et les délais de livraison toujours plus courts.

Michel Gollac, statisticien et sociologue, et Serge Volkoff, statisticien et ergonome, ont travaillé sur la pénibilité temporelle au travail en Europe et, en particulier, en France. Dans le monde du travail et, au nom de valeurs de *productivité - compétitivité - rentabilité*, de nouvelles formes d'organisation du système de production sont en train de s'imposer. Selon Gollac et Volkoff, le rythme du travail est en train de s'intensifier dans toute l'Europe¹⁰⁴. Les travailleurs et les travailleuses supportent une pression temporelle qui souvent rend leur travail plus pénible. Pour atteindre des objectifs de productivité et d'efficacité de plus en plus exigeants, les travailleurs sont obligés par exemple de travailler en urgence, d'augmenter la cadence des mouvements, d'effectuer plus d'efforts dans un temps donné ou de négliger l'aspect social et interpersonnel de leur travail.

a) Plus d'effort sans renforts

En effet, on demande de plus en plus souvent à un travailleur de faire le travail de deux personnes, comme c'est le cas pour Georges, balayeur, (même s'il a réussi à faire entendre sa voix et obtenir d'avoir un collègue supplémentaire) :

« **Ce n'est pas possible faire 50 rues (N.B tout seul).** Alors, l'après-midi, je faisais les autres rues. Mais, elles étaient sales parce qu'on avait trop traîné, je faisais trois rues. Je l'ai dit, écoutez-moi mettez deux personnes. Deux personnes vont aller beaucoup plus vite, une personne fait un côté, l'autre fait l'autre côté. Puis, il va faire son travail et moi, je continue. Ça a marché. On m'a écouté. »

Paul, chauffeur de car, roulait parfois seul alors que légalement il devait y avoir trois chauffeurs. Impossible donc de faire des pauses telles qu'elles sont prévues dans la loi. Il a tenu comme cela quatorze mois, dans des conditions de travail illégales puisqu'en plus, il n'était déclaré qu'à mi-temps les premiers six mois. Il a fini par craquer...

« Normalement on part avec deux chauffeurs. La nouvelle loi maintenant c'est trois chauffeurs. Et on part avec deux chauffeurs et j'ai une carte de chauffeur, que je mets dans le chronotachygraphe, et il calcule mon temps de roulage avec mon temps d'arrêt. Normalement je peux rouler que trois heures, après trois heures je dois m'arrêter un quart d'heure et ainsi de suite. C'est pour ça qu'on est à deux chauffeurs. On arrête un quart d'heure et on change de place. Mais le problème c'est que je partais avec trois cartes différentes, et je roulais sur le nom des autres, parce qu'il fallait rouler. C'était ça ou pas de boulot. **Alors pour ne pas perdre son travail, on essaie.** Mais comme moi j'ai toujours été

¹⁰⁴ GOLLAC Michel et VOLKOFF Serge, « Citius, altius, fortius [L'intensification du travail] », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. : 114, Septembre 1996, p. 56.

déclaré qu'à mi-temps, heu, il fallait que je travaille deux ans pour avoir le chômage plein et j'ai tenu le coup 14 mois et après j'en pouvais plus, j'en avais marre. »

Marina dit qu'elle a été « exploitée » dans la crèche où elle travaillait, ce sont ses mots. Trois personnes étaient employées pour faire le boulot de six et il y avait 180 enfants.

« La première équipe était de six personnes, ils ont été virés et ils ont employé trois personnes. Vous imaginez **trois personnes pour faire le boulot de six et il y avait 180 enfants**. On travaillait comme des malades, jamais au repos, on travaillait comme dans une usine, comme des esclaves. J'ai dit à ma responsable que ce n'était pas humain de travailler comme ça. »

En plus, Marina faisait le boulot de ses collègues en plus du sien, ce qui n'a pas été sans conséquences sur sa santé comme elle l'explique ci-dessous :

« À la fin, mes collègues ont ralenti dans leur façon de travailler et comme c'était un travail d'équipe, et si leur travail n'était pas fait je ne pouvais pas avancer **alors je faisais leur boulot plus le mien**. Résultat : trois ans après j'ai eu un problème au dos et j'étais en arrêt maladie pendant un an et maintenant je dois changer de boulot car celui-là m'a abîmée : je ne peux pas rester longtemps assise ni debout. »

b) Plus d'effort dans le même temps donné

La pénibilité est ici entendue en termes d'intensité physique et de contrainte de rythme. On en demande plus aux travailleurs alors que le temps de travail reste le même.

A l'heure actuelle, il s'agit de faire plus sans avoir plus de temps pour le faire : il faut ramasser les déchets dans vingt rues au lieu de dix, selon Georges.

« Parce qu'on nous demande de faire plus de rues. Si on a fait dix rues et ben au bout d'un temps il faut faire vingt rues. Ça ne les contente plus qu'on fasse dix rues mais **c'est pas possible de faire vingt rues**. Il faut monter la rue et puis il faut la redescendre. Vingt rues c'est beaucoup hein. Et vous avez des fois un côté sale, un côté propre et parfois les deux côtés sont sales. »

Pour le tester, le patron de Silas mettait la machine à faire des pièces en cuivre plus rapidement :

« Il y avait de machines qui faisaient des pièces, en cuivre, en laiton. Eh bon, comme le premier jour que j'ai travaillé chez lui, j'ai sorti plus de 3.000 pièces sur la journée, tu vois. Il m'a dit, c'est la première fois que je vois quelqu'un qui vient travailler comme ça le premier jour ... Il y a beaucoup de gars qui viennent du CPAS qui faisaient 1.500 pièces... **Le lendemain, le chef a fait exprès, pour m'essayer, de mettre la machine plus rapidement**. Moi, j'arrivais à suivre. »

c) Travailler dans l'urgence, gérer les imprévus, toujours courir

Paul, chauffeur de car, explique qu'en dernière minute on lui changeait son horaire : « Moi je commençais à 6h du matin, et je terminais à 6 heures du soir. Mais le problème c'est qu'à 6 heures moins le quart il disait écoute Paul il faut venir, il me mettait dans un avion pour partir en Italie pour aller chercher un chauffeur malade et puis des fois je roulais plus de 24 h sans dormir ».

La pénibilité temporelle peut se traduire aussi par la gestion d'imprévus. On appelle Paul en fonction des besoins : « Oui, ils me font travailler des fois... un jour, deux jours, quand ils ont besoin d'un chauffeur en vite vite, alors on m'appelle. Mais ça ne rapporte rien du tout. »

Toujours courir pour Marina alors que ses collègues travaillent à leur aise : « Pour eux ça allait parce qu'ils faisaient à leur aise mais moi j'ai pris leur place mais comme je commençais à avoir mal, je courrais, je ne marchais pas, j'ai la plante des pieds brûlée. »

d) Une augmentation du contrôle et de l'évaluation du travail

En plus, cette pression temporelle en augmentation contraste avec des demandes de qualité de plus en plus exigeantes et normatives. Nous sommes en train de parler des normes de qualité externes, comme par exemple les normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO)¹⁰⁵ ainsi, que des nouvelles méthodes de contrôle du travail, comme par exemple l'évaluation¹⁰⁶. En effet, il semble que les travailleurs interviewés subissent un « contrôle » grandissant dans le cadre de leur travail.

Georges explique : « *On doit montrer les rues qu'on fait. Toutes les rues qu'on fait on doit les montrer. Le chef passe et il regarde si nous l'avons bien fait.* »

Marina, elle, nous parle d'exigences d'hygiène de plus en plus élevées dans les crèches :

« *A côté de ça on avait énormément d'inspection de sanitaire, d'hygiène parce que l'équipe qui avait été virée, c'était à cause d'une intoxication alimentaire et vu que ce sont les enfants des gens de la Commission européenne, on avait alors une exigence d'hygiène pas possible : par exemple, quand venait un inspecteur, si un verre n'était pas à sa place, on avait de nouvelles normes, donc un nouveau boulot, plus de boulot et à chaque fois il y avait quelque chose qui n'allait pas.* »

Quand Marina travaillait comme femme de chambre, son travail était évalué régulièrement :

« *On avait des tests de bactéries aussi : comme dans les reportages, on passe un produit quelque part, on le laisse 24h et on voit quelles bactéries se sont développées. La directrice le faisait mais cela était imposé par l'entreprise pour voir la propreté. Mais c'est impossible de ne pas avoir de bactérie quelque part car tu parles il y a des bactéries qui sortent. On avait ce stress de bactérie. À la base, on faisait ce test une ou deux fois par mois mais du coup chez moi, c'était devenu une fois par semaine. Et s'il y avait des bactéries, c'est des points négatifs pour toi.* »

4.4. La pénibilité pathologique

Certaines tâches effectuées pour un travail peuvent engendrer des dommages corporels et des pathologies psychosociales. Les avancées technologiques et les mesures de sécurité ont, bien entendu, amélioré les conditions de travail dans beaucoup de cas. Néanmoins, encore aujourd'hui, certains emplois sont très difficiles physiquement et/ou psychologiquement. Par exemple, selon le délégué syndical de la FGTB, Ismail Gokburun, 90% des ouvriers du nettoyage qui travaillent depuis plus de cinq ans dans ce métier ont une hernie discale. Le groupe de travail Tripalium, nous rappelle aussi l'influence dramatique du travail exercé au long de la vie sur l'espérance de vie en Belgique¹⁰⁷. Certains travailleurs peuvent être obligés d'effectuer des tâches répétitives, de soulever des objets lourds, etc. Ils peuvent aussi être exposés au bruit, à des températures extrêmes, aux poussières, à des produits toxiques. Nous n'allons pas recenser tous les possibles troubles physiques et mentaux liés au travail, d'une part parce que ce serait trop long et d'autre part parce qu'il existe un certain nombre d'études sur le sujet. Pour notre recherche, nous avons décidé de nous concentrer sur les troubles décrits par nos interlocuteurs.

¹⁰⁵ HAMON-CHOLET Sylvie et ROUGERIE Catherine, « La charge mentale au travail : des enjeux complexes pour les salariés », *Économie et Statistique*, n° 339-340, 9/10, 2000, p. 245.

¹⁰⁶ GOLLAC et VOLKOFF, *op. cit.*, p. 64.

¹⁰⁷ <http://www.tripalium.be/fr/carte-blanche-sur-la-penibilite-au-travail>. Consulté le 19 Novembre 2014.

a) Les troubles musculo-squelettiques

Les troubles musculo-squelettiques dépendent de plusieurs variables. Ils sont provoqués, entre autres, par la répétitivité des tâches (et donc des gestes), leur cadence ou leur intensité. Certaines postures et positions répétitives peuvent aussi engendrer ces types de troubles.

Les mots de Georges témoignent largement des conséquences physiques du boulot de balayeur :

« Une petit tournée c'est 30 tonnes, grande tournée est **50 tonnes**. 30 tonnes je vais vous dire, par exemple 30 tonnes c'est toute la commune. C'est ici, c'est là, c'est 30 tonnes. Vous devez descendre du camion, ouvrir la porte, descendre, quand vous mettez le pied, c'est s'asseoir, il faut redescendre, ça fait mal aux jambes. Quand vous tapez les sacs, les prendre, la fatigue est normale. La charrette, tu peux avoir aujourd'hui **des tonnes et des tonnes des feuilles**, mais les feuilles sont mouillées. Mais, en charrette vous ne savez pas peser les sacs. A un moment, ils vous disent faire des demis sacs, fermez et prend les sacs. Il est lourd le sac, c'est mouillé. (...)

Le souffleur pèse 30 kilos, le gros, l'autre pèse 15 kilos. **Le gros est 30 kilos**. On le porte. Si vous faites ça, ça part comme ça. Le souffler fait ça [il fait des gestes avec les bras]. Il faut amener les traces vers le camion. Ce n'est pas donné à tout le monde.

(Le boulot) c'est marcher. C'est des pieds. On a des gros sacs, ils sont lourds. La charrette est lourde, il faut tirer, quand vous avez des sacs, vous ramassez de sacs, elle se remplit. Les gars les prendront à deux, ils ne savent pas le prendre tout seul. Moi, je le jette.

On va au dépôt. On a une feuille comme ça avec les noms des rues, tous les noms. Disons ça c'est mes rues et ça c'est les rues de mon collègue. Mon collègue a plus de rues que moi, c'est du plat. Moi, c'est des rues qui montent, et alors dans mes rues j'ai 200 escaliers à monter. Mais, après descendre, il faut aller vider les corbeilles, et là le camion ne sait pas y aller. (Alors c'est) moi qui y vais avec la charrette. ».

Pour Moussa, «le plus compliqué, c'est les égouts avec la pelle. Si tu le fais beaucoup, tu as mal. Il faut le faire lentement, à ton rythme parce que **c'est lourd**. Les égouts est pour moi la tâche. Il faut mettre la saleté avec la pelle dans les sacs, et c'est lourd ».

