



## Travail « non qualifié », travail non approprié ?

### Les manières d'habiter son métier chez des personnes peu ou non scolarisées

Les recherches portant sur le vécu dans le monde du travail fourmillent d'exemples divers et variés. C'est par contre moins le cas concernant l'univers professionnel dans lequel évoluent les personnes peu ou non scolarisées. C'est sur cette thématique que portera cette recherche-ci en enquêtant plus spécifiquement auprès de personnes suivant une formation d'alphabétisation. En effet, contrairement à une idée facilement reçue, celles-ci sont susceptibles d'avoir un emploi. Cependant, nous verrons quelles sont les conditions sociales de possibilité à exercer sereinement le travail qu'elles occupent. C'est à travers la question des conditions de l'appropriation de leur activité professionnelle que nous interrogerons cet enjeu. Dans quelle mesure les personnes enquêtées parviennent-elles à avoir « un travail à elles » dans des contextes d'exercice pourtant bien pénibles ? C'est toute cette problématique qui sera traitée dans les pages qui suivent.

**Sébastien Van Neck**

Lire et Écrire Wallonie

Mars 2026

## Remerciements

Un travail de recherche est toujours le fruit d'un travail social.

À ce titre, je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des personnes qui y ont pris part.

Tout d'abord, un très grand merci aux apprenants rencontrés au sein des quatre régionales enquêtées, autant pour leur confiance que pour leur disponibilité, leur compréhension à mon égard et leur engagement dans ce travail.

Merci aux formatrices et formateurs qui contribuent largement à faciliter l'accès aux apprenants ainsi que pour leur présence dans le cas des groupes de discussion.

Enfin, merci au stylo-plume de Laura Fournaux pour sa relecture attentive et minutieuse et à Justine Duchesne pour sa relecture, ses suggestions de lectures et son aide sur la fin.

« Karine a été orientée vers la propreté. Elle s'est inscrite à des cours donnés par une ancienne gouvernante d'un grand hôtel quatre étoiles, une maîtresse femme, qui faisait des interrogations écrites. Karine en a bavé avant de sortir parmi les premières, ce dont personne parmi nous n'aurait douté. (...) Une entreprise de propreté l'a repérée et embauchée tout de suite. La boîte était une des plus correctes de Caen. Karine avait son petit chariot, comme dans les prospectus, avec plusieurs produits, deux seaux, des chiffonnettes en microfibre de toutes les couleurs, y compris la rose pour les toilettes. Elle croit pouvoir dire qu'elle a nettoyé tout ce qui pouvait l'être, la prison de Caen, la salle de concert du Zénith, une poissonnerie, des écoles, des hôtels. Karine était toujours disponible, même le soir, le week-end, en extra, les jours fériés. Elle était ponctuelle, elle restait de bonne humeur même quand les heures supplémentaires n'étaient finalement jamais payées. Elle rentrait à pied en pleine nuit, le long de la voie rapide, quand son mari avait besoin de la voiture, et elle ne se plaignait pas.

Karine nous regarde en abaissant ses paupières turquoise. Elle a brusquement une voix rauque et dure qu'on ne lui devinait pas : "Si tu ne fais pas tout ça, t'es mort. Fini, t'existes plus. C'est du donnant-donnant avec le patron. Il faut savoir rester en bas pour réussir". »

Florence Aubenas, 2010 : 46-47

## Table des matières

I. Introduction .....	3
II. Contextualisation .....	5
1) Le travail des apprenants .....	5
2) Entre métiers « non qualifiés » et travail du <i>care</i> .....	6
i. Les contours du travail « non qualifié » .....	6
ii. La pénibilité des emplois .....	7
iii. Le travail du <i>care</i> .....	7
III. Méthodologie .....	8
1) L'enquête de terrain .....	8
2) Le cadrage théorique .....	13
IV. S'approprier son travail, une manière de l'habiter .....	17
1) Les trajectoires professionnelles .....	17
i. Les activités précédemment occupées .....	17
a) Une diversité de métiers .....	17
b) Le parcours formatif .....	18
c) Nécessité et travail de subsistance .....	19
ii. L'obtention d'un emploi .....	20
a) Les réseaux institutionnels .....	20
b) L'ancrage local .....	21
2) Contextes de travail .....	22
i. La pénibilité du travail .....	22
ii. Une vue sur l'environnement social de travail .....	25
a) Travailler en solitaire .....	25
b) Travailler avec des pairs .....	26
c) L'encadrement de l'entreprise .....	27
iii. Travail et savoirs de base en actes... ? .....	27
a) Faire face à la lecture .....	28
b) Faire face à l'écriture .....	31
c) Rencontre du 3 <sup>e</sup> type : faire face au numérique .....	32
3) La place du relationnel dans le travail de service .....	35
i. Des rapports sociaux contrastés avec les destinataires du service .....	35
a) Vivre dans le rapport de force .....	36

b) Endurer la précarité subjective.....	38
ii. Lutter pour sa respectabilité.....	39
iii. Investir la relation .....	41
a) Se sentir utile socialement.....	41
b) Occulter le rapport de force par la relation.....	43
4) La valeur pour le travail.....	45
i. Les contours du goût au travail.....	45
a) Du dégoût.....	46
b) ... Au goût pour son travail.....	47
ii. Le rapport au « sale boulot » .....	48
a) Accepter la délégation de la tâche .....	48
b) Rejeter la délégation de la tâche .....	50
iii. L'opérabilité sur le milieu de travail .....	51
iv. Être responsable dans son travail.....	52
5) Des marges de manœuvre pour ne pas s'adapter .....	55
6) Travailler et nourrir des aspirations professionnelles .....	57
i. La continuité entre vies privée et professionnelle .....	58
ii. L'extension du travail du care .....	59
iii. Reprendre une activité passée .....	60
V. Conclusion.....	63
VI. Bibliographie .....	66
VII. Annexes .....	71

## I. Introduction

En Belgique, en 2024, 9,8% de la population de quinze ans et plus disposait tout au plus du diplôme de de l'école primaire voire était « sans qualification » (Statbel, 2025). Cette part de la population faiblement diplômée occupait à 46% un emploi en 2019 (Conseil supérieur de l'emploi, 2021, p.32) et la part de l'emploi reprenant le travail faiblement qualifié montait à 10% de la composition globale de l'emploi (ibid.). Des chiffres plus récents produits par l'IWEPS, l'institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique, indiquent qu'en 2023, en Wallonie, 37% des 25-49 ans sans diplôme ou détenteurs au plus de celui de primaire détenaient un emploi, part passant à 30% pour les travailleurs wallons de 50 à 64 ans.

La population travailleuse qui nous intéresse plus particulièrement ici est celle en difficulté de lecture et d'écriture, donc peu ou non scolarisée. Être considéré de ce fait comme « illettré » pose dès lors une série de questions voire de jugements stigmatisants sur sa condition. Parmi ceux-ci, l'idée selon laquelle les personnes en situation d'illettrisme ne pourraient accéder à un emploi. Cette étude-ci visera à nuancer cette conception des choses, sans pour autant dévaluer l'importance considérable que présente l'acquisition des savoirs de base pour trouver un emploi et le garder ainsi que pour évoluer professionnellement. Elle mettra en évidence que ces personnes sont de fait susceptibles de détenir un emploi, donc aussi les types d'emplois exercés ainsi que, plus particulièrement, la manière dont elles vivent le travail qu'elles occupent, autrement dit comment elles se l'approprient.

Se voulant loin de tout fantasme ou de toute sublimation des situations de travail rencontrées, une intention cardinale à travers cette étude est de mettre en lumière une réalité bien souvent occultée, celle des conditions du travail « non qualifié » et plus particulièrement concernant les personnes en formation d'alphabétisation. De fait, d'une part, lorsque l'on évoque les personnes suivant cette formation, il n'est pas courant de penser premièrement à celles ayant un emploi. Elles sont effectivement une minorité dans le volume global des apprenants. D'autre part, nous pouvons reprendre à notre compte la réflexion soutenue par la sociologue Christelle Avril à propos des aides à domicile, groupe professionnel sur lequel elle a enquêté : « [Leur] activité professionnelle est pensée sur le mode de l'évidence : tout le monde, à commencer par les aides à domicile, les personnes âgées et le personnel de l'association, fait comme s'il n'y avait rien à dire sur le travail qui consiste à faire le ménage » (2014, p.57).

L'étude donne par ailleurs une perspective plus large sur les conditions et l'appropriation de métiers accessibles même après avoir suivi une formation en alphabétisation. Ce type de formation ne s'ensuit de fait pas systématiquement par une sortie du spectre de l'emploi « non qualifié ».

En amont du lancement de cette recherche, une série de questions a été recueillie sur le sujet en sondant les régionales wallonnes de Lire et Écrire. Parmi celles-ci, l'attention se porte sur l'identification des métiers occupés, sur les envies des apprenants travailleurs, sur leurs représentations et leur connaissance des métiers environnants, sur les obligations auxquelles ils doivent répondre, sur les formes de rencontre avec l'écrit au travail, sur l'identification des secteurs accessibles ou encore sur la question du genre dans le cadre d'une recherche sur l'emploi.

Ce type de questions appuie le souci de visibiliser et d'accorder du crédit à « des groupes infériorisés » (ibid., p.10). De même, nous verrons que la question du genre est centrale dans cette recherche. 64%

des enquêtés sont des femmes, chiffre passant à 80% dans le cas des interviewés. Autre rapprochement avec le travail de Christelle Avril sur les aides à domicile – métier aussi hautement féminisé – qu'elle caractérise comme « ouvrant l'accès à un "autre" monde populaire » (ibid., p.9).

Ce concept de « l'autre » peut ainsi être aussi mobilisé dans ce travail. Initialement conçu pour parler des hommes de la classe ouvrière, la sociologue le reprend dans ses recherches pour parler des femmes au travail dans les métiers de service : « L'"autre" est un concept travaillé également en philosophie et dans les sciences sociales sous l'angle plus spécifique de la question de l'exclusion, de l'infériorisation de certains groupes de la société par le groupe dominant. Simone de Beauvoir développe l'idée que, dans les discours tant profanes que savants, les femmes sont toujours l'"autre sexe", c'est-à-dire le sexe déterminé par rapport au sexe masculin et non par rapport à lui-même, privé de son autonomie. Approfondissant les usages de la figure de l'"autre" dans les relations de pouvoir, Colette Guillaumin montre comment l'idéologie raciste est utilisée par les groupes dominants pour inférioriser ("raciser" dans la terminologie de la sociologue) des groupes de la société : l'autre est celui qu'il faut faire disparaître ou bien celui qu'on peut exploiter car inférieur et malfaisant » (ibid., p.9-10).

Partant de ces bases-là et par la rencontre avec des apprenants travailleuses et travailleurs, le fil de cette recherche abordera différents aspects pour saisir leur appropriation de leur travail. Au préalable, nous explorerons les trajectoires professionnelles des enquêtées et enquêtés. Nous verrons par quels espaces socioprofessionnels ils sont passés avant d'occuper leur emploi actuel. Les milieux de la formation seront ainsi abordés, de même que leurs activités professionnelles précédentes ainsi que les types d'activités informelles que les personnes ont pu exercer. Nous verrons aussi par quels biais elles ont trouvé leur présent emploi, soit par des canaux institutionnels soit par leurs réseaux personnels.

Nous entrerons ensuite davantage dans la matière propre à l'appropriation du travail. Le chapitre lié aux contextes d'activité mettra en lumière les formes de pénibilité rencontrées, l'environnement professionnel caractérisant les métiers des apprenants mais aussi les situations à travers lesquelles les personnes sont confrontées à de la lecture, à de l'écriture et à du numérique sur leur lieu de travail.

Le troisième chapitre abordera la dimension relationnelle définissant les emplois enquêtés. Il y sera question des rapports sociaux structurant l'exercice de leur profession. À travers ceux-ci, nous explorerons les rapports de force pesant sur le travail subalterne, la revendication par les travailleuses et travailleurs de leur droit au respect et, dans un troisième temps, l'investissement de la relation avec les bénéficiaires du service afin de procurer du sens à l'activité exercée.

Le quatrième chapitre se penchera sur la valeur que les personnes accordent à leur travail en tant que tel. Celles-ci lui confèrent ainsi un certain goût, souvent inhérent à la nécessité, ou à l'inverse du dégoût. Le « sale boulot » étant caractéristique du travail subordonné, nous verrons également dans quelle mesure elles y accordent du crédit ou le rejettent. Par la suite, nous nous pencherons sur la manière à travers laquelle les personnes perçoivent produire un impact sur leur milieu professionnel grâce à leur activité et, enfin, la responsabilité qu'elles expriment par la place prise avec leur travail.

Dans le cinquième chapitre, nous parcourrons brièvement les formes d'arrangements que peuvent déployer les apprenants face à des situations conflictuelles ou ne respectant pas leur cadre de travail.

Enfin, dans le dernier chapitre, nous nous intéresserons aux projections professionnelles des apprenants travailleurs. Se voient-ils encore occuper leur emploi actuel à l'avenir ou bien fondent-ils des aspirations à exercer un métier dans lequel ils entrevoient un épanouissement plus favorable ?

## II. Contextualisation

Afin d'avoir une idée plus concrète de l'objet étudié dans cette recherche, prenons un moment pour nous pencher sur les différents déterminants qui le définissent. Pour ce faire, nous verrons en quelques paragraphes quelles sont les caractéristiques structurelles des métiers occupés par les apprenantes et apprenants<sup>1</sup> et dans un second temps, plus généralement, celles des métiers à faible qualification.

### 1) Le travail des apprenants

L'apprentissage des savoirs de base que sont la lecture, l'écriture ainsi que, de plus en plus, les usages numériques sont habituellement présentés comme des qualifications à détenir pour accéder à un emploi. Cette assertion, on peut la retrouver autant dans les discours d'associations d'alphabétisation comme Lire et Écrire – c'est à ce titre, par exemple, que les huit associations de formation Lire et Écrire en Région wallonne sont agréées centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) – que dans ceux de personnes inscrites en formation d'alphabétisation déclarant « vouloir apprendre à lire et à écrire pour trouver un travail »<sup>2</sup>.

Toutefois, nous pouvons également rencontrer des apprenantes et apprenants qui occupent un emploi tout en suivant leur formation. Ce type de situation peut ainsi mettre en évidence des souhaits de mobilité professionnelle (Van Neck, 2023), tant interne (évoluer dans son entreprise) qu'externe (changer de métier), par l'acquisition de savoirs de base. Être en situation d'illettrisme n'empêche donc pas fondamentalement d'avoir un emploi. Comme nous le verrons plus loin, cette condition sociale pose cependant la question de la qualité de ces emplois.

Des publications antérieures ont ainsi déjà exposé la situation d'apprenants exerçant une activité professionnelle en Belgique. Avec les travaux d'Iria Galván Castaño & al. sur le territoire bruxellois, nous avons vu que les apprenants peuvent occuper des emplois tels que balayeur, chauffeur, aide-cuisinière, déménageur, nettoyeuse... (2014) Nous avons également vu avec des travaux situés en Wallonie que les apprenantes et apprenants peuvent être femme de chambre et cheffe de femmes de chambre, blanchisseuse, camionneur, peintre en bâtiment (Van Neck, 2022), technicienne de surface, aide-ménagère, couturière... (Van Neck, 2023). Ces métiers peuvent se regrouper sous la notion générale de « travail non qualifié » (Demazière & Marchal, 2018) voire sous celle « d'emplois de faible qualification » (ibid., p.13).

La question de cette recherche-ci se pose donc afin de mieux connaître les métiers qu'occupent les apprenants ayant un travail, leurs contextes de travail, le poids des rapports sociaux en présence sur leur capacité à avoir prise sur ces contextes ou encore les tâches pouvant amener à de la confrontation à la culture écrite.

---

<sup>1</sup> Dans un souci de lisibilité et d'authenticité par rapport au profil des personnes enquêtées (la majorité étant des femmes), l'écriture de cette recherche suivra une forme inclusive aléatoire, comme dans le cas de Bourgeois & al. (2021, p.17) : « Elle consiste à utiliser alternativement, mais de façon tout à fait aléatoire, le genre masculin et féminin, du moins pour désigner des personnages abstraits. C'est ainsi que dans la suite du texte, nous déclinons de façon totalement aléatoire, tantôt au féminin, tantôt au masculin, les termes "formateur", "apprenant", "coordinateur", etc. »

<sup>2</sup> Cette ambition est toutefois loin d'être la seule dans l'intégration de la formation, les autres motifs étant davantage « identitaires » (Bourgeois & al., 2021) ou sociaux (Van Neck, 2023 ; Duchesne, 2025b).

Au terme de l'année 2024, sur l'ensemble des huit Lire et Écrire en région wallonne, 150 apprenants sur les 2212 inscrits en Wallonie occupaient une activité professionnelle en même temps que leur suivi de la formation. Cela revient à près de 7% de la totalité, 6,8%. Ces emplois se répartissent au sein de différents secteurs d'activité. Parmi les plus significatifs se retrouvent le secteur du nettoyage (50 apprenants), le secteur industriel (20 apprenants), le secteur du service à la personne (11 apprenants), celui du bâtiment et des travaux publics (11 apprenants) ainsi que celui de l'Horeca (6 apprenants).

Parmi ces 150 travailleurs, 70 sont des femmes et 80 des hommes. Les deux plus grosses disparités de genre selon les secteurs se trouvent dans deux d'entre eux : celui du bâtiment et des travaux publics, avec 10 hommes pour 1 femme ; et le secteur *stricto sensu* du nettoyage<sup>3</sup> à travers la représentation de 41 femmes pour 9 hommes. Sur l'ensemble de ces apprenants, le plus jeune a 21 ans et le plus âgé 62 ans. L'âge minimum moyen est de 23 ans et l'âge maximum moyen de 59 ans. Enfin, La moyenne d'âge de l'ensemble des 150 personnes est quasiment de 42 ans (41,9).

Voyons à présent, en termes de catégories d'analyse, à quoi équivalent les métiers essentiellement occupés par les personnes en formation d'alphabétisation.

## 2) Entre métiers « non qualifiés » et travail du *care*

### *i. Les contours du travail « non qualifié »*

Comme nous l'avons relevé, les apprenants occupent essentiellement un travail considéré comme « non qualifié », ce qui impliquerait pour le sens commun une « absence de qualités » (Demazière & Marchal, 2018, p.5). Il importe cependant de prendre du recul par rapport à cette acception en s'appuyant sur le postulat que « toutes les formes de travail impliquent la mobilisation de qualités », comme l'avancent les sociologues Didier Demazière et Emmanuelle Marchal (ibid.). Dans le cas du « travail non qualifié », il s'agit de le considérer comme tel d'un point de vue institutionnel, en tant que « processus d'attribution » à un ensemble de métiers conçus autour « d'un déficit de leur reconnaissance et de leur valorisation » (ibid., p.6). Dans une perspective sociologique et analytique, la « non-qualification » peut être comprise comme « un phénomène de faible valorisation du travail, caractérisé par l'occupation de positions basses dans les hiérarchies des emplois et des rémunérations » (ibid.). Le sociologue Hadrien Clouet défend aussi cette conception du « travail non qualifié » qu'il invite à définir « comme l'échec de certains travailleurs à obtenir une reconnaissance de leurs qualités professionnelles » (2018, p.67).

Ces emplois « non qualifiés » se caractérisent fréquemment par un statut précaire, d'autant plus en cas de conjoncture socioéconomique austère, ainsi que par des logiques de dévalorisation et de non-reconnaissance multiples. Demazière et Marchal poursuivent : « De fait, elle [la non-qualification] est souvent combinée, du moins dans le contexte actuel de croissance de la flexibilité et de fragilisation de la relation d'emploi, à une distance à la norme de l'emploi stable. La minoration statutaire contribue à la non-qualification et la renforce, dès lors que la qualification du travail n'est pas réduite à l'inscription dans des classifications professionnelles mais s'entend plus largement comme la configuration d'une place dans les systèmes d'emploi. Les modes de (dé)valorisation et de (non-)reconnaissance de cette place sont multiples et peuvent être déclinés en termes de protection statutaire, d'accès à des droits

---

<sup>3</sup> Si les autres secteurs peuvent également inclure des travaux assimilés au nettoyage, il est question ici des sociétés reprises dans la Commission paritaire 121 : Nettoyage.

sociaux, de pénibilité du travail, de niveau de rémunération, de flexibilité temporelle, d'intensité des cadences et de contraintes de toutes sortes » (ibid., p.6-7).

## ii. *La pénibilité des emplois*

L'occupation d'un travail entraîne toujours une chaîne de contraintes et de logiques à gérer : la gestion relationnelle, la planification des tâches, la fatigue, la relation de subordination, la pression institutionnelle, les logiques de concurrence internes et externes, les résultats à atteindre, les horaires à respecter... Un trait commun singularise plus particulièrement l'ensemble des métiers « non qualifiés », celui de la pénibilité du travail. Cet enjeu sera davantage traité plus loin mais retenons que cinq critères peuvent satisfaire à la définition d'un travail pénible selon le sociologue Frédéric Michel (Galván Castaño, 2016, p.64) : « la précarité de l'emploi », « la flexibilité du temps de travail », « la pénibilité temporelle » (la soumission à un rythme de travail intense), « la pénibilité pathologique » (les troubles de santé engendrés) et « la pénibilité relationnelle ». Comme Iria Galván Castaño le pointait déjà en 2016, ce sont majoritairement « les cols-bleus les moins qualifiés » qui endurent un travail pénible (ibid., p.65). C'est également dans cette catégorie socioprofessionnelle que se retrouvent les travailleurs en situation d'illettrisme, notamment ceux auprès desquels elle a enquêté.

## iii. *Le travail du care*

Par ailleurs, parce que symboliquement et politiquement peu reconnus, un ensemble d'aspects relatifs à la prise en charge et l'accompagnement des personnes plus vulnérables intègre également les métiers peu qualifiés. L'absence de valorisation d'activités de soin, médico-sociales et de nettoyage des lieux de vie, d'hébergement et de résidence alimente ainsi la non-valorisation des métiers « non qualifiés » de manière plus générale. Ces activités salariées sont à analyser en tant que « métiers du *care* ». Pour Sophie Bérout, l'économie de ceux-ci « est fondée sur l'exploitation de travailleuses féminines très faiblement rémunérées et très peu reconnues sur le plan des compétences professionnelles en raison d'une forme de "naturalisation" de celles-ci » (2019, p.67). De manière plus générale, en nous appuyant sur les travaux de Pascale Molinier, nous pouvons avancer que « le travail du *care* » – qui n'est donc pas nécessairement salarié – correspond à « des activités spécialisées où le souci des autres est explicitement au centre, le travail des infirmières et des aides-soignantes par exemple. Il désigne également l'ensemble des activités domestiques réalisées au sein de la famille et leur délégation à des nourrices, des gardes d'enfants, des femmes de ménage. Plus largement, le travail de *care* désigne une dimension présente dans toutes les activités de service, au sens où servir, c'est prêter attention à » (Molinier, 2010, p.162)<sup>4</sup>. De fait, faisant typiquement l'objet d'une invisibilisation quotidienne, le travail du *care* peut fréquemment impliquer le contact avec « les humeurs corporelles » (ibid., p.166-167) et la prise en charge de tâches sales, dégradantes et désagréables que l'on désignera après Everett C. Hughes comme du « sale boulot » (1996 ; Molinier, 2010 ; Benelli, 2011 ; Avril & Ramos Vacca, 2020).