Pour Fatoumata, « Parfois, c'est dur mais, ... Au début, c'est dur, jusqu'à que tu t'habituais au travail. Une fois que tu es habituée, ça va au début, quand je rentrais **tout mon corps me faisait mal**. Mais, après ça va. »

b) Les dos cassés

Les problèmes de dos sont fréquemment évoqués dans nos entretiens. Marina et Silas ont tous les deux des problèmes dorsaux liés à leur travail. Ils disent bénéficier de la reconnaissance d'une inaptitude au travail de moins de 33% constatée par un médecin agréé de l'ONEM.

Ainsi Marina:

« À la fin, mes collègues ont ralenti dans leur façon de travailler et comme c'était un travail d'équipe, et si leur travail n'était pas fait je ne pouvais pas avancer alors je faisais leur boulot plus le mien. Résultat : trois ans après j'ai eu un problème au dos et j'étais en arrêt maladie pendant un an et maintenant je dois changer de boulot car celui-là m'a abîmé : je ne peux pas rester longtemps assise ni debout. Et j'ai dû changer de boulot et je ne trouve rien car sans lire et écrire, sans diplôme, c'est difficile de trouver du boulot. C'était une mauvaise expérience. **Mon dos s'est affaîssi, les vertèbres touchent les uns aux autres**, c'est pour ça que je ne peux pas rester debout ni soulever du poids. Et c'est à vie. (...) J'ai été vue par le médecin du travail et j'ai dû porter un corset sur mesure pour maintenir le dos. On devait le remplir d'air pour essayer de ralentir la douleur. Pendant presque deux ans je l'ai porté mais en même temps, tous mes muscles sont tombés parce que tu es tellement serré là-dedans que les muscles ne travaillaient plus mais pour le dos on a aussi besoin de muscles ! »

Silas, déménageur, évoque aussi des problèmes dorsaux liés à son boulot, mais il veut travailler quand même comme déménageur : « *Le problème de santé est le problème de dos. Mais, debout ça va, pour le déménagement ça va. Mais, pour travailler ça ne me dérange pas trop. Pour le problème de santé, enfin j'ai eu une chute au travail. Je suis tombé dans les escaliers. **J'ai eu de problèmes au dos.** Mais, quand même, après ça, j'ai continué à travailler. Malgré, que j'ai de problèmes, j'ai continué. Sans travail ça ne va pas* ».

Maintenant, Marina et Silas sont au chômage. Et il n'est pas facile de trouver du travail lorsqu'on est analphabète et inapte pour des emplois qui impliquent des efforts physiques.

c) La fatigue

Étant donné la pénibilité temporelle vécue par nos interlocuteurs, il n'est pas étonnant qu'ils nous parlent donc souvent de fatigue et d'épuisement liés à leur travail.

Pour Georges, « *quand vous avez beaucoup de sacs et que vous devez monter et redescendre, monter et redescendre, aller chercher des sacs. C'est fatigant (...) Quand vous avez fait ça, à 5 heures du matin, vous avez fini à 4 heures. Croyez-moi, à 5 heures vous allez manger, vous prenez une douche et vous avez le cafard. **Tu es bien fatigué.** C'est courir tout le temps* ».

Marina qui prétend faire le travail à la place de ses collègues explique : « *Après que j'ai commencé à travailler là-bas, qu'on attendait l'engagement d'une autre personne, j'ai commencé à sentir les premiers signes de **fatigue**, de douleur, et plus le temps passait, plus ça s'était accumulé* ».

Comme nous l'avons déjà dit, Paul, chauffeur de car, roulait régulièrement plus de 24 heures et parfois même trois jours sans dormir. Non seulement c'est illégal mais cela nuit à la santé : « *Moi je commençais à 6 du matin, et je terminais à 6h du soir. Mais le problème c'est qu'à 6h moins le quart il disait écoute Paul il faut venir, il me mettait dans un avion pour partir en Italie pour aller chercher un chauffeur malade et puis des fois je roulais plus de 24 h sans dormir. (...) **Parfois je roulais sans dormir pendant 3 jours.** Mais alors quand je suis seul, j'ai dit: écoute moi je transporte des personnes, des gosses, moi j'ai peur d'avoir un accident, j'ai une responsabilité là-dessus. J'ai quand même des enfants derrière. J'aimais pas tout ça.* »

d) La « routine » ou le travail monotone et répétitif

Comme pour d'autres travailleurs, dans d'autres métiers, physiques ou mentaux, la « routine » au travail est une source de mal-être. Georges met en exergue la différence entre un travail monotone et répétitif qui consiste à toujours faire les mêmes rues et le changement d'activités vécu lors des changements de saison. Lorsqu'il neige, **le travail change** : « *il faut mettre le sel et le jeter sur la voie publique* ». Et quand arrive l'automne, « *on souffle les feuilles* ». Bref, l'alternance d'activités dans le travail fait du bien.

« *Mais, moi je fais toujours les mêmes rues, les mêmes rues. Le coutumier devrait dire, ça fait 15 jours que tu fais ces rues-là, il faut changer, ... (...) C'est quand on arrive à la saison d'hiver et qu'on fait le déneigement. Ça j'adore. Moi j'aime bien être derrière le camion, mettre le sel et jeter sur la voie publique. J'adore le froid. (...) Ben ici on va arriver à l'automne ça veut dire on va aller prendre les camions avec des grosses souffleuses ramasser des feuilles. Et puis si y a un hiver très froid avec de la neige, et ben on va déneiger. (...) **Si on a comme l'année passée, un hiver doux, ben on va ramasser les feuilles on va se faire chier*** » dit Georges puisque, du coup, le travail ne change pas.

« *Ça par contre quand on fait ça un an, toujours en charrette pendant un an, c'est lassant. Alors c'est pour ça j'aime bien l'hiver. Quand il fait froid, on fait autre chose. On fait pas tout le temps charrette, pousser. **Ça m'ennuie la charrette**, enfin j'aime bien, mais j'aime bien ça quatre mois, les trois mois d'été j'aime bien. On arrive en automne, il faut aller souffler ben j'aime bien. C'est un changement.*

On ferait que de janvier à janvier charrette, je sais pas si ça marcherait. Parce que c'est tout le temps la même chose, tout le temps le même. Et tout le temps marcher et marcher, avec les cloches. En hiver, vous allez aussi bien dans le camion, vous appuyer sur le bouton, vous montez, voyez, vous tournez, vous jetez le sel ».

Toujours pour Georges, « les journées se ressemblent. Je vais dire, le lundi et le mardi je vais dire, on a beaucoup de travail parce que les gens sont très sales, et le weekend end nous on travaille pas et les gens jettent par terre. Alors le lundi et le mardi on crève. Mais le mercredi **c'est monotone** parce qu'on n'avance pas, et quand on a bien fait le travail, c'est une routine. Le jeudi c'est propre, c'est une routine et le vendredi c'est une routine (il compte les heures). »

Dans le chantier de travail de Moussa, l'avantage des anciens travailleurs est la variété des tâches : « On fait le balayage, jeter les sacs de poubelle dans du camion, les égouts et conduire, pour celui qui sait. Il y a de la rotation des tâches. **Les personnes qui travaillent depuis plus de temps font plus des tâches différentes.** »

e) Quand les températures et les odeurs extrêmes font partie du travail

Georges, Moussa et Silas, travaillant à l'extérieur tous les jours, sont confrontés aux intempéries, au froid, à la pluie ou à la neige... Pour tout un chacun, ces conditions de travail peuvent être vécues comme étant pénibles. Or, nous avons été étonnés de constater que, pour certains de nos interlocuteurs, ces conditions de travail en l'extérieur étaient vécues plutôt positivement. Qu'en disent-ils ?

Georges, comme nous l'avons déjà mentionné, aime l'hiver parce que les activités changent : « C'est quand on arrive à la saison d'hiver et qu'on fait le déneigement. Ça j'adore. Moi j'aime bien être derrière le camion, mettre le sel et jeter sur la voie publique. **J'adore le froid.** ».

Moussa et Silas aiment aussi travailler à l'extérieur, peut-être par habitude puisque tous deux ont grandi et travaillé dans un village à la campagne. Moussa explique ses préférences : « **Je préfère dehors,** je parle aux gens, je connais des choses, j'ai de contacts. Dans la rue, quand je suis en train de balayer, les gens me parlent, pour demander un magasin, des indications, renseignements. Il faut aussi aider. [...] Rien n'est facile. Les gens dans les bureaux sortent fumer, c'est parce qu'il n'est pas facile de rester tous les jours assis. Il faut partager. Il y a des gens plus malins chez les balayeurs que dans les bureaux. »

Ceci dit, Silas n'aimait pas le changement de températures extrêmes qu'il devait supporter quand il réalisait des pièces en métal dans son usine. Il passait du chaud au froid : « Au bout d'une semaine, j'étais tombé en grippe parce qu'on avait deux portes garages, toute la journée les camions entrer, sortir, charger, décharger des pièces. Devant moi, il y avait un four. Devant, **je brûlais de la chaleur.** Dans le dos, j'avais froid. Alors, de ce problème-là, ça ne me plaisait pas de travailler la bas ».

Fatoumata, elle était confrontée à des odeurs difficilement supportables lorsqu'elle devait faire le ménage dans des maisons très sales : « Si on rentre dans une maison, et c'est vraiment très très sale. Parce que quand j'ai travaillé avec les autres clients qui se laissaient aller comme ça, laisser la maison très très sale. Quand tu rentres **l'odeur est vraiment insupportable** de le respirer. Là, vraiment, c'est pas facile. Il y a aussi les gens qui sont maniaques dans leur maison, comment c'est propre quand tu arrives c'est facile de nettoyer. Ils vont te dire fais ça fais ça. Mais, c'est pas très sale donc tu fasses vite et ça passe vite. Quand c'est sale tu frottes tu frottes et tu perds du temps. Ça prend beaucoup de temps ».

f) Quand la pénibilité accumulée provoque des accidents de travail

Le rapport sur la pénibilité au travail de la Commission des affaires culturelles, familiales et sociales, de l'Assemblée Nationale française estime que les accidents au travail ne peuvent pas être considérés comme des formes de pénibilité au travail¹⁰⁸. Ce rapport considère que les accidents sont un événement exceptionnel, hors l'exercice normal d'une activité. Ceci dit, les accidents de travail sont souvent liés à des formes de pénibilité que nous avons décrites au cours de cette étude : travail de nuit, travail sans repos suffisant, cadences très rapides, efforts physiques excessifs, travail dans l'urgence, etc.

Il semble aussi que les employeurs ne déclarent pas toujours les accidents de travail. Silas qui a fait une chute dans le cadre de son boulot n'a pas obtenu l'appui de ses collègues pour témoigner de l'accident parce que ces derniers ont eu peur de se faire licencier.

« Et le matin, j'ai téléphoné (au boulot), je l'ai dit, écoute j'ai encore mal je vais aller à l'hôpital. Là, il (le patron) a refusé de le déclarer comme un accident de travail, parce que là sur place j'ai rien fait. J'ai demandé à mes collègues et ils ne voulaient pas témoigner. Ils m'ont dit si je témoigne pour toi... ; J'ai compris ils étaient menacés. S'ils témoignent il allait les mettre dehors. Il m'a dit j'ai une famille à nourrir ».

g) Les produits chimiques

Notons également que certaines activités amènent à manipuler des produits chimiques contenant des agents cancérigènes ou tout au moins à être en contact avec ces produits. Souvent, les plus grands risques sont dus à leur utilisation sans protection et sans formation suffisantes¹⁰⁹. La cadence et le rythme ont aussi des conséquences sur les risques chimiques. Par exemple, l'effort physique entraîne une respiration plus forte et plus profonde; la majeure ouverture des alvéoles pulmonaires multiplie alors le risque d'intoxication¹¹⁰.

L'expérience de Fatoumata nous montre que les travailleurs ne sont pas toujours formés, et pire encore, qu'ils n'ont pas toujours le sentiment de maîtriser les risques liés à la manipulation de produits chimiques :

«Je n'ai pas eu une formation par rapport aux produits. Mais, chez les clients ceux qui me donnaient les produits. J'ai travaillé pour une femme qui mélangeait tout, c'était elle qui me les donnait. Elle mettait beaucoup d'eau de javel. Moi, je n'aime pas beaucoup l'odeur mais je faisais quand même avec. J'avais peur de la dire : non, ne mets pas autant. C'était chez elle, alors j'ai dû le supporter. Il n'y avait pas des formations. Les autres quand ils viennent ils me donnent de produits, mettez ça et ça. Je sais que c'est pour ça, c'est pour ça. Mais, je sais comment utiliser les produits. Je vois les étiquettes et je sais comment faire. »

¹⁰⁸ Commission des affaires culturelles, familiales et sociales, *Rapport d'information. En conclusion des travaux de la mission sur la pénibilité au travail*, n° 910, Paris : Assemblée Nationale de France, 2008, p. 57.