À plusieurs égards, le *care* – c'est-à-dire le travail de soin et de soin porté à la relation<sup>5</sup> – ainsi que le travail qu'il sous-tend s'avéreront incontournables dans cette étude, que ce soit en tant qu'activité occupée, projection ou encore comme sens de la justesse portée à son environnement de travail.

---

<sup>4</sup> Je remercie à ce titre Justine Duchesne pour la découverte de cet éclairant article.

<sup>5</sup> Pascale Molinier indique à ce titre que « le *care* est par définition un geste ou une façon de faire (ou de ne pas faire) ajustés ou accordés aux besoins du destinataire, fussent-ils de distance ou de détachement. C'est cet art de l'ajustement à des situations toujours particulières qui le caractérise et en signe aussi l'invisibilité ou la discrétion » (2010, p.165).

### III. Méthodologie

#### 1) L'enquête de terrain

Nous allons nous pencher ici sur les ressorts utilisés pour enquêter concrètement sur les situations de travail des personnes concernées. Afin de comprendre et d'expliquer les réalités de travail des personnes peu ou non scolarisées, il fut question de mener une enquête sur la manière dont ces dernières se représentent leur travail et comment elles le vivent. Dans une optique de démarche qualitative, deux perspectives ont été adoptées pour ce faire : la réalisation de focus groups et celle d'entretiens semi-directifs avec des apprenants. Il ne fut malheureusement pas possible d'enquêter par observation auprès d'eux, autrement dit d'être à leurs côtés quand ils effectuent leur travail. L'observation, qu'elle soit participante ou directe, a notamment pour avantage de côtoyer les personnes sur un temps relativement long, de les fréquenter en situation de travail, ce qui permet de porter le regard sur des actes, des pratiques et des interactions et de contribuer à discerner plus finement les principes de vision et de division des enquêtés. Nous verrons plus loin dans cette partie les avantages que présentent pour leur part les focus groups et les entretiens semi-directifs.

Dans le but de rencontrer un échantillon satisfaisant d'apprenants, l'enquête s'est orientée vers différentes régionales wallonnes de Lire et Écrire entre la fin du mois de mai 2025 et la fin du mois d'octobre de la même année. Quatre d'entre elles ont été rencontrées à cet effet avec un dispositif d'enquête toutefois variable selon les régionales. Par facilité et souci d'anonymat, nous les désignerons Régionale A, Régionale B, Régionale C et Régionale D. Un focus group suivi d'entretiens semi-directifs furent menés dans les régionales A et D et seul des entretiens semi-directifs furent réalisés dans les régionales B et C. Cette variabilité d'enquête tient à la difficulté d'avoir pu réaliser des focus groups dans chacune d'entre elles et aux désistements de plusieurs apprenants pour des raisons personnelles.

25 personnes au total ont été enquêtées. Sur les 25, 11 ont participé à un entretien, parfois précédé d'un focus group, et 14 ont uniquement participé à un focus group.

Dans le tableau ci-dessous, nous pouvons voir la répartition des enquêtés par régionale. En raison d'une meilleure connaissance du profil des enquêtés selon la méthode d'enquête, une différence est établie entre les personnes ayant été interviewées et celles ayant participé aux focus groups.

Personnes interviewées :

Régionale A	Régionale B	Régionale C	Régionale D
Madame Tanui (43 ans)	Monsieur Russo (52 ans)	Madame Alaoui (41 ans)	Madame Touzani (38 ans)
Madame Dumas (49 ans)		Madame Faro (37 ans)	
Madame Arfaoui (53 ans)		Madame Sylla (38 ans)	
		Madame Condé (47 ans)	
		Madame Oularé (41 ans)	
		Monsieur Seydou (30 ans)	

Participants aux focus groups :

Régionale A	Régionale D
Madame Mareb	Monsieur Mendy
Madame Mane	Monsieur Gowen
Madame Mwaura	Monsieur Ali
Madame Yassine	Monsieur Agar
Madame Teon	Monsieur Kaba
Madame Tanui	Monsieur Gueye
Madame Dumas	Monsieur Boaz
Madame Arfaoui	Madame Sabri
	Madame Cissé
	Madame Touzani

Parmi les personnes rencontrées, toutes occupent un métier au moment de l'enquête à l'exception de Madame Condé qui a perdu son emploi quelques mois avant notre rencontre. Regardons ainsi de plus près quels sont ces métiers.

Enquêtés	Métier occupé
Madame Tanui	<b>Aide-ménagère</b> en titres-services <sup>6</sup>
Madame Dumas	<b>Technicienne de surface</b> en maison de repos et de soins
Madame Arfaoui	<b>Aide-ménagère</b> en titres-services
Madame Mareb	<b>Aide-ménagère</b> en titres-services
Madame Mwaura	<b>Technicienne de surface</b> dans une société de nettoyage
Madame Mane	<b>Technicienne de surface</b> dans une société de nettoyage
Madame Yassine	<b>Aide-ménagère</b> en titres-services
Madame Teon	<b>Aide-ménagère</b> en titres-services
Monsieur Russo	<b>Technicien de surface</b> dans une ETA <sup>7</sup>

Madame Alaoui	<b>Technicienne de surface</b> dans un hôpital
Madame Faro	<b>Technicienne de surface</b> dans un hall sportif communal
Madame Sylla	<b>Technicienne de surface</b> dans une maison de repos et de soins
Madame Condé	<b>Commise de cuisine</b> en maison de repos et de soins
Madame Oularé	<b>Commise de cuisine</b> dans un casino
Monsieur Seydou	<b>Technicien de surface</b> dans une résidence pour personnes en situation de handicap
Madame Touzani	<b>Technicienne de surface</b> communale ; <b>surveillante et cantine</b> à l'école primaire
Monsieur Mendy	<b>Soudeur</b> dans une entreprise de soudure

<sup>6</sup> Les titres-services sont un mode de paiement, présenté sous la forme de chèques, qui donne la possibilité au particulier de faire exécuter divers travaux ménagers à un tarif attractif, que ce soit au sein du domicile ou à l'extérieur, uniquement par des personnes engagées dans des agences agréées. Les tâches pouvant être entreprises sont, à domicile : « le nettoyage du domicile (vitres comprises) ; lessive et repassage ; raccommodage du linge à repasser ; préparation des repas » ; en-dehors du domicile : « le repassage en centrale ; les courses ménagères ; le transport de personnes à mobilité réduite » (Titres-services Wallonie, 2026).

<sup>7</sup> Entreprise de Travail Adapté car reconnu comme ayant un « handicap léger ».

Monsieur Gowen	<b>Technicien de surface</b> dans une grande surface ; <b>Technicien de surface</b> dans une entreprise du secteur médical
Monsieur Ali	<b>Soudeur</b> dans une entreprise de soudure
Monsieur Agar	<b>Agriculteur</b> dans une serre
Monsieur Kaba	<b>Opérateur</b> dans une grande chocolaterie

Monsieur Gueye	<b>Opérateur</b> dans une grande chocolaterie
Monsieur Boaz	« <b>Homme à tout faire</b> » dans l'entretien de voitures d'un centre Croix-Rouge
Madame Sabri	<b>Technicienne de surface</b> dans un hall sportif communal
Madame Cissé	<b>Aide-ménagère</b> en titres-services

Ce petit tableau met en évidence la forte propension des apprenants à occuper des métiers liés au nettoyage, quelle que soit sa forme. Nous y repérons ainsi principalement le poste d'aide-ménagère dans le cas des titres-services et celui de technicienne de surface dans différents milieux professionnels : sociétés de nettoyage, entreprises privées et grandes surfaces, entreprise de travail adapté, institutions de prise en charge de personnes dépendantes, comme les personnes âgées et en situation de handicap, services communaux et halls sportifs.

Parallèlement, nous relevons également un panel de métiers divers tels que commis de cuisine, opérateurs de production dans une usine de chocolat, soudeurs, service des repas à la cantine de l'école primaire et surveillante, entretien de voitures ou encore agriculteur.

Sur les 25 enquêtés, nous pouvons noter que 16 sont des femmes et 9 des hommes. En outre, il est aussi intéressant de porter un peu plus le regard sur le profil des apprenants ayant été interviewés, ce sont en effet ces derniers à propos desquels le plus d'informations a été retiré et dont la parole sera la plus récurrente dans cette étude.

Parmi les interviewés, 9 sont des femmes et 2 des hommes. Tel qu'on peut le constater dans le tableau dédié aux personnes interviewées, le plus jeune est Monsieur Seydou, âgé de 30 ans. La plus âgée est Madame Arfaoui, âgée quant à elle de 53 ans. La moyenne d'âge des onze interviewés est de 42,5 ans. Six ont de naissance ou par acquisition la nationalité belge : Madame Tanui, Monsieur Russo, Madame Dumas, Madame Arfaoui, Madame Alaoui et Monsieur Seydou. Les cinq autres présentent différentes nationalités : guinéenne (Guinée-Conakry) concernant Madame Faro, Madame Sylla et Madame Oularé ; ivoirienne pour Madame Condé et marocaine dans le cas de Madame Touzani.

Plus de la moitié d'entre eux travaille à temps partiel. C'est le cas de Madame Tanui, Madame Dumas, Madame Arfaoui, Madame Faro, Madame Oularé et Madame Touzani. Madame Tanui et Madame Dumas sont passées à mi-temps pour des raisons médicales, Madame Arfaoui et Madame Faro ont diminué leur temps de travail afin de suivre la formation d'alphabétisation qui a lieu durant la journée, en général un jour par semaine ou deux fins de journée par semaine. Madame Touzani, qui cumule deux contrats pour le même employeur, sa commune, aspire à travailler davantage et Madame Oularé dispose d'un temps partiel variable, mi-temps ou plus, en fonction de l'affluence au casino. Travaillent ainsi à temps plein les deux hommes, Monsieur Russo et Monsieur Seydou, ainsi que Madame Alaoui, Madame Sylla et Madame Condé.

L'ancienneté dans leur emploi actuel varie également selon les personnes. C'est ce que l'on peut constater dans le tableau suivant. Une nuance est toutefois à indiquer : si Madame Dumas et Monsieur Russo occupent respectivement leur fonction actuelle depuis 2013 et 2020, elle et il sont tous les deux engagés dans leur structure depuis bien plus longtemps mais ont changé de poste en interne. Ainsi, Madame Dumas a été engagée dans la maison de repos et de soins en 2002 en tant que cuisinière et a pu changer de poste à la suite d'un accident survenu sur le chemin de son travail. Monsieur Russo, pour sa part, est dans la même entreprise depuis 2000 mais y a tenu successivement différents postes jusqu'à celui de technicien de surface depuis 2020.

<b>Interviewés</b>	<b>Année d'engagement pour le poste actuel</b>
Madame Arfaoui	2008
Madame Dumas	2013
Monsieur Seydou	2017
Madame Faro	2019
Madame Touzani	2020
Monsieur Russo	2020
Madame Condé	2021
Madame Tanui	2022
Madame Sylla	2024
Madame Oularé	2025
Madame Alaoui	2025

Plusieurs personnes sont en couple parmi les interviewés. En termes de proximité socioculturelle et socioprofessionnelle, il est sociologiquement intéressant de se pencher sur la situation professionnelle du conjoint ou de la conjointe. À ce titre, une petite moitié est actuellement en couple en Belgique. C'est le cas de Madame Tanui, dont le mari est militaire, de Madame Arfaoui, dont le mari est informaticien, tous deux sont belges ; de Madame Faro, dont le mari est également technicien de surface ; de Madame Touzani, son mari « travaille dans le bâtiment » ; et de Monsieur Seydou dont l'épouse, maintenant en Belgique, était aide-soignante au Nigéria. Trois travailleuses sont mamans solo : Madame Alaoui, Madame Sylla et Madame Dumas, l'ex-mari de cette dernière est également cuisinier. Madame Condé et Madame Oularé vivent seules, le conjoint (ou ex-conjoint), toujours en Côte d'Ivoire, de Madame Condé est chauffeur de cars et l'ex-mari de Madame Oularé est vendeur de télévisions en Guinée. Monsieur Russo, de son côté, ne fait part d'aucune relation conjugale.