¹⁰⁹ WEILER Nolwenn, « Femmes de ménage : un métier à hauts risques toxiques oublié par l'écologie », *Basta*, 2014.

¹¹⁰ *Ibid.*

4.5. La pénibilité relationnelle

La pénibilité peut également être d'ordre relationnel. Évidemment, une des formes les plus violentes de souffrance relationnelle au travail est le harcèlement. Les formes qu'il peut prendre sont variées : harcèlement moral, harcèlement sexuel, bizutage, etc. Les conséquences du harcèlement sur la santé et la vie des travailleurs peuvent être lourdes. Néanmoins, nous avons décidé de ne pas considérer le harcèlement comme une forme de pénibilité relationnelle. Comme le dit le rapport de l'Assemblée Nationale française sur la pénibilité au travail, le harcèlement ne serait pas directement lié à l'activité professionnelle elle-même et à ses exigences¹¹¹. Il relève de la législation pénale.

Dans cette étude, nous allons plutôt nous en tenir aux propos de nos interlocuteurs quant à leurs relations avec leurs collègues, leur hiérarchie ou les clients en dehors de toute forme de harcèlement.

a) La solitude au boulot

Certains travailleurs exercent leur emploi dans une complète solitude. Dans ce cas, l'organisation des travailleurs pour la défense de leurs droits est plus difficile. C'est souvent le cas des femmes de ménage, qui n'ont de relation ni avec le client (souvent absent), ni avec d'autres collègues.

Georges travaille avec un collègue « *quand c'est des grandes tournées* » mais si ce n'est pas le cas, lui aussi travaille seul. « *(Je travaille seul) sauf, quand c'est des grandes tournées. Là on est deux.* »

Cela ne veut pas dire pour autant que la solitude est vécue systématiquement comme pénible. Certains, comme Paul, aiment bien travailler seul car ils ont l'impression d'avoir un certain pouvoir, une certaine autonomie ou marge de manœuvre : « *Chauffeur ça me plaît parce que c'est moi le maître. Quand j'étais dans le car, c'était moi le patron.* »

b) Les conflits et le manque de convivialité entre collègues

Comme balayeur dans une commune, Georges nous explique qu'il n'a pas - ou peu - de contacts informels et « amicaux » avec ses collègues.

« *A la ville (N.B. à la commune) il n'y a pas d'amis. Chez X (N.B. son emploi précédent), il n'y a pas d'amis non plus. Vous arrivez, vous mangez séparés, vous ne travaillez pas ensemble. (...) On ne va pas faire une pause (N.B. avec les collègues). Parce que moi je fais des rues à part. On ne se retrouve pas. Si lui il fait rue de..., je fais rue..., et à un moment ce n'est pas possible.* »

Fatoumata ne parlait pas avec ses collègues pendant le travail : « *On ne parlait pas beaucoup, à part : fais ça, fais ça et chacun doit faire ça qu'il doit faire.* »

Paul, conducteur de car, évoque des conflits avec certains collègues et notamment « *le fils du patron* ».

« *Parce que des fois pour ça on se disputait aussi, parce qu'il me donnait des chauffeurs qui roulaient très bien mais on ne s'entendait pas parce qu'ils faisaient des tas de trucs qui me plaisaient pas. Comment dire. J'ai eu des disputes avec des chauffeurs qui avaient plus d'expérience que moi mais qui avaient une très mauvaise entente avec les gens.* »

¹¹¹ Commission des affaires culturelles, familiales et sociales, *op. cit.* p. 60.

(J'avais un) CDI. Indéfini. C'est moi qui ai cassé. Avec le patron on s'est disputé parce que le fils du patron avait une grande gueule, il se prenait pour un dur, et il voulait toujours se battre. »

c) La concurrence entre collègues, le favoritisme et la délation

« Il n'y a pas d'amis » nous dit Georges, c'est la concurrence entre collègues pour recevoir les tâches les moins pénibles : « *Je vais vous choquer mais à la ville, il faut moins dire. Pas trop. Y a pas d'amis. Premier qui peut vous entuber, vous prendre votre place prendra votre place. Y a pas d'amis à la ville. (...) C'est concours sur concours à la ville. C'est à celui qui demande le mieux. C'est comme ça. »*

En outre, on ne se fait pas de cadeaux entre collègues. Il n'est pas question de faire des pauses trop longues ou de prendre un café dans un magasin au cas où un collègue déciderait d'aller en parler au patron... « *A la ville si vous faites un faux pas, si vous rentrez dans un magasin pour prendre un coca ou un café, et ben si y en a un qui vous voit, il va aller demander ouais il n'a pas pris la pause, il était avant la pause. »*

Paul quant à lui parle souvent de favoritisme et dit être relégué à des tâches plus ingrates que ses collègues :

« *Mais lui pas, il s'en foutait. Et quand y avait de très belles courses qu'on faisait un tour d'Europe, c'est eux qui partaient. Jamais moi. Ou alors il téléphonait à un italien, qui venait rouler. Et lui il roulait gratuit avec le car mais le patron lui payait une chambre d'hôtel pendant 15 jours. Ça faisait que le gars, il passait 15 jours en Espagne à l'hôtel. L'hôtel était payé, il allait bronzer toute la journée, il s'en foutait. Et moi j'avais jamais une belle course. »*

Dans ce dernier cas, on peut faire le lien avec le phénomène de « *dumping social* » explicité précédemment. Paul n'était pas choisi comme chauffeur car il était en concurrence avec d'autres travailleurs européens qui, eux, coûtaient moins cher.

d) La maltraitance des chefs : « elle nous traitait comme des chiens »

Selon la psychiatre française Marie-France Hirigoyen, la maltraitance managériale n'est pas proprement du harcèlement moral. La maltraitance managériale est éprouvée par tous les salariés subordonnés, d'une façon générale, alors que le harcèlement moral n'est, en principe, vécu que par une seule personne¹¹². Selon cette définition, nos interlocuteurs ont été exposés à la maltraitance managériale.

Marina : « *Pour eux ça allait parce qu'ils faisaient à leur aise mais moi j'ai pris leur place mais comme je commençais à avoir mal, je courrais, je ne marchais pas, j'ai la plante des pieds brûlée. Au bout d'un an, j'ai commencé à me plaindre auprès de mon patron mais elle nous prenait chaque fois à part pour voir ce qui se passait, **il n'était pas question de mettre tout le monde ensemble** pour essayer de régler le problème. Finalement, ça n'intéressait pas de régler le problème vu que ça marchait et qu'il n'y avait que moi qui râlais. (...) J'ai proposé à la directrice de faire une réunion pour que tout le monde parle. Mais comme ce n'est pas dans leur intérêt ils ne vous appellent pas, c'est chacun à tour de rôle et chacun dit ce qu'il veut. »*

Marina : « *Avant de travailler comme aide cuisinière j'étais femme de chambre, et la aussi c'était une expérience. Mon premier travail c'était l'hôtel A. pas loin de la Bourse, j'aimais bien mais **la gouvernante te traite comme un chien**. Au début ça s'est bien passé mais après on te traitait comme*

¹¹² HIRIGOYEN Marie-France, *Malaise au travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*, Paris : La Découverte, 2004, pp.: 22-24.

de la m.... (...) Un matin, si elle n'était pas satisfaite, elle nous réunissait pour dire ce qu'il fallait faire et après elle nous disait qu'on était des bonnes à rien et d'aller nous faire f..... »

Quand Fatoumata parle de sa cheffe, elle nous dit : « Elle n'était pas gentille. Elle me disait des choses, elle criait. Tout ça que je faisais elle disait que c'est pas bien. Alors, je n'ai pas le courage. Quand tu travailles toute la journée, la personne vient et dit que **ce n'est pas bien fait. Elle criait sur nous comme si on était des gosses alors ça n'allait pas** ».

e) Le manque de respect : « Les gens s'en foutent »

Certains travailleurs subissent effectivement **un manque de respect de la part d'autrui** que ce soit de la part des clients, du tout-venant, de la collectivité, de la société, mais aussi de la hiérarchie ou des collègues. Georges et Moussa ont tous les deux vécus ce type d'expérience.

Pour Georges : « Oui. Y en a qui jettent (des choses par terre) pour nous ennuyer. Y en a ils attendent que vous passez pour jeter le cendrier par terre. Les gens sont très sales. **Ils s'en foutent les gens.** Les gens ils vous disent façon t'as qu'une chose à faire c'est fermer ta gueule, t'es payé pour. Alors, vous répondez plus, parce qu'à la longue c'est fatigant, c'est lassant. »

Moussa est satisfait de son métier de balayeur de rue mais trouve qu'il faut améliorer le respect du travail : « Il y a seulement la question du **respect**. Il y a de gens qui ne respectent pas les balayeurs. Le respect doit être amélioré. Les collègues m'ont raconté des histoires par rapport à des gens qui jettent les papiers devant eux. A moi, ça ne m'est pas encore arrivé. Une fois, quelqu'un a stationné où j'étais en train de balayer. Je me suis plaint et le monsieur m'a dit qu'il payait ses taxes. Moi, je lui ai dit que moi aussi, je paie mes taxes. Alors, j'ai tapé sur la voiture. Le monsieur m'a pris par la chemise. J'ai appelé mon chef, la police est venue, j'ai porté plainte. Mais, rien ne s'est passé. (...) **Il faut améliorer le respect.** »

Le manque de respect de la part d'autrui que ce soit de la part des clients, de la collectivité, mais aussi de la hiérarchie ou des collègues, est très souvent dû au fait qu'ils exercent des métiers considérés par la société comme du « sale boulot ». Comme Fabienne Scandella le décrit dans un de ses articles, le secteur du nettoyage – comme d'autres – fait partie de ce qu'elle nomme, selon la définition de Hugues¹¹³, le « sale boulot », c'est-à-dire un emploi peu valorisé et stigmatisé (perçu négativement par la société). Elle dit, en parlant du nettoyage : « *ce stigmatisme leur est généralement communiqué par des défauts de déférence ou de respect, par des expressions de condescendance, par des pratiques discriminatoires et peut même aller jusqu'aux pratiques d'évitement du contact* »¹¹⁴.

Mais, qu'entend-on par « sale boulot » ? La prochaine partie, intitulée « le sale boulot et sa stigmatisation », est dédiée à la notion de « sale boulot ».

¹¹³ HUGUES Everett C., *Le regard sociologique, essais choisis*, Paris : Editions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS), 1962.

¹¹⁴ SCANDELLA Fabienne, « Les humeurs d'un sale boulot », *Hesamag*, #02, 2^{ème} semestre, 2010b, p. 25.

5. LE « SALE BOULOT » ET SA STIGMATISATION

Comme nous l'avons dit précédemment, nos interlocuteurs rencontrent des obstacles importants pour accéder à l'emploi. Et quand ils y accèdent, les emplois qu'ils exercent sont souvent considérés par la société comme étant du « sale boulot ». Dans le courant des années 1950, le sociologue américain Everett Huges¹¹⁵ a travaillé sur la notion de « *dirty work* ». Pascale Molinier résume bien la définition de Huges : « *le sale boulot comprend non seulement des métiers (ou des activités complexes) considérés par l'ensemble de la population comme dégoûtants parce que liés à l'écoulement des humeurs sexuelles ou corporelles, au débarrasage des cadavres ou à l'évacuation des déchets de la vie quotidienne ; mais aussi ce qui, dans toute activité, peut se définir comme ce qu'on cherche à ne pas faire, et, si possible, à déléguer à quelqu'un de moins bien placé dans la hiérarchie socioprofessionnelle (subalterne ou plus jeune, moins qualifié, appartenant à un groupe discriminé... Parmi ces tâches désagréables, figurent aussi (mais pas exclusivement) des tâches douteuses sur le plan de la moral ordinaire, même si légales ou momentanément couvertes par une loi inique* »¹¹⁶.

5.1. Des métiers dévalorisés

Huges met en évidence que **les professions entretenant une proximité avec les émanations corporelles, la saleté ou la mort sont socialement dévalorisées. Presque tous nos interlocuteurs ont travaillé (ou travaillent encore) dans les secteurs du nettoyage ou des déchets.** Ces deux secteurs sont, selon Thébaud-Mony, les activités les plus dévalorisées par la société¹¹⁷. Il s'agit de secteurs caractéristiques du « sale boulot », ceux qui sont en contact avec la **souillure**. Georges et Moussa sont balayeurs, Fatoumata et Silas ont travaillé dans le secteur du nettoyage et Marina a exercé le métier de femme de chambre (nous avons considéré le travail de femme de chambre comme du « sale boulot », même si ce métier est moins en contact avec la saleté que les métiers nommés auparavant).