Enfin, comme on peut le deviner, les personnes sont anonymisées. Elles le sont par ailleurs en leur attribuant un nom de famille plutôt qu'un prénom d'emprunt. Ce choix participe à soutenir la dignité des enquêtés, d'autant plus lorsqu'ils poursuivent une activité professionnelle aux marges de la reconnaissance sociale. Comme l'évoque Clara Deville dans son enquête sur le rapport des classes populaires rurales aux administrations françaises, « attribuer un nom plutôt qu'un prénom permet de ne pas user de "prénoms que pour les petits" et de ne pas traiter différemment les demandeurs et demandeuses de droits et les responsables institutionnels ou autres personnes publiques » (2023, p.51).

Regardons maintenant de plus près les deux méthodes d'enquête mobilisées que sont le focus group et l'entretien semi-directif.

### *i. Les focus group*

Le focus group<sup>8</sup> prend la forme d'un groupe de discussion, en quelque sorte d'un entretien collectif. À chaque fois, j'étais accompagné de la formatrice ou du formateur du groupe concerné, ceci afin de faciliter la libération de la parole voire de reformuler si les questions paraissaient abscondes. Dans les deux cas qui se sont présentés, les participants ont des profils relativement homogènes, et plus particulièrement encore dans le premier groupe composé uniquement de femmes travaillant toutes dans le nettoyage, quelle que soit la déclinaison de celui-ci. Il est généralement convenu que huit à douze personnes y participent (Evans, 2017). Cette méthode « fait appel à des démarches d'investigation ouvertes ainsi qu'à des méthodes projectives » (ibid., p.93). De fait, elle se révèle bénéfique pour « aborder en groupe des questions qui sont liées aux attentes, aux opinions, aux représentations, aux valeurs ou aux niveaux de satisfaction des individus » (ibid.).

Comme évoqué plus tôt, les focus groups ont précédé la réalisation des entretiens. De ce fait, ces moments en groupe ont constitué une phase exploratoire sur laquelle s'appuyer afin d'affiner la recherche lors des rencontres individuelles et de formuler des relances pour les entretiens à partir de l'identification de catégories critiques.

Exercice se déroulant en étant entouré de semblables, le focus group donne également la possibilité aux participants de prendre la parole sur des sujets délicats. Il ouvre ainsi la voie à des postures plus critiques voire revendicatrices. J'ai de ce fait remarqué que lors des focus groups, proportionnellement plus d'éléments liés aux contextes de travail ressortaient spontanément comme les enjeux de pénibilité, les difficultés vécues car en situation d'illettrisme ou encore les conditions de précarité, autant objective que subjective (Linhart, 2015). L'entre-soi participe ainsi à exposer des difficultés personnelles qui font sens pour le collectif. De fait, les personnes se reconnaissent dans les expériences vécues par les autres participants. Cela conduit à des « assemblages relativement homogènes » (Evans, 2017, p.94) au sein desquels « certains sujets sont plus facilement évoqués dans un "entre-soi" relatif » (ibid.). En outre, le focus group peut aussi représenter une opportunité pour certaines et certains à faire entendre des interpellations. Par exemple, l'irruption d'une « demande sociale » (Castel, 2004) s'est manifestée dans le cours même de l'enquête et depuis les participants du premier groupe de discussion en la personne de Madame Dumas : « Vous allez trouver une solution pour nous avec ce genre de questions ? (...) Comme vous venez pour poser des questions sur ce qu'on vous dit, est-ce que vous allez en trouver ? (...) Si, nous, on doit donner des réponses, on parle, mais il faut savoir vers quoi on va, hein. Désolée, hein, monsieur, mais c'est comme ça. J'aime bien savoir... »

### *ii. Les entretiens semi-directifs*

Méthode d'enquête habituellement mobilisée en sciences sociales, l'entretien fut employé dans un second temps<sup>9</sup>. Semi-directif, il se réalise en suivant une série de questions préétablies tout en laissant une latitude de parole à l'enquêté. Il va sans dire que cette méthode « plus proche » offre la possibilité d'accéder plus facilement aux trajectoires sociales et socioprofessionnelles des enquêtés. Mobiliser l'entretien est également une manière privilégiée pour faire émerger leurs représentations, leurs

---

<sup>8</sup> Voir annexe II pour se référer aux questions des focus groups.

<sup>9</sup> Voir annexe I pour se référer au guide d'entretien.

systèmes de valeurs ou encore, entre autres, leurs « schèmes de classement » (Mauger, 1991, p.142) du monde social et, plus particulièrement dans notre cas, du monde du travail. Jean-Claude Kauffmann indique ainsi que ce moment permet « d’entrer dans le système de valeur, dans la vie de l’informateur, en étant ouvert à la compréhension des expressions les plus discrètes et bizarres, “saisir un proverbe, discerner une allusion” pour arriver [dans le meilleur des cas] à reconstituer tout son système symbolique » (2016, p.84).

Avoir une à deux heures – selon les cas – pour parler de soi peut représenter également une opportunité à la confiance, à faire part en quelque sorte de ses heurs et malheurs tout en tentant de leur donner un sens durant ce temps consacré, de les ordonner de façon à les rendre cohérents pour soi et au regard de normes dominantes. « La nécessité de pouvoir donner un sens à l’expérience » (Grard, 2008, p.158) représente souvent, de fait, une condition structurante à la participation sereine à un entretien. Dans ce moment de prise de parole, « expérience, récit et subjectivité sont complètement entrelacés » (ibid.). Les schèmes de classement et de « présentation de soi » (Goffman, 1975) s’activent alors pleinement, l’interviewé s’assurant de la sorte – souvent de manière non intentionnelle – de l’estime sociale qu’il perçoit. De fait, une partie significative des enquêtés ont fait part tantôt de « classements moraux » (Maslet & Mauger, 2020, p.388) dans un souci de défense de l’importance de l’accomplissement de leur travail, tantôt de réflexes de distinction à propos de la noblesse de leur activité. Dans ce deuxième cas de figure, certains partagent par ailleurs des principes distinctifs dans leur capacité à bien réaliser leur travail grâce à des compétences connotées masculines et féminines (Benelli, 2011 ; Mauger, 1991). Ainsi, Monsieur Seydou met en avant la mobilisation de compétences liées à la bravoure comme la dénégation du « danger », sa « rage », son « énergie », sa « vitesse », son absence de « peur » et de « timidité » dans les interactions avec les pensionnaires de la résidence. Madame Touzani, de son côté, fait part de qualités propres au « travail émotionnel » (Hochschild, 2003) que tout le monde ne posséderait pas automatiquement selon elle pour surveiller les enfants comme « la patience », « garder son calme » ou encore le fait d’« être toujours souriante ».

Ces formes de mise en récit de soi s’appuient bien souvent sur l’apparition d’espaces de « bonheur d’expression » (Bourdieu, 2015, p.1408) de l’interviewé, facilitant de la sorte son ouverture et les interactions. Ce postulat généraliste peut être illustré par exemple avec Madame Tanui qui évoque son acceptation à la participation de l’entretien : « À mon avis, je sais pas, mais j’accepte quand même de parler. Parfois, ça fait du bien aussi de parler de ce qui s’est passé avec la vie » ou encore Madame Dumas, concluant l’entretien en insistant sur l’importance de se sentir écoutée et, en un sens, valorisée : « Je vois pas ce que je peux dire de plus à part merci et que je trouve que votre boulot, c’est très très important pour nous. Bouger, venir nous chercher, nous écouter en même temps, même si c’est votre travail, mais en même temps, ça nous fait du bien de dégager quelque chose, de s’exprimer autrement sur notre travail et notre quotidien ».

## 2) Le cadrage théorique

Rendre compte des éléments recueillis durant l’enquête de terrain ne peut se faire sans être soutenu théoriquement, à tout le moins accompagné par une réflexion théorique. La richesse de la théorie et des concepts en sciences sociales permet en effet de sortir du sens commun – c’est-à-dire l’évidence frappée d’un prétendu bon sens –, de s’ouvrir à des sentiers peu battus, n’ayant pas encore effleuré le processus de réflexion et d’amener donc de nouveaux prismes de compréhension à l’objet étudié. La mobilisation de grilles théoriques a ainsi également pour fonction d’activer autant que possible un sens de l’éveil nécessaire à la recherche afin de comprendre les logiques du phénomène enquêté. On

peut à ce titre reprendre une affirmation de Pierre Bourdieu énoncée dans ses travaux sur l'État selon laquelle « Il se passe bien autre chose que ce qui s'y passe apparemment » (2012, p.179). Cette formule invite à l'emploi de concepts à même de soutenir une posture réflexive et critique afin de repérer les influences structurales de même que celles des relations de pouvoir et de domination.

La question de recherche formulée dans le cadre de cette étude a été tournée de la manière suivante : « Comment les personnes en situation d'illettrisme s'approprient-elles leur travail ? » L'aboutissement de la formulation de cette question suit une volonté de compréhension et d'explication de la manière dont les personnes existent dans leur travail. Pour filer la métaphore de l'appropriation, donc en termes de propriété, nous pourrions aussi parler de « la manière dont elles habitent leur travail ». La formulation de la question doit également beaucoup à la littérature explorée avant enquête sur les métiers « non qualifiés » et pendant enquête autant sur ceux-ci que sur ceux plus particulièrement occupés par les enquêtées, sur le travail du *care* et sur l'engagement dans le travail. La notion d'appropriation est au fur et à mesure apparue comme pierre angulaire pour rendre compte du vécu professionnel des personnes rencontrées.

Cette notion d'« appropriation de son travail » trouve différentes acceptions grâce auxquelles l'exploration des situations de travail s'avère enrichie. L'étude s'appuiera sur les différentes conceptions identifiées dans la littérature. Ainsi, Christelle Avril et Irène Vamos Vacca se sont penchées sur « le sale boulot » délégué aux métiers subalternes largement féminisés. Elles indiquent qu'une « forme d'appropriation positive » du travail d'aide-soignante peut consister en le fait d'accepter un sale boulot en l'inscrivant dans « un rôle positif », un « “bon” rôle » (2020, p.94).

Dans son travail sur les techniciens du trafic téléphonique, Alexandra Bidet analyse ce à quoi les travailleurs tiennent dans leur travail, c'est-à-dire ce qui représente leur « vrai boulot » (Bidet, 2011), qui est à comprendre comme « la valorisation par le travailleur d'une partie de son activité » (ibid., p.9). Une caractéristique singulière de ce concept est également celle du sentiment d'avoir un rapport opératoire sur son environnement de travail, en d'autres termes de sentir que le professionnel produit un impact du fait de son activité. Alexandra Bidet s'appuie en outre sur un article de Philippe Bernoux (1979) pour alimenter son concept et en dégage notamment la notion d'« appropriation personnelle » (2011, p.147) comme façon de s'engager dans un « travail à soi » (ibid.). De ce point de vue, le travail est « considéré dans sa singularité, comme relevant d'un accommodement toujours localisé et contingent à un “espace individuel”, il semble avant tout façonné par une convenance *personnelle*, pouvoir “s'identifier à son travail” » (ibid.). Afin d'être « auteur » (ibid.) de son travail, il s'agirait alors pour Philippe Bernoux d'être « à l'initiative d'une manière propre de produire » (cité par Bidet, ibid., p.148).