Le « sale boulot » est souvent réalisé « **en cachette** » car il est mal vu de travailler dans ce genre de secteur : soit parce qu'il est réalisé à l'abri des regards, c'est-à-dire à l'aube, le soir ou la nuit, soit parce que les locaux de travail sont dissimulés. Par exemple, les locaux des nettoyeurs de bureaux sont souvent aux sous-sols ou dans les parkings. Dans d'autres cas, l'activité est réalisée devant tous, mais elle est « **invisible** » pour les autres personnes. Par exemple, dans le nettoyage en journée, le travailleur peut être complètement méconnu ou ignoré.

La dénomination même du travail peut révéler l'image dévalorisante d'un métier. Ainsi, par exemple, en parlant de « technicienne de surface », on tente, quelque part, de contourner la stigmatisation que le mot « femme de ménage » sous-entend.

¹¹⁵ HUGUES Everett C., « Good people and dirty work », *Social Problems*, vol.: 10, n° 1, 1996, pp.: 3-11.

¹¹⁶ MOLINIER Pascale, GAINARD Lise et DUJARIER Marie-Anne, « Introduction au dossier », *Travailler*, 2010/2, n°24, p.: 11.

¹¹⁷ WEILER Nolwenn, « Femmes de ménage : un métier à hauts risques toxiques oublié par l'écologie », *Basta*, 2014.

5.2. Hiérarchisation des métiers

La division du travail dans la société se réalise autour des valeurs sociales octroyées aux différentes professions, et aux tâches à l'intérieur même de chaque catégorie professionnelle¹¹⁸. Autrement dit, le marché de l'emploi « fonctionne » suivant une hiérarchie des métiers, du plus valorisé (qui exige certaines qualifications de type plus « intellectuel ») au plus dévalorisé (plus souvent les métiers manuels et/ou qui ne requièrent pas de diplôme) jusqu'au « sale boulot ». Cette hiérarchie crée, comme Georges nous le raconte, une dévalorisation de la personne qui travaille dans les métiers « au bas de l'échelle sociale, culturelle et économique ». On parle alors de « stigmatisme collectif » quand, d'un commun accord et sans que cela ne soit dit explicitement, certains métiers sont perçus par le plus grand nombre (y compris par les travailleurs eux-mêmes) comme étant plus prestigieux que d'autres. Ils sont aussi dotés de revenus plus importants. Selon Dominique Lhuillier, « le prestige social (entendu en termes de reconnaissance) et la désirabilité de chacune des tâches contribuent à diviser les tâches du haut et du bas d'une échelle non plus technique mais de valeurs du travail »¹¹⁹.

A ses propres yeux, **Georges considère qu'il n'a pas la même « valeur » qu'une personne diplômée** : *« Je veux dire ceux qui ont un problème de lecture sont plus punis que les gens. (...) Déjà, si vous êtes diplômé, je ne serai jamais à la même valeur que vous (N.B. Il parle à la chercheuse). Et vous vous allez monter de grade et de grade, parce que vous savez lire et écrire. C'est une injustice. »*

Pareil pour Moussa qui se rend compte que **l'on est plus respecté quand on a un diplôme** : *« Tu es plus respecté quand tu es plus haut, quand tu as étudié. Quand on a étudié on est plus respecté. »*

5.3. Délégation des tâches ingrates

Cette hiérarchisation des professions et des tâches est une échelle de valeurs au travail mais aussi une division technique, sociale, morale et psychologique des activités¹²⁰. Le « sale boulot » est **délégué systématiquement aux personnes les plus fragiles** dans la structure sociale, les travailleurs qui viennent de commencer, les travailleurs ayant moins étudié, les femmes, les migrants¹²¹. La division du travail s'organise donc selon une délégation en cascade du « sale boulot », d'un échelon hiérarchique à un autre. Par exemple, dans le secteur du nettoyage, les femmes s'occupent plus souvent des tâches de nettoyage les plus ingrates¹²²; alors que les hommes sont majoritairement dans des postes à responsabilités, comme chef d'équipe¹²³. Autre exemple, le métier d'aide-soignante a été créé autour des activités que les infirmiers ne voulaient pas faire¹²⁴. Les infirmiers ont délégué certaines tâches, comme par exemple laver les malades, aux aides-soignantes. **La délégation et la délimitation des activités professionnelles** des infirmiers a permis à cette occupation de se définir comme profession et de se faire reconnaître socialement.

Même à l'intérieur des professions considérées comme des « sales boulots », il y a des activités « plus sales » que d'autres. Par exemple, il est plus pénible de nettoyer les rues avec un balai et une

¹¹⁸ LHUILIER, *op. cit.*, p. 76.

¹¹⁹ *Ibid.*, p. 77.

¹²⁰ LHUILIER Dominique, « Le « sale boulot » », *Travailler* 2, n° 14, 2005, p. 77.

¹²¹ MOLINIER, *op. cit.*, p. 11.

¹²² DE TROYER, *op. cit.*, p. 94.

¹²³ *Ibid.* p. 91 ; et SCANDELLA Fabienne, « Travail invisible dans un secteur de relégation : la double condition des nettoyeurs de bureaux », *Les mondes du travail*, n°7, 2009, p. 75.

¹²⁴ ARBORIO Anne-Marie, « Quand le « sale boulot » fait le métier : les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital », *Sciences sociales et santé*, vol. : 13, n°3, 1995, pp. : 93-126.

charrette que de conduire le camion poubelle. Il y a une différence de valeur et de confort entre conduire le camion de poubelles (connoté plus positivement car moins pénible) et le travail avec une charrette.

Georges nous explique que balayer les rues avec une charrette est même considéré comme une « **punition** » dans son boulot. Les travailleurs cantonnés à ce genre de tâches le sont parce qu'ils ne sont pas nommés ou « parce qu'ils n'ont pas bien fait leur travail ». **Il s'agit bien là d'un processus de relégation de certains travailleurs vers les tâches subalternes.** « *Il y en a qui sont nommés, qui sont engagés. Il y en a qui sont routiers internationaux, dans ce cas-là, ils sont au camion, rarement en charrette. Sauf quand ils sont punis. Quand ils sont punis ils vont en charrette.* »

Georges est apparemment souvent posté aux tâches les plus difficiles physiquement comme par exemple le ramassage des poubelles dans les rues qui montent. Ses collègues sont, selon lui, privilégiés puisqu'ils font les rues « plates » : « *L'autre me dit tu feras le dessous (N. B. le bas de la ville : tâche plus ingrate que le dessus). **C'est toujours le même qui fait le dur.** Il y a de montées, c'est toujours les mêmes (N.B. qui ont les bons postes). (...) Ils sont toujours les mêmes, **toujours les mêmes en camion, toujours les mêmes en charrette.** Ce n'est pas logique. (...) Après, on part tous les deux de ses côtés, et lui prend le côté plat. (J'ai) un chef qui ne sait pas dire, voilà une semaine tu fais ça une autre tu fais une autre chose. Tant que le chef ne fait pas ça, et un chef ne doit pas marquer ses préférences. Là, il y a de préférences.* »

Comme Marina ne sait ni lire ni écrire, c'était difficile pour elle de cuisiner dans la crèche où elle travaillait. On l'a donc **reléguée vers les tâches les plus ingrates de sa fonction : le ménage et la vaisselle** : « *Chacun devait faire un stage : j'ai essayé, déjà lui n'était pas à l'aise, il fallait toujours quelqu'un à côté de lui, il y a avait la cuisine normale et en même temps il y avait des régimes spéciaux pour des enfants qui ne pouvaient pas tout manger et à côté de ça il y avait une liste énorme de choses à faire : je devais prendre son temps pour lire et à 11h pile il fallait que les repas soient faits. J'ai essayé de faire la cuisine mais je ne me sentais pas à l'aise. Ça n'allait pas, j'étais stressée, énervée et lui était dans la panade aussi. Finalement, je suis allée vers la direction car il était parti en vacances et nous devons faire la cuisine à tour de rôle, je lui ai que je ne pourrais pas car il faut du temps pour lire, préparer, je ne suis pas capable. Elle a dit qu'on était supposé le faire mais j'ai répondu que je ne savais pas que je devais faire la cuisine en entrant là-dedans. Alors la directrice m'a demandé ce qu'elle était supposée faire avec moi vu que je n'allais pas faire la cuisine. Elle m'a dit de faire ce qui me semblait au mieux. **Finalement ils m'ont laissé les tâches ingrates : la vaisselle, le ménage, mais aussi les deux goûters.*** »

Nos interlocuteurs marquent eux aussi leurs limites au travail. Pour Paul, le seul de nos interlocuteurs qui n'ait jamais travaillé dans les secteurs du nettoyage ou des déchets, la limite est justement de nettoyer la souillure d'autres collègues ou du patron. Paul est chauffeur de car et il a été réquisitionné pour le nettoyage du car conduit par son patron qui le prenait pour « une femme d'ouvrage » : « *J'ai été partout en car mais à un moment donné **y a mon patron qui me prenait comme femme d'ouvrage.** Je devais nettoyer le car des autres et ça je ne voulais pas. J'ai dit chacun son car, et que c'était le patron, pas le patron, il n'avait qu'à nettoyer son car.* »

5.4. Un processus de « personnification » : « Je suis un déchet »

La **dévalorisation** du « sale boulot » rejaillit sur les personnes qui l'exercent : les personnes tendent à être associées à l'objet de leur travail, à en constituer la « **personnification** »¹²⁵. Autrement dit, la

¹²⁵ *Ibid.*

personne s'identifie à son travail et, à ses yeux, ne se vit pas comme quelqu'un qui a « réussi » ou qui s'identifie positivement.

Georges se définit même comme « un déchet » et un « raté » :

*«Toute ma vie j'étais un déchet. J'étais un déchet toute ma vie. Je suis peut-être cruel. Mais je dis la vérité. [...] Pour moi, je reste un raté. **Je suis un raté.** (...) Raté, ça veut dire quelqu'un qui a raté sa vie. Moi, j'ai raté ma vie. Pour moi, j'ai appris à quarante ans à lire. Je ne sais pas encore lire et écrire comme il faut. Pour moi, je ne sais pas lire et écrire.»*

La reconnaissance est importante pour l'estime de soi dans une société où « l'identité professionnelle est une composante primordiale de l'identité sociale »¹²⁶. L'impossibilité d'aboutir à une identité professionnelle positive pour les personnes qui s'occupent du « sale boulot » peut provoquer d'importantes pathologies psychosociales¹²⁷.

¹²⁶ SCANDELLA, *op. cit.*, p. 27.

¹²⁷ SCANDELLA Fabienne, « Les humeurs d'un sale boulot », *HesaMag*, #02, 2ème semestre, 2010b, pp. : 25-27.

6. VALORISATION ET IDENTITÉ POSITIVE

Le psychologue social d'origine polonais Henri Tajfel a travaillé longtemps sur l'identité sociale. Par identité sociale, cet auteur comprend la partie du concept de soi qui est consciente d'appartenir à un groupe social (ou à des groupes sociaux). Le premier principe de sa théorie de l'identité sociale énonce que les individus cherchent à **atteindre ou à maintenir une identité sociale positive**¹²⁸.

L'expérience de vie passée est certes un élément essentiel pour la construction de son identité sociale mais c'est surtout le regard de l'autre sur soi qui joue le plus. En effet, c'est en se comparant aux autres (et donc à travers le regard de l'autre) que l'identité sociale se construit.

Autre élément essentiel pour comprendre comment fonctionne la construction de l'identité sociale : le discours que l'on tient sur soi face à autrui. D'autant qu'on ne tient pas le même discours si on se trouve face à un chercheur, face à des collègues ou à sa famille...

En d'autres termes, l'identité sociale est une notion extrêmement complexe et variable dans le temps, en fonction de son passé, des événements de la vie, du regard d'autrui et de son regard sur soi (plus psychologique). Par exemple, on peut avoir une identité positive et dire des choses valorisantes sur soi, comme on peut aussi avoir une identité sociale vécue négativement et tenir un discours positif sur soi. Et ce, afin d'éviter la stigmatisation et le jugement négatif d'autrui ou tout simplement pour tenir le coup. Il n'y a pas de bien-être sans identité ou facettes d'identité positive ! Une autre possibilité, qui est aussi très courante, est d'appréhender certains éléments du travail pénibles à première vue comme éléments de valorisation.

A l'heure actuelle, il semble nécessaire - et même vital - pour un individu de s'identifier positivement à travers son parcours professionnel¹²⁹. Il est d'ailleurs difficile de critiquer ou mépriser son travail sans, en même temps, se critiquer ou se mépriser soi-même. Nos interlocuteurs trouvent des (re)sources de valorisation d'une manière ou d'une autre.

6.1. L'identification avec le groupe professionnel

Le sociologue français Renaud Sainsaulieu a consacré une partie de son ouvrage aux identités professionnelles. Pour cet auteur, l'identité est la définition de soi qui fait un individu. Cette définition est basée sur les processus de reconnaissance de ses proches, de ses milieux d'appartenance, des forces collectives ou des traditions¹³⁰. L'identité professionnelle est la définition qu'une personne fait d'elle-même par son travail et dans son travail¹³¹. Autrement dit, **le travail est un moyen de se repérer dans la société en général, et aussi dans un groupe professionnel**. Il permet de se référer à certaines pratiques, savoir-faire et savoir-être partagés par un même groupe social, ce qui peut entraîner une identité professionnelle de groupe. Par exemple, Georges est balayeur pour la société en général ; et est reconnu comme balayeur auprès de ses collègues. Il porte une charrette, il s'occupe des rues qui montent, il a une certaine technique pour porter les sacs. Certaines techniques ou pratiques peuvent être partagées par son groupe professionnel, en tant que techniques plus efficaces que d'autres et qui permettent de donner une image positive de son travail.

¹²⁸ LICATA Laurent, « La théorie de l'identité sociale et la théorie de l'auto-catégorisation : le Soi, le groupe et le changement social », *Revue électronique de Psychologie Sociale*, 2007, n°1, p. 25.

¹²⁹ MÉDA Dominique, « Comment mesurer la valeur accordée au travail ? », *Sociologie*, 1/ 2010, vol. : 1, p. 122.

¹³⁰ SAINSAULIEU Renaud, « L'identité en entreprise », p. 252.

¹³¹ *Ibid.*, p. 253.

Selon Sainsaulieu, le chômage et la précarité du travail actuel seraient en train de créer de fortes crises identitaires chez les travailleurs et leurs familles¹³². Surtout pour les personnes qui n'ont pas d'emploi, ou qui doivent en changer souvent. De plus, aujourd'hui, on considère que les connaissances professionnelles ne sont jamais complètement acquises. Les travailleurs doivent actualiser leurs compétences en se formant tout au long de leur vie professionnelle¹³³. C'est comme si on n'était jamais totalement compétent pour un emploi. Il faut toujours en faire plus pour être valorisé ou pour tout simplement garder son emploi. En conclusion, **la construction sociale des identités professionnelles est aujourd'hui plus difficile qu'auparavant**¹³⁴.

C'est peut-être à cause de cela que nos interlocuteurs semblent ne pas s'identifier particulièrement à leur groupe professionnel. C'est-à-dire, **nous n'avons pas entendu dire, par exemple, « nous, les balayeurs », ou « nos conditions de travail »...** Le plus souvent, nos interlocuteurs utilisent le « je » pour parler de leur travail, et les collègues sont plutôt vécus comme problématiques. Ce constat aurait peut-être été plus nuancé si nous avions interviewé un plus grand nombre de personnes ou si nous avions exploré d'autres types de métiers.

6.2. L'exacerbation de la virilité dans les métiers physiques

Frédéric Michel a travaillé particulièrement sur la pénibilité au travail chez les éboueurs. Selon Michel, les éboueurs ont fait de la forte pénibilité de leur travail, une source de fierté, d'union entre eux, une sorte d'identité collective¹³⁵. Les éboueurs déclarent d'ailleurs souvent que leur travail est facile. L'identité du groupe des éboueurs est créée à partir de certaines valeurs, dont l'une d'entre elles est l'exacerbation de la virilité¹³⁶.

Certains de nos interlocuteurs, notamment Georges et Silas, font de la pénibilité de leur travail une source de valorisation de soi. Ils sont forts, ils n'ont pas froid,... Comme les éboueurs rencontrés par Michel, Georges et Silas tiennent des discours d'exaltation de leur virilité.

Pour Silas, le travail pénible ne pose pas de problème : *« C'est un travail dur, mais ça ne me dérangeait pas. Avant, je prenais des machines tout seul. Je prenais les frigos tout seul. Je prenais et je mettais dans le camion. Mes collègues m'engueulaient, c'est vrai. »*.

Georges est aussi fier de sa force physique : *« Le souffleur pèse 30 kilos, le gros, l'autre pèse 15 kilos. Le gros est 30 kilos. On le porte. Si vous faites ça, ça part comme ça. Le souffler fait ça [il fait des gestes avec les bras]. Il faut amener les traces vers le camion. Ce n'est pas donné à tout le monde. »*.

Georges n'a pas froid et dit même qu'il aime le froid :

« Personne n'aime bien le froid hein. Aucun veut aller sur le camion, y a que moi. Rester sur le camion, il faisait moins 17, pas froid moi. J'avais pas de veste hein. J'avais un gros pull en laine fourré à l'intérieur, des gants fourrés, un bonnet et une écharpe. J'avais un Damar, des chaussures bien fourrées. J'avais pas froid moi. Moi j'ai vécu à Montréal, et à Montréal je connais la température. Là le froid c'est normal. Moi j'aime bien. ».

¹³² SAINSAULIEU, *op. cit.*, p. 253.

¹³³ http://www.scienceshumaines.com/identites-professionnelles-le-temps-du-bricolage_fr_1194.html. Consulté le 17 Novembre 2014.

¹³⁴ SAINSAULIEU, *op. cit.*, p. 259.

¹³⁵ MICHEL Frédéric, « Quand tout un univers prend sens dans son rapport à la pénibilité de la tâche. Etude d'une entreprise privée d'éboueurs en Belgique », in Delphine CORTEEL et Stéphane LE LAY, *Les travailleurs des déchets*, Toulouse : Editions Eres, 2011, p. 181.

¹³⁶ *Ibid.*, p. 170.

On peut supposer que, pour Georges, la valorisation de l'effort physique est une manière de s'identifier positivement « *Bon, un travailleur le matin il doit déjeuner. Je dois déjeuner, à midi, il faut que je mange parce que c'est des kilomètres à pied. Je suis avec la charrette. Mais, sans me lancer des fleurs, je fais bien 20 kilomètres. C'est marcher, c'est pousser la charrette, pluie, neige, ...* »

Georges, dit de lui-même « **qu'il en a dans le pantalon** » :

« *Non, parce que j'ai montré qui j'étais. Je vais parler vulgairement... Je n'aime pas parler comme ça. Ce n'est pas ma façon de parler. J'avais des couros (N.B. des couilles), vous devez montrer que vous avez quelque chose dans le pantalon régulièrement, en travaillant. Si vous montrez que vous ne voulez pas à la ville vous n'êtes pas pris. Chez X (N.B. son emploi précédent), c'est la même chose. X m'a dit, ça te dit d'aller derrière un camion et ramasser les sacs de poubelle. Ça c'est très dur. Au début, j'avais peur, parce qu'il faut courir derrière le camion, sauter sur le camion. Les voitures s'en foutent de nous. Quand le camion bloque, elles passent sur les trottoirs, les voitures s'en foutent de nous. Je l'ai fait. C'est très, très dur. On est dans le camion, c'est tout seul* ».

Christophe Dejours, psychiatre français, fondateur de la psycho-dynamique du travail, souligne que l'exacerbation de la virilité peut être un mécanisme de défense face aux contraintes vécues au travail¹³⁷.

6.3. « Le travail est un art quand même »

Tout travail nécessite des savoir-faire, des savoir-être, des techniques et des gestes plus efficaces, plus rapides, plus souples que d'autres. Georges et Paul sont fiers de leurs savoir-faire.

Paul se sentait reconnu au travail par son savoir-faire de la route. « *Il avait qu'un car, un double étage, 84 places avec une remorque. Mais y a que moi qui pouvais rouler avec. Même pas les patrons parce qu'ils n'avaient pas le permis pour tirer la remorque derrière. Parce que moi j'ai l'ancien permis qui date de 1979 et j'ai tout le permis.* »

Georges a appris seul et il s'en glorifie. Le portage de sac, **c'est « un art »** : « *Les gars les prendront à deux, ils ne savent pas le prendre tout seul. Moi, je le jette. Ils les disent au chef, il est lourd ce sac. (...) Je sais comment les prendre (les sacs poubelles). C'est comme du sport. Il y a une façon de les prendre. C'est comme le sport. Au travail est la même chose. Ce ne sert à rien de prendre le sac et faire uahhh.* »

Souffler les feuilles, ça n'est pas donné à tout le monde non plus : « *Mais, je trouve qu'ils devraient apprendre les gens à souffler. Ça coûtera de l'argent. Mais, moi je trouve qu'il faut quand même apprendre à souffler. Il y a quand même une manière. Quand on est à deux, faire quand même attention à l'autre, de ne pas envoyer de traces dans la figure de l'autre, il y a de gens qui veulent faire vite. Le travail est un art quand même. (J'ai appris) Seul. Ça vient de moi. Mais, c'est une maîtrise. J'ai un don que personne n'a.* »

¹³⁷ DEJOURS Christophe, *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Paris : Editions du Seuil, 1998, p. 188.

6.4. Un rapport positif aux clients

La valorisation peut également provenir de certaines facettes de l'activité professionnelle pour lesquelles le travailleur se valorise lui-même ou reçoit de la reconnaissance d'autrui. C'est le cas notamment quand les travailleurs peuvent entretenir des relations positives avec les clients.

Ainsi, Georges se dit apprécié des « clients », c'est-à-dire des gens qu'il rencontre lorsqu'il passe pour enlever les poubelles. « *Ecoutez un petit peu, moi je suis apprécié des gens de tout le monde, eux sont pas appréciés des autres. Moi, j'ai des gens qui viennent et qui me disent monsieur, un petit café, un petit gâteau ? Et je dis non parce que je veux pas de problème mais toute la journée si je veux j'ai des petits gâteaux.* »

Paul se dit lui aussi apprécié par les clients, « *et les gens, ça vous pouvez demander à mon patron, tous les gens qui partaient en vacances en Espagne ou en Italie, demandaient à moi comme chauffeur. Pas pour me vanter, loin de là, mais je sais rouler et je sais ce que je fais. Et les gens étaient contents avec moi et je m'arrêtais quand je voulais. On discutait. C'est une histoire de discuter. Si tu t'arranges bien avec les gens...* »

Ce dernier se compare à ses collègues disant de lui qu'il est plus aimable avec les clients en leur permettant notamment de manger dans le car. « *Un jour j'ai pris un groupe de sud-américains, on était à deux cars, ils faisaient une excursion du côté des Ardennes. On devait déposer ces gens-là, et attendre, et ils faisaient l'excursion. Moi j'ai pris un groupe dans mon car, des gens très sympas, très gentils, ils m'ont demandé s'ils pouvaient manger dans le car, normalement on peut pas. J'ai dit écoutez, à chaque siège j'ai mis un petit sac, mangez du moment que le car vous le gardez propre, parce que je ne suis qu'un ouvrier aussi hein.* »

Fatoumata aussi se dit bien aimée par ses clients. « *Au début, c'était dur, mais après j'ai vraiment aimé. Quand j'ai arrêté c'était dur, parce que les gens (les clients) m'aiment beaucoup et moi aussi je les aimais beaucoup. Même maintenant, ils me téléphonent, moi aussi je les téléphone. Certainement pas à tous, mais à ceux qui me téléphonent. Ils sont des gens âgés, ils sont là, ils me disaient fais ça, fais ça. Ils m'aimaient beaucoup, moi aussi je les aimais beaucoup... Alors... Ils me téléphonent, ils me demandent si j'ai trouvé un boulot ou bien ils me demandaient d'aller travailler en noir. Mais, je les ai dit que je ne veux pas en noir. Travailler en noir, je ne veux pas, je veux un contrat. [...] A ce moment, je cherche dans les maisons de repos. Il y a rien. Je m'entends bien avec les gens âgés. Dans mon pays, on s'entend bien avec les gens âgés. Je les aime bien.* »

Marina apprécie les relations avec les parents et les enfants dans la crèche, tout en déplorant le travail en cuisine car là tu ne vois pas les « clients » : « *Mais c'est dommage car j'aimais vraiment mon travail, tu es en contact avec les enfants, les parents et le paradoxe est que tu es devant les enfants avec le sourire alors que quand tu vas en cuisine tu pleures.* »

6.5. « Moi, je préfère dehors »

Comme nous l'avons dit, Moussa et Silas aiment bien travailler à l'extérieur. Ils ont tous deux grandi dans un village à l'étranger et ils ont travaillé à l'extérieur depuis qu'ils sont enfants. Moussa explique ses préférences : « *Je préfère dehors, je parle aux gens, je connais des choses, j'ai de contacts. Dans la rue, quand je suis en train de balayer, les gens me parlent, pour demander un magasin, des indications, renseignements. Il faut aussi aider. [...] Rien n'est facile. Les gens dans les bureaux sortent fumer, c'est parce qu'il n'est pas facile de rester tous les jours assis. Il faut partager. Il y a des gens plus malins chez les balayeurs que dans les bureaux.* »

Silas aimait bien le travail de déménageur parce que « *tu voyages toujours, aujourd'hui je suis ici, un jour-là. C'est une promenade. Ça ne me dérange pas du tout de travailler comme ça. Au contraire, c'est un plaisir.* ».