Elsa Galerand et Danièle Kergoat, de leur côté, mobilisent les résultats d'une étude sur le travail des préposées à l'entretien ménager chez les personnes âgées et en perte d'autonomie. Il en ressort notamment une autre forme d'appropriation de son travail. Dans ce cas-ci, les travailleuses revendiquaient une reconnaissance de leurs compétences sociales avec les personnes âgées ou dépendantes par la mobilisation de discours faisant référence à « la vocation », produisant de ce fait « une naturalisation du rôle domestique » (2008, p.74). Les deux sociologues indiquent que cette revendication agit par ailleurs comme compensation à l'exercice d'un travail en « déqualification » (ibid.), celui du travail ménager.

Dans le cas du travail de nettoyage, quelle qu'en soient la forme et le lieu, Natalie Benelli adopte une position proche de celles d'Avril et Ramos Vacca (2020) et de Galerand et Kergoat (2008). Elle pose la question des logiques qui rendraient supportable un travail pénible et sale. Pouvoir y accorder un sens lui apparaît alors essentiel pour la capacité à s'appropriier son travail. Elle considère de ce fait que « donner un sens à son activité professionnelle, ce n'est pas la subir complètement, mais se la réapproprier – au sens de “faire sien”. Du moment que les individus ont une certaine maîtrise de leur travail, elles/ils peuvent le réinventer de manière qu'il fasse sens à leurs yeux et ainsi lui conférer une valeur qu'il n'a pas *a priori* » (2011, p.19). Tel qu'elle l'avance, ce sens peut prendre forme, exister par des manœuvres de valorisation et de visibilité de son activité. Manœuvres tantôt pragmatiques et/ou esthétiques afin de mettre en évidence son travail par l'harmonie qu'il procure. Par exemple, dans le cas de son enquête, « ranger les chaises “pour faire joli” valorise [le] travail » (ibid., p.19-20) et le visible aux yeux des personnes actives à cet endroit. Manœuvres tantôt discursives par l'ennoblissement de son activité professionnelle en en parlant autour de soi, s'assurant de la sorte une valeur sociale<sup>10</sup>.

Natalie Benelli développe également sur un autre pan la production de sens dans cette catégorie de métiers socialement défavorisés. Elle aborde pour ce faire la dimension relationnelle qu'ils recouvrent ou non. À cet effet, les travailleuses produisent du sens au travail en s'engageant dans l'aspect relationnel avec les bénéficiaires du nettoyage. L'investissement de la relation les conduit ainsi à se sentir utiles socialement ainsi qu'à occulter les rapports de force qui sous-tendent le rapport social avec les clients. Par ailleurs, la sociologue note que plus leurs tâches s'apparentent à du travail domestique, plus le relationnel sera pourvoyeur de sens dans leur travail (Benelli, 2010).

Dans son récent mémoire sur le sens accordé au travail pour des aides-ménagères en titres-services, Nicolas Moens a relevé que les travailleuses participaient à une « réappropriation du travail » par la mise en place d'« adaptations secondaires » (Goffman cité par Moens, 2022, p.97). De fait, face à un ensemble de contraintes comme la faiblesse salariale et la pénibilité de l'activité, qui produisent du désinvestissement (Moens, 2022, p.98), les aides-ménagères en viennent à initier « des formes variées d'adaptations secondaires » (ibid.). Moens mobilise donc ce concept par rapport à ces travailleuses afin de « désigner les pratiques non officielles et non assignées à leur rôle que les travailleuses mettent en œuvre pour répondre aux contraintes de leur travail et ainsi réaffirmer leur intégrité et leur dignité et préserver leur rapport expressif et matériel au travail. Si elles ne s'inscrivent pas dans une institution aussi contraignante que l'asile étudié par [Erving] Goffman<sup>11</sup>, leurs pratiques constituent effectivement des combines, entre engagement et détachement vis-à-vis du travail, visant à faire face aux contraintes rencontrées et à affirmer “un certain pouvoir sur son milieu” (Goffman, 1968, p.99) » (ibid.)<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Parmi les enquêtées de Benelli, une autre nettoyeuse « dit à des connaissances qu'elle est professeure de nettoyage à l'université, la réinvention du travail est de l'ordre du discours. La référence à un lieu de prestige, l'université, et à un statut prestigieux, celui de professeure, donne à son travail une nouvelle valeur » (ibid., p.20).

<sup>11</sup> Erving Goffman a fondé ce concept dans le cadre de son travail ethnographique en hôpital psychiatrique dans lequel les reclus n'avaient – en apparence – aucune marge de liberté face à la pesanteur de « l'institution totale » qu'est l'hôpital psychiatrique, c'est-à-dire « un lieu de résidence et de travail où un grand nombre d'individus, placés dans la même situation, coupés du monde extérieur pour une période relativement longue, mènent ensemble une vie recluse dont les modalités sont explicitement et minutieusement réglées » (1968, p.41).

<sup>12</sup> De manière plus générale, le concept d'« adaptations secondaires » [*secondary adjustment*] a pour visée de mettre en évidence comment les personnes disposant de très peu de marges de manœuvre parviennent, *in fine*, à en disposer. Erving Goffman a forgé cette notion pour caractériser « toute disposition habituelle permettant à l'individu d'utiliser des moyens défendus ou de parvenir à des fins illicites (ou les deux à la fois) et de tourner

L'étude sociale du travail – tout comme celle du monde social en général – peut se faire à plusieurs niveaux. Objet complexe, multiforme, public<sup>13</sup>, le travail est traversé par diverses logiques, constamment sous-tendues de rapports sociaux, notamment de force, à différents niveaux : autant structurel/macrosociologique qu'organisationnel/mésosociologique et individuel ou interactionnel/microsociologique. Il en résulte une influence non négligeable sur les manières d'exercer son travail, de se l'approprier mais aussi d'en être dépossédé.

De même, comprendre ces influences et la propension à s'approprier son travail peut s'effectuer à travers des prismes objectif et subjectif voire objectiviste et subjectiviste. De fait, comme l'exprime Bourdieu dans son article sur « la double vérité du travail », « la vérité subjective est d'autant plus éloignée de la vérité objective que la maîtrise du travailleur sur son travail est plus grande » (2003, p.292). Cela signifie que plus un travailleur dispose d'autonomie dans son activité salariée, plus il s'éloignera du sentiment de domination et d'exploitation. L'inverse est tout aussi vrai : la très faible autonomie dans son travail va de pair avec un sentiment à peu près certain d'être dominé et exploité. C'est à travers cette double tension que viennent se glisser les différentes conceptions analytiques de « l'appropriation de son travail » énumérées ci-dessus. Dans des métiers habituellement dépeints par la pénibilité et le « sale boulot », il importe de discerner dans quelle mesure le sens et l'épanouissement s'y font une place.

Comme on le voit, la majorité des chercheurs mobilisés pour ces entrées théoriques sont dans ce cas des chercheuses. Cette façon d'orienter la focale s'avère cruciale pour limiter autant que possible les biais d'interprétation concernant des activités essentiellement effectuées par des femmes ou connotées « féminines ». Howard S. Becker abonde dans ce sens en mettant en garde sur les risques d'angles morts de théories formulées par des hommes se voulant généralistes ou explicatives d'activités menées par des femmes : « Toutes nos théories nous disent quelque chose sur ce que nous devrions observer et, en retour, sur ce pour quoi nous n'avons pas besoin de nous casser la tête (c'est-à-dire ce pour quoi nos théories elles-mêmes ne se cassent pas la tête). C'est là le noyau très solide des critiques féministes selon lesquelles de nombreuses théories sociologiques (sinon toutes) sont sexistes. Ces théories ne sont pas ouvertement ou pas nécessairement fondées sur un point de vue masculin ; elles ne prennent tout simplement pas en compte, dans leur exposition systématique des sujets et problèmes étudiés, un certain nombre de questions que les féministes jugent importantes et qui, de ce fait, font partie à leurs yeux de ce que l'on devrait prendre en compte de manière naturelle et régulière » (2002, p.164).

Pour soutenir l'interprétation, la mobilisation d'autres apports théoriques accompagnera ces acceptations de l'appropriation du travail. Ces apports intègrent ainsi, par exemple, des travaux sur le *care* (Esman, 2002 ; Hochschild, 2003, 2004 ; Molinier, 2010 ; Molinier & al., 2021), des travaux sur les classes sociales (Mauger, 2013 ; Rosa Bonheur, 2019 ; Masclet & Mauger, 2020), des travaux emblématiques de la sociologie de la domination (Bourdieu, 2014 ; Memmi & al., 2019), des productions courantes de la sociologie interactionniste (Goffman, 1968, 1975 ; Hugues, 1996) ou encore des résultats d'enquêtes de terrain dans le monde de l'entreprise moderne (Linhart, 2015).

---

ainsi les prétentions de l'organisation relatives à ce qu'il devrait faire ou recevoir et, partant, à ce qu'il devrait être. Les adaptations secondaires représentent pour l'individu le moyen de s'écarter du rôle ou du personnage que l'institution lui assigne tout naturellement » (1968, p.245).

<sup>13</sup> En effet, chacun se permet d'avoir un avis sur le travail des uns et des autres, quelle que soit la profession.

## IV. S'appropriier son travail, une manière de l'habiter

Cette partie-ci constitue le cœur de la recherche. Elle met en avant l'interprétation des résultats de l'enquête et portera l'attention successivement aux trajectoires professionnelles des enquêtés, à leurs différents contextes de travail – y compris les contraintes scripturales et de pénibilité –, la dimension relationnelle au travail, la valeur que les travailleurs peuvent accorder à leur activité, les formes de stratégies, d'adaptations pour se détourner de l'imposition d'un rôle convenu dans la subalternité et, enfin, les projections professionnelles que peuvent formuler les personnes rencontrées. Hormis pour le chapitre dédié aux trajectoires qui situe les enquêtés dans leurs parcours, chacun des chapitres suivants mettra en avant les différentes manières qu'ils développent pour s'approprier leur travail.

### 1) Les trajectoires professionnelles

Avant de nous plonger plus concrètement dans l'exercice du travail des enquêtés, nous allons nous pencher sur leur trajectoire professionnelle. Cela nous ouvrira une fenêtre supplémentaire pour observer leur proximité avec « l'objet-travail » et la diversité d'activités occupées précédemment – qu'il s'agisse d'emplois, de formations ou encore de travail de subsistance.

#### *i. Les activités précédemment occupées*

##### *a) Une diversité de métiers*

La majorité des personnes rencontrées ont exercé d'autres occupations professionnelles par le passé. La plupart d'entre elles étant issues de l'immigration, l'enquête met en évidence que ce fut donc aussi le cas dans leur pays d'origine ou, à l'inverse, que l'immigration en Belgique a eu pour effet d'entrer dans le monde professionnel.

Si Monsieur Russo et Madame Alaoui n'ont pas eu d'expériences professionnelles précédentes, cela s'explique par le fait que le premier a toujours travaillé dans la même entreprise depuis 25 ans quand la seconde a récemment entrevu cette perspective par le truchement du CPAS. Les autres interviewés et la majorité des enquêtés en focus groups, de leur côté, ont tous occupé des activités professionnelles avant l'actuelle, que ce soit dans leur pays d'origine, en Belgique ou l'un puis l'autre.

Plusieurs ont ainsi travaillé en tant que commerçants dans leur pays d'origine, c'est par exemple le cas de Madame Oularé qui vendait du maïs en Guinée-Conakry en tant qu'intermédiaire entre agriculteurs et fermes achetant la céréale pour nourrir leurs élevages de volaille. C'est aussi le cas de Madame Tanui qui avait « [s]on propre business » au Kenya où elle revendait essentiellement des vêtements, secteur dans lequel travaillait également Madame Cissé en tant que vendeuse dans l'entreprise familiale en Guinée-Conakry, sa sœur voyageant à l'étranger afin de ramener habits et tissus pour la revente. De son côté, Monsieur Seydou a aussi travaillé dans l'entreprise familiale de couture au Nigéria. Il y avait son magasin et voyageait à l'occasion pour acheter des tissus à l'étranger.

Toujours dans leur pays natal, d'autres ont occupé diverses activités. Par exemple, Monsieur Agar et Monsieur Gueye ont tous deux travaillé comme agriculteurs, travail qu'occupe à nouveau Monsieur Agar en ce moment. Monsieur Boaz et Monsieur Gowen ont exercé en tant que chauffeurs, le premier au Daghestan comme chauffeur poids-lourds et le second comme conducteur d'autocars en Angola. Quant à Madame Mane au Sénégal et Madame Faro en Guinée, elles ont toutes deux exercé comme couturières.

De même, on peut également identifier d'autres métiers comme la gestion de son propre restaurant en Côte d'Ivoire par Madame Condé, exercer en tant que chaudronnier-soudeur d'abord au Maroc et puis en Italie concernant Monsieur Ali ou encore comme coiffeuse, aussi au Maroc, pour Madame Sabri qui fait comprendre avoir connu un déclassement par la déqualification rencontrée à la suite de son passage de coiffeuse à technicienne de surface, actuellement exercé en Belgique. Par ailleurs, dans plusieurs cas, nous pouvons observer que des travailleuses ont occupé des activités rémunérées proches de celles enquêtées ici. C'est le cas de Madame Touzani qui accomplissait un travail domestique, logée chez « des amis de la famille » ou de Madame Oularé qui fut technicienne de surface en Guinée-Conakry.

Enfin, tel qu'évoqué plus haut, plusieurs d'entre elles et eux n'en sont pas à leur première expérience en Belgique. Ainsi, Madame Tanui a d'abord été technicienne de surface via une agence d'intérim dans un hôtel près des Lacs de l'Eau d'Heure. Elle a par la suite travaillé dans deux agences de titres-services. Elle a mis fin à son contrat avec la première afin de s'occuper de sa fille, son mari, militaire, étant mobilisé à l'étranger. Elle a aussi arrêté le contrat avec la seconde en raison d'abus rencontrés avec les clients et, dans le même temps, du manque d'encadrement par l'agence : « Il n'y avait pas de sécurité, pas de formation, rien du tout », précise-t-elle.

Madame Touzani, de son côté, a travaillé comme cuisinière dans un restaurant marocain. Madame Dumas a aussi officié comme cuisinière avant d'être préposée au nettoyage en maison de repos et de soins. Formée aux métiers de l'hôtellerie d'abord en secondaire professionnelle<sup>14</sup> puis dans un centre de formation et d'insertion, elle a été cuisinière dans une taverne qu'elle a quittée pour cause de harcèlement de son patron. Par la suite, elle a intégré la maison de repos et de soins, d'abord comme cuisinière pendant onze ans. Un accident sur le chemin du travail l'a empêchée de continuer à exercer, dorénavant incapable de soulever plus de vingt-cinq kilos. Sa direction lui a alors proposé de reprendre le poste de technicienne de surface en l'aménageant, poste qu'elle occupe maintenant depuis plus de douze ans.

Actuellement en titres-services, Madame Arfaoui a travaillé également comme technicienne de surface dans un hôtel de sa région et Madame Sylla, trois mois dans un salon de coiffure africain. Elle dût arrêter à la suite d'un accident sur le retour du travail et ne fut plus rappelée. Enfin, Monsieur Boaz a travaillé douze ans dans le ramassage des papiers-cartons.

### b) Le parcours formatif

Augmenter ses chances de trouver un emploi passe notamment par une entrée en formation au préalable. De fait, plusieurs apprenants sont passés par cette étape. À ce titre, les centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) représentent des lieux propices à la possibilité de trouver une orientation professionnelle qui convienne. Madame Arfaoui, par exemple, entre son travail en hôtel et celui en titres-services, est entrée trois mois en formation de nettoyage dans un CISP de sa région. Madame Oularé a également intégré un CISP afin de se former en commise de cuisine. Il en va de même pour Monsieur Seydou qui s'est formé aux « travaux dans le bâtiment » et a par la suite cumulé une série de formations professionnelles dans divers endroits, tant associatifs que marchands : « J'ai fait beaucoup de formations, hein ! Oh oui ! Beaucoup beaucoup. J'ai fait des formations à [nom du CISP]<sup>15</sup>,

---

<sup>14</sup> Arrivée enfant en Belgique, sa scolarité a commencé par les secondaires professionnelles.

<sup>15</sup> Anonymisé.

à Esope, à Hubo... C'est moi-même qui me suis déplacé et c'est grâce à Lire et Écrire que j'ai trouvé l'endroit. Oui oui, beaucoup beaucoup de formations ».

L'office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi, le Forem, offre une multitude de formations aux demandeurs d'emploi. C'est par ce biais que Madame Mwaura et Monsieur Mendy se sont par exemple formés à leur présente activité professionnelle. Madame Mwaura au nettoyage « pendant 6-7 mois » quand Monsieur Mendy y a, lui, suivi un module de formation en soudure.

Autre acteur majeur dans la formation et l'insertion professionnelles au sein du paysage wallon : les Missions régionales pour l'emploi (MIRE). Madame Mane, par exemple, a pu se former au nettoyage en passant par la MIRE de Namur, la Mirena.

### c) Nécessité et travail de subsistance

Avant d'occuper un emploi vient bien sûr la période de recherche d'emploi et la capacité à faire face à la précarité qui guette ou en train de se vivre. Dans cet entre-deux apparaissent, selon les situations, des possibilités d'activité pour assurer un tant soit peu ses économies. L'inactivité salariale prend par ailleurs place dans un contexte de fragilisation de l'État social subvenant aux demandeurs d'emploi. Le Collectif Rosa Bonheur<sup>16</sup> indique à cet effet que « ces décennies de précarisation du régime salarial ont conduit les classes populaires à produire et à tirer des revenus en dehors du marché formel et érodent l'opposition conceptuelle établie par Engels (1954) entre travail productif – créateur de valeur et essentiellement masculin – et travail reproductif – traditionnellement féminin » (2017, p.92). Il importe donc de qualifier de travail des activités qui ne sont formellement pas reconnues comme telles. « En ce sens, il nous semble que penser le travail réalisé dans ces marges de l'emploi comme un travail de subsistance permet de rendre compte à la fois de l'ampleur des capacités mobilisées ainsi que de sa centralité, en ce qu'il soutient d'autres formes d'activité et en ce qu'il produit une valeur qui peut être objectivable » (ibid.).

La notion de « travail de subsistance » se révèle ainsi cruciale pour mieux comprendre pourquoi et comment certains apprenants ont effectué un travail informel contre rémunération. Ce travail de subsistance est de ce fait à concevoir comme « l'orientation du quotidien vers des tâches et des activités nécessaires à la satisfaction des besoins, à l'accès aux ressources et à la protection, mises en œuvre par les classes populaires dans ce contexte historique de précarisation du régime salarial et invisibilisées par l'imbrication des rapports sociaux de classe, de sexe et de race » (ibid., p.91-92).

Ce travail informel permet en effet de tenir, à l'heure où la sécurité sociale et les liens institutionnels sont mis à rude épreuve. Cette logique d'affrontement de la nécessité économique par l'activité informelle s'est donc retrouvée chez plusieurs apprenants. Trois d'entre eux ont clairement exprimé avoir effectué un travail de subsistance de *care* consistant à prendre soin de personnes dépendantes. Monsieur Seydou, par exemple, « partait chez une dame âgée [quand] elle [lui] sonnait pour aller faire des courses ». Madame Dumas explique avoir fait garde à domicile avec le père d'une connaissance : « Moi, j'ai fait garde-malade pendant un an pour une personne âgée. J'y allais de 18h à 22h. J'étais très bien payée. Ça m'a aidée, hein ». Madame Condé, pour sa part, explique avoir pris soin d'une personne âgée pendant plusieurs mois, alors attentive à un ensemble des gestes et de tâches indispensables

---

<sup>16</sup> Composé de cinq sociologues français : Anne Bory, Jose Angel Calderon, Blandine Mortain, Juliette Verdière, Cécile Vignal ; et d'un urbaniste-géographe : Yoan Miot.

pour entretenir sa santé et son bien-être, ceci quand elle était encore demandeuse d'asile afin de subvenir aux soins médicaux de son fils :

« J'ai été aide à domicile et aide-ménagère chez des particuliers. Je faisais chez une dame qui était malade et qui avait un cancer. Sa fille travaillait à ce moment, je n'avais pas encore les documents [de régularisation] et donc je partais chez la dame pour nettoyer, faire la nourriture pour elle, voilà, faire des petits trucs... Dresser la table, donner la nourriture à la personne, il y a des fois, je nettoyait partout... Tu arrives chez la personne, tu arranges chez elle à la maison, la personne finit de manger, tu vas la mettre à coucher. Elle dort et tu continues. Voilà, tu la prends en charge, quoi. Quand je voyais que la cuisine est sale, je nettoyait. Je faisais le petit déjeuner de la dame, elle mangeait, après je la mettais sur le lit. Quand elle se réveillait, je la prenais encore, je la mettais au salon... Des fois, j'allais me promener avec elle. Il y a des fois, quand elle avait rendez-vous avec son kiné, son kiné venait ou on y allait, puis on rentrait à la maison. Je lui faisais à manger et... Tu vois, je faisais des petits trucs<sup>17</sup>. Je partais au matin et je finissais à 14h, du lundi au vendredi. Elle était vraiment attachée à moi et malheureusement, ses enfants ne me payaient pas bien donc j'ai dû quitter. J'avais mes enfants, mon grand fils était malade, c'était un peu compliqué, j'étais obligée de faire ce travail en attendant qu'il se remette. Il fallait qu'on cherche de l'argent pour qu'on puisse l'opérer une opération pour lui... Mais je n'avais pas encore mes documents donc les gens ont profité de moi. Donc, j'ai arrêté tout court. »

La situation de Madame Condé illustre très bien l'effet de « *care drain* » (Hochschild, 2004) qui s'est développé dans les pays occidentaux, c'est-à-dire le fait de produire du *care* dans la vie domestique, dans les foyers, par des personnes issues de l'immigration, essentiellement des femmes.

Dans un autre registre, Madame Tanui évoque avoir effectué un travail de nettoyage dans une institution pour la petite enfance et Monsieur Russo avoir exercé comme manœuvre dans le bâtiment à une période où il était vulnérable socialement et économiquement avant de travailler dans l'entreprise actuelle : « [prenant un ton plus bas] C'était pas légal, mais bon, ça payait ».

## ii. L'obtention d'un emploi

Il importe ensuite de se demander comment les personnes en sont venues à trouver l'emploi qu'elles occupent présentement. Quels canaux ont été mobilisés dans cette optique ? Nous verrons que la recherche et l'obtention d'un emploi s'effectue tendanciellement par d'autres moyens que ceux propres à la culture écrite. De fait, quand il est nécessaire de se présenter à travers une lettre de motivation et un curriculum vitae, c'est une personne tierce qui prend la responsabilité de les rédiger... quand cette aide s'avère toutefois à disposition. C'est par exemple le mari de Madame Tanui qui a rédigé ces deux documents pour elle. Elle ne les a ensuite pas envoyés par mail mais est allée les déposer dans les boîtes aux lettres d'agences et d'entreprises ou les donner en main propre.

Deux principales catégories ont été identifiées dans les réseaux orientant la personne vers l'emploi : les réseaux institutionnels et l'ancrage local.