6.6. La débrouille au travail

On l'a souvent lu dans les écrits traitant de l'analphabétisme, les personnes peu lettrées ont de multiples astuces pour éviter de se faire prendre en flagrant délit d'analphabétisme qui, face au regard social, est souvent vécu comme une honte.

Moussa nous explique qu'il cache son analphabétisme : « *mes collègues ne savent pas que j'ai des difficultés en lecture et en écriture. Je me débrouille pour lire les panneaux, les noms des rues. J'ai une carte, je sais lire une carte. C'est important pour ne pas dépasser la commune.* »

Fatoumata a demandé à quelqu'un qui passait dans la rue de l'aider à lire un mot qu'un client lui avait laissé : « *Quand je travaillais avec la dame marocaine, un client me laissait des mots, parce qu'il savait pas que je ne sais pas ni lire ni écrire. Il a marqué quelque chose, il m'a laissé un papier, quand j'ai vu ça j'ai dit comment est-ce que je vais faire. Le dernier jour, j'ai trouvé un autre mot. Cette fois comment il avait laissé le produit je savais qu'est-ce que je devais faire. Mais, là, il m'a laissé seulement le mot sans rien. J'ai dit comment est-ce que je vais savoir qu'est-ce qu'il y a dedans. Là, je suis sortie à la rue, dès que j'ai vu quelqu'un qui passe... C'était une madame. Excusez-moi, je ne sais ni lire ni écrire. C'était une gentille personne, elle m'a dit c'est qui était écrit. J'étais très contente, soulagée, sinon je ne savais pas qu'est-ce que je devais faire.* »

Paul raconte comment il a passé son permis de conduire et comment il se débrouille avec **le nom des rues** : « *C'est-à-dire j'ai passé mon permis de conduire en 1975, le permis B, et j'ai donné un papier d'école pour dire que je savais pas lire et écrire, et là j'ai fait une semaine de cours, deux heures tous les jours, j'écoutais ce que le professeur disait quoi que je comprenais pas tout tout mais ça allait, et le samedi qu'on a passé le cours, il a passé le cours à tous les gens qui savaient lire et écrire, ils ont rempli leur feuille avec des petites croix, et puis quand tout le monde a eu fini, il m'a appelé à moi, seul au tableau et là il m'a expliqué avec d'autres mots, voilà la voiture se trouve comme ça et comme ça, est-ce que c'est la réponse A, B ou C. Et en plus, maintenant comme chauffeur, comme vous voyez, la vie a tellement évolué sur quelques années, quand on voit le GPS maintenant, dans le temps on se démerdait avec les livres. Parce que j'ai travaillé comme dépanneur dans une société, et j'allais souvent à Anvers et là je me trompais souvent parce que tout se ressemble là-bas... mais j'arrivais à me débrouiller avec les livres, et regarder un peu les noms... »*

6.7. Dans mon car, c'est moi le patron !

Etre conducteur de car est loin d'être facile comme on l'a vu dans la partie dédiée à la pénibilité, et pourtant, Paul dit que dans son car « *c'est lui le patron* ». Ce qui pourrait être interprété comme une tendance à se valoriser par l'autonomie qu'il a lorsqu'il est dans son car. C'est aussi une manière de s'identifier à un « chef », plus valorisable socialement et psychologiquement : « *Chauffeur ça me plaît parce que c'est moi le maître. Quand j'étais dans le car, c'était moi le patron.* »

6.8. Moi, je faisais le travail des autres

Marina explique qu'elle fait le travail à la place des autres. **Parler négativement de ses collègues permet à Marina de s'en distinguer**, de faire état de son implication dans le travail et de donner **une image positive d'elle-même**. Cela renvoie sans doute à un besoin de reconnaissance : plus on en fait, mieux on est perçu. On peut se demander si la proposition de ses collègues de « ralentir » leur « façon de travailler » ne constitue pas, elle aussi, une forme de demande de reconnaissance de leur travail. Mais celle-ci a d'autant moins de chances d'aboutir que Marina compense leur manque d'entrain par un surinvestissement de sa part dans le travail (même au détriment de sa santé).

« Alors mes collègues ont proposé de ralentir notre façon de travailler pour montrer que cela n'allait pas à trois. Pour eux ça allait parce qu'ils faisaient à leur aise mais moi j'ai pris leur place mais comme je commençais à avoir mal, je courrais, je ne marchais pas, j'ai la plante des pieds brûlée. (...) Moi je rallais parce que c'était moi qui faisais en sorte que ça marche ».

6.9. La révolte contre les conditions de travail et la stigmatisation

Nos interlocuteurs sont des personnes souvent démunies, mais ils ne sont pas pour autant passifs ou conformistes. Ils se battent aussi pour améliorer leurs conditions de travail. Marina et Paul se sont confrontés à leur patron :

Marina a dû crier et **dire ce qu'elle avait sur le cœur à sa patronne** pour que les choses changent à son boulot :

« Je continuais à aller voir la directrice mais on me disait que c'était moi le problème car les autres n'allaient pas se plaindre. Là, j'ai commencé à péter un câble, je n'ai rien à perdre, si je ne crie pas, rien ne va bouger et j'ai commencé à dire ce que j'avais sur le cœur : qu'on travaillait comme des esclaves mais rien ne bougeait. »

Paul dit toujours ce qu'il pense et n'hésite pas à **dire deux mots à son patron** : *« Ici, j'étais avec des chauffeurs qui avaient une grande gueule quand le patron n'était pas là. Y a que moi qui discutais. Parce que moi je dis toujours ce que je pense. Et les autres pas, ils avaient peur. »*

Moussa se révolte aussi contre le stigmatisme social associé à son travail. On l'a vu, souvent le « sale boulot » est associé à un regard négatif du tout-venant. **Certains même vont jusqu'à provoquer le travailleur prétextant qu'ils payent des taxes pour que celui-ci ramasse ses déchets**. Là, on peut parler d'humiliation, ce qui peut parfois mener au conflit : *« Une fois, quelqu'un a stationné où j'étais en train de balayer. Je me suis plaint et le monsieur m'a dit qu'il payait ses taxes. Moi, je lui ai dit que moi aussi, je paie mes taxes. Alors, j'ai tapé sur la voiture. Le monsieur m'a pris par la chemise. J'ai appelé mon chef, la police est venue, j'ai porté plainte. Mais, rien ne s'est passé.(...)»*

Le mépris ou l'indifférence semble être une source de souffrance pour nos interlocuteurs. Certains d'entre eux sont allés jusqu'à **la révolte verbale ou physique**.

Dans ce contexte, l'espoir d'une ascension professionnelle peut permettre de tenir le coup, comme nous le dit Moussa qui prétend : *« Je veux être chef, faire le test pour être chef, pas toujours balayeur. Tu es plus respecté quand tu es plus haut, quand tu as étudié. Quand on a étudié on est plus respecté. »*

6.10. Les activités valorisantes en dehors du travail

Notons que l'identité repose sur plusieurs piliers : la vie affective, la vie professionnelle, la vie familiale mais aussi les activités ludiques ou les loisirs. Tous ces éléments peuvent être de réelles ressources de valorisation et d'identification positive de soi-même si ceux-ci ne sont pas toujours suffisants pour avoir une image positive de soi étant donné la place que prend le travail dans notre société.

C'est notamment le cas pour Georges qui a fait de la compétition en **boxe thaïlandaise** et qui aime la **poésie** :

« Je faisais beaucoup de natation, beaucoup de vélo, beaucoup de la course à pied. J'étais champion de muay-thaï, c'est de la boxe thaïlandaise. En Thaïlande, vous voyez. Ça s'appelle du muay-thaï. Voilà. Maintenant, je suis ouvrier, à la cinquantaine. Voilà, je peux vous dire plus sur le travail. Ce n'est pas la même chose.

Voilà, moi j'adore sculpté sur du bois. Et ben vous me mettez du bois, vous allez voir ce que je vous fais sur du bois. Et ça... il faut de la magie. Y en a, on avait Alain, lui il faisait des piques, il était doué dans le bois... tout le monde a un don pour quelque chose. Moi je l'ai là-dedans, je suis très fort maintenant en petite poésie. J'aime bien tout ça, parce que c'est quelque chose qui me touche et j'aime bien. »

CONCLUSIONS

Question de départ et hypothèses

L'objectif de cette étude était de tenter de répondre aux questions suivantes : **quelle est l'expérience professionnelle des personnes analphabètes ? Et quel regard portent-elles sur cette expérience ?** Nous avons alors formulé quatre hypothèses pour guider notre travail de recherche.

1) L'accès limité au marché de l'emploi influence la conception que les personnes¹³⁸ analphabètes ont de leur travail.

Dans le cadre de cette étude, nous avons développé l'idée selon laquelle l'accès au marché de l'emploi est aujourd'hui très limité pour les personnes analphabètes. En 2013, 8,4% de la population active en Belgique était au chômage¹³⁹. Toutefois, le chômage ne touche pas de la même manière tous les types de travailleurs en Belgique. Les personnes avec un faible niveau de qualification, les femmes, les jeunes, les seniors, les personnes d'origine étrangère et les personnes handicapées ont plus de difficulté d'accéder à un emploi. Par exemple, 33,2% des hommes et des femmes bruxellois avec un niveau d'éducation bas sont au chômage¹⁴⁰. En plus, le *dumping social* restreint encore plus les places disponibles pour notre public.

Cet accès limité au marché de l'emploi influence les aspirations et les choix professionnels des personnes que nous avons interviewées. Fatoumata n'aime pas travailler dans le nettoyage, mais elle le fait parce qu'elle pense que c'est sa seule option. Marina n'a pas d'espoir de retrouver un emploi parce qu'elle est analphabète et qu'elle a de gros problèmes de dos. Georges n'aime pas travailler comme balayeur mais il continue de le faire parce qu'il a un CDI, ce qui n'est pas courant de nos jours sur le marché de l'emploi : « *Non je reste là. J'ai un CDI, je serai con de partir. Peut-être la chance va me sourire mais...* ». Paul est au chômage et il cherche du travail. Mais, il ne trouve pas. Pourtant, il est prêt à travailler dans des secteurs pénibles ou peu valorisés : il a essayé dans le transport (son secteur), mais aussi dans le nettoyage ou la gestion de déchets. Il a même proposé aux patrons de travailler gratuitement les premières semaines : « *Je prendrais n'importe quel boulot qu'on me donne* ».

En plus, nous avons observé que presque tous nos interlocuteurs ont accepté des conditions de travail illégales : du travail au noir, des salaires non payés, des heures supplémentaires non payées, des changements d'horaire non prévus, du travail sans repos, des accidents de travail non déclarés et des patrons qui ne fournissent pas le matériel nécessaire pour garantir la sécurité des travailleurs. Le manque de choix face au marché de l'emploi pour les personnes analphabètes fait d'elles des personnes extrêmement vulnérables par rapport aux exigences des employeurs.

2) Les personnes analphabètes occupent le plus souvent des emplois qui peuvent être qualifiés de « pénibles » selon la définition de Michel¹⁴¹

A ce jour, il n'existe pas de définition communément admise établissant ce qu'est la pénibilité au travail. Mais, nous avons choisi la définition du sociologue français Michel¹⁴², qui classe la

¹³⁸ MÉDA Dominique, « Comment mesurer la valeur accordée au travail ? », *Sociologie*, 1/ 2010, vol. : 1, p. 134.

¹³⁹ http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=une_rt_a&lang=fr. Consulté le 25 Août 2014.

¹⁴⁰ <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/emploi/relatifs/>. Consulté le 11 Décembre 2014.

¹⁴¹ MICHEL Frédéric, « Les multiples facettes de la pénibilité. Analyse du métier de caissier », *JIM*, n° 7, 2010.

pénibilité au travail selon cinq aspects. Nous avons donc repris les critères définis par cet auteur et avons analysé les vécus de nos interlocuteurs selon ce cadre.

Selon la définition de Michel, les emplois exercés par nos interlocuteurs sont de nature pénible.

Une question se pose : le travail est-il plus pénible aujourd'hui qu'auparavant ? L'économiste et statisticien français Thomas Courtrot estime que l'on observe plutôt un « cumul des pénibilités »¹⁴³. Effectivement, parmi nos interlocuteurs, aucun n'a eu d'emploi non pénible tout au long de son parcours professionnel. De plus, nous avons pu observer que les emplois occupés par nos interlocuteurs cumulent différentes formes de pénibilité : précarité, horaires atypiques, pression au travail, pathologies physiques et psychologiques liées au travail, manque de respect etc.