### a) Les réseaux institutionnels

On peut ainsi observer qu'un ensemble d'apprenants a accédé à un emploi par le truchement d'organisations de différents ordres. Le dispositif d'insertion professionnelle « Article 60 » permettant

---

<sup>17</sup> Relevons ici l'euphémisme dont Madame Condé fait part pour définir son travail auprès de la personne accompagnée. « Petits trucs » ou « grands riens » – pour récupérer une notion mobilisée par Justine Duchesne (2025b, p.1) à propos des effets précieux de la formation d'alphabetisation chez un groupe de femmes – qui s'avèrent en réalité inestimables pour le soin de la personne.

d'engager des bénéficiaires du RIS rémunérés par le CPAS a constitué un accès à l'emploi pour Madame Alaoui, Madame Condé et Madame Seydou. Pour Madame Condé et Monsieur Seydou, ce contrat leur a ensuite permis d'être engagé par la structure.

Les missions régionales pour l'emploi, les MIRE, ont aussi été décisives, comme c'est le cas pour Madame Sabri et Madame Mane, toutes deux techniciennes de surface, à la suite d'une formation et d'un accompagnement par ces structures. Le Forem est intervenu pour l'emploi de Madame Cissé qui l'a orientée vers les titres-services. Enfin, d'autres apprenants se sont dirigés vers les agences d'intérim afin de trouver un travail, comme Monsieur Gowen pour ses deux emplois de technicien de surface et Monsieur Ali afin d'exercer comme soudeur.

## b) L'ancrage local

L'ancrage local orientant vers l'engagement se remarque pour d'autres apprenants. Comme le pointent Didier Demazière et Marc Zune à propos des demandeurs d'emploi peu diplômés et aux « emplois peu qualifiés », ceux-ci peuvent facilement en venir à développer des techniques de recherche d'emploi faiblement reconnues par les institutions car se déployant moins par « des formulations écrites que par des connexions fluides, des liens informels ou faibles » (2019). Ces démarches s'inscrivent dans un système de sens empreint d'informalité, elles « visent à débusquer des offres d'emploi non explicites et latentes, elles valorisent les candidatures par le travail et la pratique, elles passent par des contacts directs parfois au sein de réseaux d'interconnaissance ou de recommandation » (ibid.).

Il s'agit d'une part de l'entourage des enquêtés, forme de connexion fluide mettant en confiance. Madame Faro a ainsi trouvé son travail sur base de recommandations d'amies à elle, « d'autres africaines », précise-t-elle, qui lui ont indiqué où et comment trouver du travail. De même, Madame Mareb « a été mise en contact avec la société » par une amie. D'autre part, pour reprendre Marc Zune et Didier Demazière, « les réseaux d'interconnaissance ou de recommandations » ainsi que « les liens faibles » (2019) appuient la possibilité de trouver un emploi. L'interconnaissance ou la recommandation peuvent être relevées, entre autres, pour Madame Tanui. Face à la difficulté de décrocher un emploi malgré son démarchage, c'est l'institution pour la petite enfance dans laquelle elle a fait du nettoyage à titre informel qui lui a écrit une lettre de recommandation à adresser aux agences d'intérim, « pour dire qu'[elle est] quelqu'un de confiance ».

Enfin, les acteurs ponctuels et peu familiers que représentent « les liens faibles » (Granovetter, 1973) interviennent également dans l'obtention d'un travail. Ces acteurs sont étrangers à nos cercles sociaux respectifs et facilitent en ce sens la création de nouveaux « ponts » entre les individus, comme c'est le cas dans la recherche d'emploi. Nous pouvons par exemple observer ce type de mise en réseau avec Madame Arfaoui qui a intégré son agence de titres-services par le biais d'une habitante de son village, « pas une voisine proche », précise-t-elle, qui y travaillait. Ce type d'opportunité apparaît aussi dans la situation de Madame Mwaura qui explique avoir bénéficié de l'entremise de l'assistante sociale de l'institution qui accueille son « fils atteint d'un handicap » pour trouver un stage et ensuite un emploi :

« L'assistante sociale qui travaille dans le centre d'accueil où se trouve mon fils, elle m'a demandé ce que je faisais, je lui ai expliqué que je faisais le nettoyage et que je cherchais où faire mon stage. Et alors, elle m'a mise en contact avec sa cousine qui a ouvert [une société de nettoyage]. C'est comme ça que je suis venue pour mon stage, j'ai fait mon stage à la CSC. Et alors, j'ai été engagée là-bas aussi, à la CSC. J'y ai travaillé pendant 3 ans. »

## 2) Contextes de travail

Afin de situer davantage l'environnement de travail des enquêtés et les situations qu'ils peuvent fréquemment rencontrer, nous allons explorer plus en profondeur leur contexte de travail. Cela nous permettra en outre d'avoir un regard plus aiguisé pour les thématiques développées par la suite.

De fait, dans cette partie-ci, nous nous pencherons sur la pénibilité qui caractérise les métiers des enquêtés, sur la précarité que sous-tendent ces emplois, sur l'environnement social au sein de l'espace professionnel ainsi que sur la confrontation ou non aux savoirs de base que sont la lecture, l'écriture et « le numérique » – avec toute l'équivoque que comprend cette notion – sur le lieu de travail.

### *i. La pénibilité du travail*

Sur quels critères pouvons-nous nous baser pour qualifier un travail de pénible ? Dans un article consacré spécifiquement à cette question, Iria Galván Castaño prend appui sur les travaux du sociologue Frédéric Michel<sup>18</sup> pour en dresser les cinq principaux déterminants. Un métier est considéré comme pénible en raison de : « la précarité de l'emploi (contrat de travail à durée déterminée, temps partiel, travail hors droit du travail...) ; flexibilité du temps de travail (des horaires atypiques) ; pénibilité temporelle (l'intensification du rythme de travail) ; pénibilité pathologique (troubles de santé) ; pénibilité relationnelle (la pénibilité liée à des rapports nuisibles avec des clients, avec des collègues, avec la hiérarchie...) » (2016, p.64).

Les enquêtés d'Iria Galván Castaño sont des apprenants de Lire et Écrire Bruxelles. Ils ont exercé en tant que balayeur, chauffeur, aide-cuisinière<sup>19</sup>, déménageur et nettoyeuse. Elle y relève « un cumul des pénibilités » (ibid.). De plus, « dans certains cas, (...) les conditions de travail pourraient même être considérées comme extrêmement pénibles » (ibid.).

Notre collègue de Lire et Écrire Bruxelles rappelle également que les travailleurs peu scolarisés se regroupent dans la catégorie des « cols-bleus les moins qualifiés ». C'est tout particulièrement cette catégorie ainsi que, selon les critères, les cols-bleus plus qualifiés qui « semblent davantage souffrir de conditions de travail qui impliquent des cadences de travail très élevées, des délais très stricts et très courts. Ils ont aussi moins d'autonomie que les autres groupes professionnels pour contrôler leur rythme de travail » (ibid., p.66). En plus du port ou du déplacement de charges lourdes, elle pointe également que « les cols bleus subissent davantage des vibrations, du contact avec les produits chimiques, des positions douloureuses et des mouvements répétitifs » (ibid.).

La réalisation de ces tâches ne va pas sans l'apparition de pathologies, troubles musculosquelettiques et l'exposition à des risques psychosociaux notamment causés, en plus des contraintes physiques citées juste avant, par l'isolement social, le stress ou encore l'intensification du rythme de travail qui accroît d'autant plus que le nombre de travailleurs diminue. Notons, par ailleurs, qu'une dimension sexuée de la souffrance des corps gagnerait à être davantage mentionnée lorsque l'on parle de pénibilité au travail. Ce n'est par exemple pas le cas avec la catégorie de cols-bleus qui suscite surtout un imaginaire lié au travail manuel masculinisé, essentiellement constitué d'ouvriers hommes. L'ergonome québécoise Karen Messing indique à ce sujet que « l'usure est plus prononcée dans les emplois féminins, souvent marqués par un travail répétitif à cadence rapide, un manque d'autonomie

---

<sup>18</sup> Ceux-ci ont notamment porté sur l'activité de caissière.

<sup>19</sup> Souvent l'équivalent de « commis de cuisine ».

dans l'organisation et/ou des postures immobiles. Cela est vrai notamment pour le nettoyage des toilettes de trains – effectué exclusivement par les femmes des équipes mixtes – qui se caractérise par un enchaînement de postures contraignantes (penchées, courbées) et des cadences élevées » (Benelli, 2016, p.156). Malgré cette usure plus conséquente pour les femmes, la reproduction des rapports sociaux de genre vient grever une formulation adéquate des « procédures de définition des maladies professionnelles ». De fait, encore maintenant, ces procédures « occultent les risques associés aux emplois féminins » (ibid.).

Autant les cols-bleus moins qualifiés en général que les enquêtés d'Iria Galván Castaño coïncident en termes de pénibilité au travail avec les personnes rencontrées pour cette étude-ci. En effet, les caractéristiques développées ci-dessous se reflètent également dans leurs contextes de travail. Monsieur Russo et Monsieur Gowen font part, par exemple, de la pénibilité liée à la flexibilité du temps de travail à laquelle ils sont enjoint, c'est-à-dire l'imposition d'horaires atypiques. Monsieur Gowen, cumulant deux emplois de nettoyage dans deux entreprises différentes dont un Delhaize : « C'est pas facile, pour moi de travailler. Je sors de la maison à 5h et je vais rentrer chez moi aujourd'hui à 23h ». Monsieur Russo, occupant un temps-plein dans la même entreprise, défend le fait d'être actif professionnellement malgré la pénibilité de ses horaires : « Depuis cinq ans que je travaille au nettoyage, je me lève à 4h15 au matin. Donc... Des fois, t'as pas envie de... Tu te dis : "Qu'est-ce que je fais... Je me foutrais bien sur la mutuelle ou au chômage"... Non, non, moi j'ai choisi le système du travail. Je reste dans le système du travail parce que j'aime bien. C'est quelque chose qui fait partie de la vie. Et donc voilà... »

Comme le relève aussi Iria Galván Castaño, la pénibilité temporelle vient mettre à mal le bénéfice de pauses au travail, comme dans celui de Madame Cissé qui exerce en titres-services. Elle exprime ainsi ne pas profiter systématiquement du temps dédié au dîner, ce qui la force à manger durant ses déplacements en voiture :

« La difficulté, c'est les déplacements. Chaque jour. C'est ça qui est difficile. Même manger, tu n'as pas beaucoup de temps. Il y a trente minutes pour aller à la maison suivante et pour manger, c'est trente minutes, donc... [riant un peu] Des fois, je mange en même temps que je conduis. Par exemple, j'ai une maison ici, [dans cette ville-ci], le matin, quand je finis, pour aller à l'autre maison, c'est trente minutes de route. Conduire et manger, c'est le même temps. Il n'y a pas de temps de pause. Donc je fais parfois les deux en même temps. »

La pénibilité pathologique peut se retrouver à travers la répétitivité des gestes et mouvements liés à un ensemble de tâches physiques. C'est ce que décrivent plusieurs enquêtés comme Madame Dumas, Madame Arfaoui ou encore Madame Touzani, toutes trois occupant un emploi directement lié au nettoyage. Madame Dumas, technicienne de surface en maison de repos et de soins : « C'est physique quand même, le nettoyage. C'est physique. Vous savez, de 8h00, si vous deviez faire un temps-plein de 8h00 du matin à 16h00, franchement, c'est long, c'est dur. Toujours à pousser un chariot, toujours les mêmes gestes, c'est monotone, hein. Très monotone ».