Par ailleurs, la pénibilité a des conséquences sur la santé des travailleurs, sur leur morbidité et leur espérance de vie¹⁴⁴. Selon nous, les personnes peu qualifiées sont plus tenues d'accepter des emplois pénibles que les personnes ayant un niveau d'études supérieur. Sur le marché de l'emploi actuel, elles ont moins le choix que d'autres. Et le travail pénible, avec d'autres variables, participe au fait que nos interlocuteurs ont une espérance de vie plus faible que les personnes ayant un diplôme¹⁴⁵.

3) Les personnes analphabètes se retrouvent ou se sont retrouvées assez souvent dans des emplois ou des activités qui relèvent de la notion de « sale boulot » selon Hugues¹⁴⁶.

Les personnes analphabètes se retrouvent ou se sont retrouvées assez souvent dans des emplois ou des activités qui relèvent de la notion de « sale boulot ». Comme pour le concept de « pénibilité », la définition de ce qu'est un « sale boulot » est relative, car elle dépend d'une échelle de valeurs déterminée par un groupe ou une société à un moment donné. Cependant, nous avons choisi celle d'Hugues¹⁴⁷, elle nous a paru pertinente pour analyser les expériences de travail de nos interlocuteurs.

Malgré la diversité des profils, lors des entretiens, nous avons découvert qu'une majorité d'entre eux ont travaillé à un moment de leur vie dans des secteurs définis comme étant des « sales boulots » : soit dans le secteur du nettoyage, soit dans le secteur des déchets.

Selon notre analyse, certains de nos interlocuteurs souffrent davantage de la stigmatisation associée au « sale boulot » que de la pénibilité des tâches en elle-même. Par exemple, Paul a supporté des journées de travail sans repos, des horaires imprévisibles, du travail au noir. Mais, il dit avoir quitté son travail quand son patron lui a demandé de nettoyer les cars d'autres collègues. Moussa est content de travailler dehors, mais il vit assez mal le manque de respect des passants qui « jettent des déchets par terre devant lui ». C'est ça qu'il voudrait voir changer dans son travail : le respect des autres vis-à-vis de son travail.

¹⁴² *Ibid.*

¹⁴³ COURTROT Thomas, « Pénibilité et itinéraires professionnels », in Anne-Marie NICOT et Céline ROUX (Coordination), *Pénibilité au travail*, Paris : Éditions Réseau ANACT, 2008, p. 36.

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ VAN OYEN, Herman, DEBOOSERE Patrick, LORANT Vincent et CHARAFEDDINE Rana, *Sociale ongelijkheden in gezondheid in België*, Gand, 2011. Projet de recherches TAHIB à laquelle ont collaboré l'UCL, la VUB et le Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid. <http://www.tripalium.be/fr/carte-blanche-sur-la-penibilite-au-travail>

¹⁴⁶ HUGUES Everett C., "Good people and dirty work", *Social Problems*, vol.: 10, n° 1, 1996, pp.: 3-11.

¹⁴⁷ *Ibid.*

En définitive, nos interlocuteurs sont très sensibles au regard des autres, comme nous tous. En fait, comme le disait Sainsaulieu, les processus de reconnaissance des autres sont à la base de la création de notre identité¹⁴⁸.

4) Les personnes interviewées ont une représentation assez négative de leurs expériences professionnelles mais relèvent toutefois des éléments leur permettant de développer une identité sociale et professionnelle positive.

Nos interlocuteurs souffrent de la pénibilité au travail et de la stigmatisation du « sale boulot ». Mais, comme nous l'avons décrit dans la cinquième partie, ils évoquent des éléments de valorisation au travail et par le travail.

Parfois, des conditions que nous pensions pénibles *a priori* sont considérées comme des éléments de valorisation pour nos interlocuteurs. Par exemple, Fatoumata voudrait travailler à temps-partiel. Georges aime travailler pendant la nuit. Paul se sent plus libre quand il travaille seul. Moussa préfère travailler à l'extérieur. En effet, la notion de pénibilité est liée à la perception que peut en avoir un individu. Certains utilisent même la pénibilité de leur travail comme élément de valorisation. C'est le cas de Georges et Silas, qui font de la pénibilité de leur travail une source de valorisation de soi.

Ceux-ci sont fiers de leurs savoir-faire, de leurs savoir-être au travail, de leurs efforts quotidiens et de leurs résultats.

Nous avons aussi décelé ce qui, selon nous, est une autre manière de s'identifier positivement au travail : la révolte contre de mauvaises conditions de travail et la stigmatisation qu'ils vivent au quotidien. Et ils sont fiers de le faire. Nos interlocuteurs sont conscients des difficultés liées à leur analphabétisme mais, ils sont fiers de savoir se débrouiller malgré ces difficultés.

Une autre source de valorisation que nous avons évoquée est le fait que nos interlocuteurs se valorisent par le bon contact qu'ils ont avec les clients.

Nous n'avons pas trouvé de discours valorisant le « sale boulot ». Aucun de nos interlocuteurs ne transforme un élément du « sale boulot » en une source de valorisation de soi. Le stigmate semble difficile à contourner.

Enfin, Moussa est notre exemple paradigmatique du bonheur au travail. Il dit se sentir heureux au travail, il a un CDI, il a pu s'acheter un appartement, il aide les autres. Georges ne semble pas être content de son travail, mais il est fier de son parcours de vie. Son discours nous a captivées quant à son plaisir d'avoir appris à lire, par sa vulnérabilité face au regard des autres :

« Je vais vous dire un truc. L'écriture m'a rendu plus fier que... j'étais déjà fier de moi, même si je me sens ringard, quand je me sens ringard c'est envers le public et tout ça, le regard des gens, mais envers moi je trouve que le parcours... même si j'ai pas eu de maman, de grand-mère et tout ça... mais je trouve que c'est quelque chose de bien. J'ai quand même appris à lire et à écrire à 40 ans et grâce à ça je travaille à la ville. »

En résumé, l'expérience de travail des personnes que nous avons interviewées est difficile. Toutes ont vécu des emplois qui cumulent des pénibilités. Néanmoins, leur regard sur le travail est ambivalent.

¹⁴⁸ SAINSAULIEU, *op. cit.*, p. 252.

Prolongements critiques

1) Le précarariat, la pénibilité, le « sale boulot », une façon d'organiser le travail dans notre société ?

Toutes ces expériences professionnelles sont relatives au fonctionnement du marché de l'emploi actuel qui amène les personnes fragiles dans l'échelle sociale (des personnes peu qualifiées, jeunes, seniors, d'origine étrangère, femmes, etc.) à prendre des emplois les plus pénibles, les plus précaires ou les plus « sales ». Comme nous l'avons vu, ceci est notamment lié au phénomène de déqualification en cascade lié au chômage de masse¹⁴⁹ que nous vivons en Belgique depuis presque 40 ans. Autrement dit, des personnes ayant un haut degré de qualification occuperaient des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés, faute d'emplois répondant à leur niveau de qualification, ce que l'on appelle plus communément une surqualification à l'embauche. Le *dumping* social et la discrimination à l'embauche sont aussi des facteurs qui concourent à restreindre l'accès à l'emploi pour les personnes analphabètes qui se retrouvent du coup tout en bas de l'échelle sociale.

Nous avons vu aussi que se produit un phénomène de délégation en cascade des activités considérées comme « sales ». Par rapport au « sale boulot », selon Molinier, Hugues met en évidence que cette division du travail induit que les plus fragiles sur l'échelle sociale sont ceux à qui l'on confie les tâches ou les métiers les plus ingrats¹⁵⁰. Ce n'est donc pas par hasard si tous nos interlocuteurs ont dû se confronter à ce type de métiers ou d'activités.

Selon nous, cette forme d'organisation du travail pousse les plus fragiles d'entre nous à accepter comme seule option des travaux pénibles et/ou considérés comme « sales ». Les personnes que nous avons interrogées se retrouvent systématiquement dans des emplois pénibles ou qualifiés de « sales boulots ». Nous pensons que, pour eux, la pénibilité n'est pas une condition temporaire, ponctuelle ou choisie. Si nous établissons un parallèle avec la réflexion de Castel, nous aurions affaire à un nouveau groupe social, pour qui la pénibilité n'est pas une « simple » modalité de travail, mais une réalité à laquelle il serait confronté de manière durable.

Si on continue à concevoir le travail comme une nécessité de la vie humaine et une voie d'intégration dans la société, pouvons-nous accepter que, le seul moyen d'obtenir un emploi pour les personnes analphabètes soit d'accepter un emploi précaire, dangereux pour la santé ou stigmatisant ?

2) Un paradoxe : la construction sociale des identités professionnelles devient de plus en plus difficile¹⁵¹, alors que le travail semble être une des sources les plus importantes d'identification des personnes¹⁵².

Selon Méda, le travail est devenu une des sources les plus importantes d'identification des personnes¹⁵³. Or, comme nous l'avons précisé dans la cinquième partie, selon Sainsaulieu, le chômage et la précarité du travail actuel sont en train de créer de fortes crises identitaires chez les travailleurs et leurs familles¹⁵⁴. Surtout pour les personnes qui n'ont pas d'emploi, ou qui

¹⁴⁹ ENGLERT Marion et PLASMAN Robert, « Le chômage à Bruxelles : Quelles spécificités par rapport au chômage urbain en Europe ? », *Working paper*, n°11-14.RS, Research Series, Bruxelles : ULB- Dulbea, 2011, p. 12.

¹⁵⁰ MOLINIER, *op. cit.*, p. 11.

¹⁵¹ SAINSAULIEU, *op. cit.*, p. 259.

¹⁵² MÉDA, *op. cit.*, p. 122.

¹⁵³ MÉDA, *op. cit.*, p. 122.

¹⁵⁴ SAINSAULIEU, *op. cit.*, p. 253.

doivent en changer souvent. De plus, aujourd'hui, on considère que les connaissances professionnelles ne sont jamais complètement acquises. Les travailleurs doivent actualiser leurs compétences en se formant toute au long de leur vie professionnelle¹⁵⁵. C'est comme si on n'était jamais totalement compétent pour un emploi. Il faut toujours en faire plus pour être valorisé ou pour tout simplement garder son emploi. La construction sociale des identités professionnelles est donc aujourd'hui plus difficile qu'auparavant et elle ne suit plus les mêmes voies que dans les Trente Glorieuses années (1945-1975)¹⁵⁶.

Nous pensons que ce paradoxe nous amène à une remise en question de la valeur travail. Qu'est-ce que le travail ? Est-ce que nous pourrions organiser le travail d'une autre façon ? Pourrait-on envisager que l'emploi ne soit plus au centre de la définition de notre identité sociale ?

Quelques pistes de réflexions

1) Application de la loi, la place des syndicats

Selon nous, l'application de la loi existante est le pas préliminaire indispensable pour réduire la souffrance au travail des personnes les plus vulnérables. Le manque de présence, de secours ou de visibilité des syndicats joueraient-ils un rôle sur le cumul de pénibilités ? Il ne fait aucun doute que la défense de ces travailleurs passe nécessairement par l'existence à leurs côtés d'une organisation syndicale forte et parmi eux de militants syndicaux. Il est important que les travailleurs concernés puissent exprimer leurs souffrances et se rendre compte qu'ils partagent des réalités communes pour ensuite, avec l'organisation syndicale, agir de manière concertée pour améliorer leurs conditions d'existence.

Dejours pense que la tolérance à la souffrance au travail résulte partiellement, en France, de la faiblesse des organisations syndicales¹⁵⁷. En Belgique aussi, alors que les syndicats sont constitués en organisations de masse et bien présents dans le paysage social, la souffrance au travail ne cesse d'augmenter. Les changements socioéconomiques (mondialisation néolibérale, course à la compétitivité, poids de la finance sur les économies des pays, etc.) ne sont pas de nature à inverser la tendance, bien au contraire, et ce d'autant plus qu'ils sont promus et/ou confortés par des décisions politiques qui tendent à ériger le marché et la concurrence libre en valeurs suprêmes. Le travail n'apparaît plus comme une richesse mais comme un coût à réduire. Dans ce cadre, le sort de la plupart des travailleurs ne peut que se dégrader et celui des peu qualifiés encore plus. Selon, nous, il est crucial que les syndicats soient plus présents auprès des travailleurs les plus précaires, qui sont aussi, les plus isolés. Alors, la question est de savoir s'il est possible de réduire la souffrance au travail sans changer l'ordre des choses.

2) Compensation de la pénibilité

Certes, il y aura toujours des emplois pénibles. Il est difficile de contourner l'effort physique dans le métier de balayeur, ou le contact avec la chaleur quand on est aide-cuisinier. Il est aussi difficile de dépasser le mépris social des professions liées au « sale boulot » d'un jour à l'autre. A tout le moins, nous pensons qu'il est possible d'apporter des compensations à tout travailleur

¹⁵⁵ http://www.scienceshumaines.com/identites-professionnelles-le-temps-du-bricolage_fr_1194.html. Consulté le 17 Novembre 2014.

¹⁵⁶ SAINSAULIEU, *op.cit.*, p. 259.

¹⁵⁷ DEJOURS, *op. cit.*, p. 45.

exerçant un emploi pénible ou sous-valorisé socialement, soit à travers le salaire, soit à travers des conditions de travail adaptées et améliorées.

L'âge de la retraite fait l'objet aujourd'hui de nombreuses revendications de corps de métiers considérés comme pénibles. En Belgique, la loi prévoit la prépension pour les métiers dits « lourds ». Malheureusement, la définition de ce qu'est un « métier lourd » est assez restreinte et la loi ne donne droit à la prépension qu'après des décennies de travail sous des conditions « lourdes ». Les emplois pénibles pourraient être compensés d'autres façons, entre autres : en assurant moins de précarité au niveau du statut, en garantissant des horaires standards et non atypiques, en limitant la pression temporelle ou en augmentant les salaires.

3) Partage du temps de travail

Paradoxalement, alors que le chômage est massif, les pouvoirs dirigeants ne cessent de prôner l'assouplissement des dispositions limitant le recours aux heures supplémentaires (pour ceux qui ont déjà un emploi), d'allonger les carrières par le recul de l'accès à la prépension et celui de l'accès à la retraite. On constate que la revendication historique du mouvement ouvrier d'une réduction collective du temps de travail n'a pas les faveurs de nos gouvernements. Et pourtant, il faut bien constater qu'il y a, actuellement, une forme de partage du travail disponible, entre ceux qui ont des emplois fixes et ceux qui doivent se partager des emplois précaires sans perspectives. Alors que les premiers vont devoir se tuer à la tâche, les seconds vont devoir tout faire pour décrocher un emploi stable qui leur permettra de sortir de la précarité. Les dispositions légales évoquées précédemment ne seront pas de nature à les aider dans leur quête. Il convient de reprendre la revendication d'une réduction collective du temps de travail (avec maintien du salaire) dans sa perspective historique (permettre aux travailleurs d'avoir une vie en dehors du travail subordonné). Cela aura aussi pour effet de libérer du temps de travail pour l'engagement de travailleurs en mal d'emplois stables et convenables.

BIBLIOGRAPHIE

Actiris, *Rapport statistique 2011*.

http://www.actiris.be/Portals/36/Documents/fr/Rapport_statistique_2011.pdf

ARBORIO Anne-Marie, « Quand le « sale boulot » fait le métier : les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital », *Sciences sociales et santé*, vol. : 13, n°3, 1995, pp. : 93-126.

BARNIER Frédérique, « Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage », *Revue d'Interrogations ?*, n° 12, juin 2011.

<http://www.revue-interrogations.org/Emploi-precaire-travail-indigne>

BOURDIEU Pierre, *La misère du monde*, Paris : Éditions du Seuil, 1993.

BOURDIEU Pierre et PASSERON Jean-Claude, *La reproduction. Éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris : Editions de Minuit, 1970.

CASTEL Robert, «Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précaire», in Serge PAUGAM (directeur), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*, Paris : PUF, 2007, pp. : 416-433.

Comité de pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes, *État des lieux de l'alphabétisation*, Bruxelles : Service général de la Jeunesse et de l'Éducation permanente, DG Culture, Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, 2011.

Commission des affaires culturelles, familiales et sociales, *Rapport d'information. En conclusion des travaux de la mission sur la pénibilité au travail*, n° 910, Paris : Assemblée Nationale de France, 2008.

CORBIAU François, « Modèle Ikea pour « faux », travailleurs détachés », *MicMag*, octobre 2014, pp. : 8-9.

CORNIQUET, Claire, *Quelles représentations ont les apprenants et stagiaires en alphabétisation de leur parcours de formation vers l'emploi ? Enjeu et défis pour le secteur de la formation ISP-Alpha*, Bruxelles : Lire et Ecrire Bruxelles, 2014. Recherche non publiée.

COUTROT Thomas, « Pénibilité et itinéraires professionnels », in Anne-Marie NICOT et Céline ROUX (Coordination), *Pénibilité au travail*, Paris : Éditions Réseau ANACT, 2008.

DE TROYER Marianne et al., « La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique. Des réponses collectives à la dérégulation », *Travail, genre et sociétés*, 1, n° 29, 2013, pp. : 87-104.

DEJOURS Christophe, *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Paris : Editions du Seuil, 1998.

DUBOT Soizic, *Les titres-services: Les titres-services : un signe de « backlash » piégeant les femmes dans une domesticité de services ?*, Bruxelles : Vie Féminine, 2008.

ENGLERT Marion et PLASMAN Robert, « Le chômage à Bruxelles : Quelles spécificités par rapport au chômage urbain en Europe ? », *Working paper*, n°11-14.RS, Research Series, Bruxelles : ULB- Dulbea, 2011.

Fonds des accidents du travail, *Les accidents du travail dans le secteur du nettoyage*, Bruxelles : Fonds des accidents du travail, 2002.

GODENIR Anne et STORME Aurélie, «ESA : de la théorie à l'expérience de vie », *Journal de l'Alpha*, n°189, 2013, pp. : 25-43.

GOLDTHORPE John H., LOCKWOOD David, BECHHOFFER Frank et PLATT Jennifer, *L'ouvrier de l'abondance*, Paris, Seuil, 1972

GOLLAC Michel et VOLKOFF Serge, « Citius, altius, fortius [L'intensification du travail] », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. : 114, Septembre 1996, pp. : 54-67.

GONZALEZ Barbara et MICHAUX Jacqueline (Coordination), *Gestion des déchets, dans une approche d'éducation permanente*, Bruxelles : Lire et Écrire Bruxelles, 2014.

GRÉGOIRE Denis, « Un atypique parmi les invisibles », *HesaMag #02*, 2e semestre, 2010, pp. : 28-29.

HAMON-CHOLET Sylvie et ROUGERIE Catherine, « La charge mentale au travail : des enjeux complexes pour les salariés », *Économie et Statistique*, n° 339-340, 9/10, 2000, pp. : 243-255.

HIRIGOYEN Marie-France, *Malaise au travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*, Paris : La Découverte, 2004.

HUGUES Everett C., *Le regard sociologique, essais choisis*, Paris : Editions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS), 1962.

HUGUES Everett C., "Good people and dirty work", *Social Problems*, vol.: 10, n° 1, 1996, pp.: 3-11.

INRS (Institut national de recherche et de sécurité), « Horaires atypiques de travail », *Les points des connaissances sur*, ED 5023, Vandœuvre-lès-Nancy : INRS, 2013.

JOSEPH Magali et VALCKENAERS Lise, « Contexte sociopolitique de l'Etat social actif (ESA) », *Journal de l'Alpha*, n° 189, 2013, pp. : 13-25.

KOZLOWSKI Guillermo, « Quel syndicalisme à l'ère de la précarité ? », *Les Cahiers du Fil Rouge*, n° 16-17, 2012, pp. : 47-53.

LEDUC Alain, « Le précaire à Bruxelles. Retrouver une « puissance d'agir », *Les Cahiers du Fil Rouge*, n° 16-17, 2012, pp. : 38-46.

LHUILIER Dominique, «Le « sale boulot » », *Travailler 2*, n° 14, 2005, pp. : 73-98.

LICATA Laurent, « La théorie de l'identité sociale et la théorie de l'auto-catégorisation : le Soi, le groupe et le changement social », *Revue électronique de Psychologie Sociale*, 2007, n°1, pp. : 19-33.

Lire et Ecrire, « L'Etat social actif. Où conduit l'activation et quels enjeux pour l'alpha? », *Journal de l'alpha*, n° 189, mai-juin 2013.

Lire et Ecrire Bruxelles, *La persistance de l'analphabétisme à Bruxelles. Eléments de contexte et questions aux députés. Les jeudis de l'hémicycle du Parlement francophone bruxellois*, Bruxelles, Mai 2013.

MAILHOT Josée, «Trouver un travail en Belgique pour une personne analphabète. Mythe ou réalité?», *Journal de l'Alpha*, n° 161, 2007, pp. : 10-19.

MÉDA Dominique, *Le travail, une valeur en voie de disparition*, Paris : Editions Alto-Aubier, 1995.

MÉDA Dominique, «Centralité du travail, plein emploi de qualité et développement humain », *Cités*, 2001/4, n° 8, pp. : 21-33.

MÉDA Dominique, « Comment mesurer la valeur accordée au travail ? », *Sociologie*, 1/ 2010, vol. : 1, pp. : 121-140.

MICHEL Frédéric, « Les multiples facettes de la pénibilité. Analyse du métier de caissier », *JIM*, n° 7, 2010. <http://www.lejim.info/spip/spip.php?article90>

MICHEL Frédéric, « Quand tout un univers prend sens dans son rapport à la pénibilité de la tâche. Etude d'une entreprise privée d'éboueurs en Belgique », in Delphine CORTEEL et Stéphane LE LAY, *Les travailleurs des déchets*, Toulouse : Editions Eres, 2011, pp. : 169-190.

MicMag, *Dumping social. La course au précipice*, octobre 2014.

MOLINIER Pascale, GAINARD Lise et DUJARIER Marie-Anne, « Introduction au dossier », *Travailler*, 2010/2, n°24, pp. : 11-20.

MOSER Caroline, « Gender planning in the Third World: meeting practical and strategic gender needs », *World Development*, vol.: 17, n°11, 1989, pp.: 1799-1825.

Observatoire bruxellois de l'emploi, *L'emploi des femmes bruxelloises : aperçu des inégalités de genre*, 2010. http://www.actiris.be/Portals/36/Documents/FR/Focus_emploi_femmes.pdf

Observatoire temps et travail en Ile-de-France, « Les temps fragmentés. Analyses, points de vue et expériences », *Cahiers de l'Observatoire*, n° 6-7, Mai 2007.

PARENT-THIRION Agnès, FERNÁNDEZ MACÍAS Enrique, HURLEY John et VERMEYLEN Greet, *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail*, Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes, 2007.

PAUGAM Serge, *Salarié de la précarité*, Paris : Presses Universitaire de France, 2000.

SAINSAULIEU Renaud, « L'identité en entreprise ». https://www.u-picardie.fr/labo/curapp/revues/root/33/renaud_sainsaulieu.pdf_4a07eb7dd0b70/renaud_sainsaulieu.pdf

«**Santé-travail-action revendicative**» (Collectif), « La dictature du temps, entretien avec Serge Volkoff », *Evolutions technologiques, densité du travail, contraintes temporelles*, février 1997. http://www.comprendre-agir.org/images/fichier-dyn/doc/dictature_du_temps_volkoff.pdf

SCANDELLA Fabienne, « Travail invisible dans un secteur de relégation : la double condition des nettoyeurs de bureaux », *Les mondes du travail*, n°7, 2009, pp. : 75-86.

SCANDELLA Fabienne, « Les dessous d'une industrie en pleine expansion », *HesaMag*, #02, 2ème semestre, 2010a, pp. : 12-16.

SCANDELLA Fabienne, « Les humeurs d'un sale boulot », *HesaMag*, #02, 2ème semestre, 2010b, pp. : 25-27.

SCHREUER François, « Qu'est-ce que le précarité? », *Politique*, n° 46, octobre 2006. <http://politique.eu.org/spip.php?article333>

Service public fédéral emploi, travail et concertation sociale et Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, *Monitoring socio-économique*, Bruxelles, 2013.

SIRS (Service d'information et de recherche sociale), *Commentaires sur les contrôles et les résultats des cellules d'arrondissement 2013, 2014*.

<http://www.sirs.belgique.be/siodsirs/moduleHome.aspx?id=24108>.

VANDEMEULEBROUCKE Martine, « C'est la politique même de l'Europe », *MicMag*, octobre 2014, p. 7.

VANDENBRANDE Tom, VANDEKERCKHOVE Sem, VENDRAMIN Patricia, VALENDUC Gérard, HUYS Rik, VAN HOOTEGEM Geert, HANSEZ Isabelle, VANROELEN Christophe, PUIG-BARRACHINA Vanessa, BOSMANS Kim et DE WITTE Hans, *Qualité du travail et de l'emploi en Belgique*, Leuven : KU Leuven, Hiva – Institut de recherche sur le travail et la société, 2013.

Vie Féminine, « Les titres services : un statut « plaqué d'or », *Prise de position*, juillet 2006.

WEILER, Nolwenn, « Femmes de ménage : un métier à hauts risques toxiques oublié par l'écologie », *Basta*, 2014. <http://www.bastamag.net/Menace-chimique-pour-les-salarie-e>



Fonds social européen