Madame Touzani évoque d'abord le « travail émotionnel » (Hochschild, 2003) qu'elle invite à endosser son poste de surveillante du temps de midi, indiquant que celui-ci n'est toutefois « pas physique » pour poursuivre sur la pénibilité physique et les gestes répétitifs liés à son deuxième emploi, celui de technicienne de surface engagée par sa commune : « L'école, c'est pas physique, mais il faut avoir de la patience avec les enfants ! Garder son calme... Il faut être toujours [elle rit brièvement] souriant ! Le nettoyage, c'est pareil, hein, c'est physique, faut pas croire ! [Elle indique une zone de tension au

niveau du trapèze, inflammée lors de la rencontre]. Après, c'est des gestes qu'on fait toujours... Il suffit d'un [faux] mouvement... »

Madame Arfaoui, aide-ménagère en titres-services confie le même type de pénibilité et les douleurs qui s'ensuivent : « C'est le mouvement répétitif qui fait mal », elle présente également des inflammations constantes à diverses parties du corps : le trapèze, les cervicales, les bras, le bas du dos... Raison pour laquelle elle se rend deux fois par semaine depuis un an chez un kinésithérapeute, bien que la mesure ne soit pas suffisamment adaptée que pour mettre fin à l'origine de sa souffrance physique : « Sur le coup, ça fait du bien. Le lendemain, tu travailles et... C'est juste un soulagement, mais j'ai toujours les douleurs, quoi... » Elle illustre par la même occasion la « fatigue » et des pathologies engendrées par son travail clairement identifiées : « Je culpabilise quand je ne vais pas travailler. Malgré toutes mes articulations... parce que j'ai une cervicale qui est foutue... J'ai ici une bosse, c'est un kyste d'arthrose. Alors, j'ai une attelle pour travailler. (...) J'ai des épicondylites aussi, que ça a commencé... De là, du coude jusqu'au bout des doigts, les deux bras ».

La pénibilité physique de ces métiers s'accroît également par l'augmentation de la charge de travail, venant alors intensifier le rythme à garder, tirant ainsi davantage sur la pénibilité temporelle. Cette intensification prend lieu en outre en raison de l'absence de moyens humains suffisants mis en place pour effectuer les tâches. C'est ce que déplorent par exemple Monsieur Russo pour l'entreprise de travail adapté dans laquelle il fait le nettoyage et Madame Sylla, engagée depuis plus d'un an pour faire le nettoyage dans une maison de repos et de soins :

– Monsieur Russo : « Le jeudi et le vendredi, je me trouve tout seul donc je me trouve tout seul à faire les bureaux. Si je commence pas avant l'heure, les bureaux d'en-haut, il faut une heure, j'ai jamais fini pour 8h parce qu'après je dois encore redescendre en bas, refaire la cuisine de [l'entreprise] où on mange, plus les toilettes à faire, redescendre. Et puis réattaquer le bas, faire les toilettes du bas, vérifier les papiers, les produits pour les mains... Qu'est-ce tu veux que je leur dise, moi ? Ils savent très bien que j'suis tout seul. Ça fait neuf mois que j'suis tout seul. Neuf mois et demi. »

– Madame Sylla : « Les autres, ils sont deux, mais moi, je suis seule le matin. C'est ça qui me dérange. Mes collègues, ils sont deux par étage. Tout le monde est à deux. Moi le matin, je suis seule à mon étage. Parce que pour faire les déjeuners et pour faire toute la chambre... Il y a trente chambres pour chaque étage. Quand c'est les vacances, ma cheffe met des étudiantes [jobistes] à travailler avec moi, mais s'il n'y a pas d'étudiantes, je suis toujours seule le matin, c'est ça qui me dérange. Parce qu'il y a beaucoup à faire : les bureaux, le déjeuner, il y a un grand frigo, changer les poubelles... Tout ça le matin avant 9h. Parce qu'à 9h c'est la pause. Mais parce que je suis seule, parfois je ne peux pas faire tout. Donc parfois, juste après la pause, j'attaque les bureaux. Normalement, on fait le petit-déjeuner le matin, après deux bureaux, après deux toilettes aussi. Au matin. Donc des fois, je ne peux pas faire tout ça. Je l'ai déjà dit à mon assistante sociale. Elle en a parlé à ma cheffe mais ça ne change toujours pas. »

Si l'on se reporte à nouveau au travail d'Iria Galván Castaño, on en retiendra en plus que la pénibilité endurée à travers ces métiers « n'est pas souvent compensée puisque les cols-bleus peu qualifiés bénéficient moins souvent que les autres travailleurs de la stabilité au travail ou de salaires élevés » (ibid., p.68). De fait, à la quasi-unanimité, les enquêtés critiquent le bas niveau de leur salaire, malgré les différences d'activité. Les métiers pénibles s'accompagnent donc bien souvent d'une précarité les sanctionnant doublement. Que ce soit dans des sociétés de nettoyage, en titres-services, au sein de l'entreprise ou en institution pour personnes peu autonomes, le salaire apparaît comme le premier élément que les enquêtés modifieraient dans leur travail actuel s'ils et elles le pouvaient. Madame Arfaoui : « Je prendrais que ce que je mérite, c'est tout. Je veux pas plus. Par exemple, pour moi, 14€

de l'heure<sup>20</sup> pour mon travail, c'est trop peu. Moi, j'ai commencé avec 10€ de l'heure et après dix-sept ans, 14€, c'est rien du tout, quoi ! C'est trop peu ! Avec les tâches qu'on fait... ». Monsieur Seydou, de son côté, évoque sa rémunération à la résidence pour personnes en situation de handicap : « J'ai mon CDI, c'est très bien. Mais comme c'est une ASBL, au niveau des salaires... Ça me donne envie de quitter l'endroit... ». Monsieur Gowen, pour sa part, dénonce le différentiel au Delhaize entre la charge de travail et la rémunération associée : « Je travaille, par jour, six heures trente. Ben, j'ai besoin de travailler huit heures. Un temps plein. Parce que je suis avec une famille. Travailler six heures trente, c'est trop peu. Et au Delhaize, je suis trop fatigué, c'est six jours de travail. Six jours de travail, pour deux heures trente par jour. C'est beaucoup et il ne paie pas bien. À [l'autre entreprise], je travaille quatre heures et ils me paient bien. »

On constate ainsi, d'une part, que les formes de pénibilité se cumulent effectivement, pesant alors sur les corps et les esprits, et d'autre part, que précarité et pénibilité se combinent. Cela donne lieu dès lors à des phénomènes de sentiment d'injustice au regard des autres métiers, mieux payés, dynamique récurrente entre catégories socioprofessionnelles inférieures et supérieures. Nous l'observons par exemple avec Madame Tanui :

« Nous, les femmes de ménage, notre métier est très dur. On a mal au dos, mal à la tête, le physique... On porte tout et on gagne moins. Je comprends pas. Et les gens des autres métiers, ils gagnent plus. Juste à cause des papiers<sup>21</sup>... Si c'est comme ça, c'est comme ça. Mais en tout cas, on serait contents si on gagnait un meilleur salaire. »

Ce cumul de pénibilité et cette combinaison entre précarité et pénibilité provoquent également un détachement vis-à-vis du travail reproductif où les tâches domestiques sont aussi majoritairement exécutées par les femmes. Les propos de Madame Arfaoui sont éclairants à ce sujet :

« Depuis maintenant à peu près 3-4 ans, je commence à être plus... Allez... Je ne sors pas, j'ai mon ménage à faire et tellement j'ai mal... Je me dis : "Je travaille toute la semaine et puis après, voilà, il faut encore faire ça chez soi...". J'aime bien mon métier, ce que je fais, mais c'est vrai, chez moi, je commence à faire moins parce que c'est un métier quand même... C'est dur et puis avec toutes mes articulations qui... C'est un tape-nerfs, quoi. »

## *ii. Une vue sur l'environnement social de travail*

Dans le prolongement de la question de la pénibilité qui vient d'être développée, il importe également de prendre connaissance de la densité des relations professionnelles sur le lieu de travail. De fait, moins ces relations seront effectives, denses et récurrentes, plus les travailleurs seront isolés et exposés à des risques à nouveau de pénibilité et psychosociaux.

### *a) Travailler en solitaire*

Dans le secteur du nettoyage, selon le lieu de travail, les personnes sont amenées à travailler soit seules soit par groupes de deux ou trois. Le travail en solitaire est de ce fait rencontré chez la moitié des interviewés et interviewées, notamment pour celles effectuant un travail au sein des domiciles comme

---

<sup>20</sup> En mars 2025, les titres-services, compris dans la commission paritaire 322.01 liée aux services de proximité, étaient rémunérés à 13,90€/h pour aucune année d'ancienneté et 14,76€/h pour trois ans d'ancienneté, le maximum reconnu. Depuis, ces salaires ont été indexés en juillet 2025, augmentant le salaire sans ancienneté à 14,67€/h et à 15,53€/h pour trois ans d'ancienneté (Banque de données Salaires minimums, 2026b).

<sup>21</sup> Madame Tanui entend par « papiers » la possession de diplômes, donc d'avoir été à l'école et potentiellement pu suivre des études supérieures.

Madame Tanui, Madame Cissé ou encore Madame Arfaoui, cette dernière exprimant d'ailleurs qu'elle ne voit au mieux ses collègues qu'une fois par an, lors du souper annuel organisé par l'agence. Madame Faro est également la seule technicienne de surface présente pour le hall sportif qu'elle entretient, idem pour Madame Touzani qui a la charge de nettoyer la maison communale et certains lieux de travail sur le territoire de la commune.

Dans le cas de Monsieur Russo et Madame Sylla – évoqués un peu plus haut – qui font respectivement du « nettoyage d'entretien » et du « nettoyage de *care* » (Benelli, 2010), il et elle travaillent tous les deux seuls durant au moins la moitié de leur temps de travail, ce qui contribue à leur isolement professionnel et alourdit leur charge de travail. Madame Sylla, travaillant seule le matin malgré elle : « La collègue qui vient après, elle est en mi-temps, donc elle, elle vient à 11h30 environ. Moi, je viens à 7h... Donc parfois, c'est difficile pour moi ». Monsieur Russo fait part du même ressenti pour un milieu de travail différent, indiquant en plus le risque d'absence de secours en cas d'accident : « Tu vois, de 6h à 8h, quand tu fais les bureaux pour l'entreprise de verrines, en haut, 'y a personne. On s'est déjà dit qu'on se retrouve là, tout seul, qu'est-ce qui se passe ? Il arriverait un malaise ou... pendant deux heures. Si on te retrouve pas, tu risques d'avoir un problème quand même, si tu tombes, que t'as un malaise ou quoi... »

L'absence de collègues, d'une part, ôte toute occasion d'échanger avec des pairs sur l'activité elle-même, ce qui contribuerait à se définir des intérêts communs et ce qui offre, plus largement, l'opportunité de se confier auprès de semblables qui connaissent la réalité du travail à exercer.

D'autre part, nous pouvons remarquer que cette absence vient s'opposer aux injonctions de plus en plus pesantes d'apprendre la langue du pays d'accueil dans le cas de personnes d'origine non francophones. Il conviendrait de « s'intégrer » et s'intégrer par la locution du français, en l'occurrence. Cependant, si les personnes ne sont pas amenées à fréquenter grand-monde sur leur environnement de travail, espace majeur de socialisation, ces injonctions à « l'intégration » ne sont rien de moins que des injonctions paradoxales les assujettissant, et ce d'autant plus dans un contexte de restriction des financements des associations dispensant de la formation linguistique.

### b) Travailler avec des pairs

À la différence de ces configurations, d'autres sont amenées à travailler à plusieurs. Dans leurs maisons de repos et de soins respectives, Madame Dumas et Madame Condé connaissent un travail qui se fait en équipe. Madame Condé a exercé en tant que commise de cuisine en maison de repos et de soins dans une équipe de sept à huit personnes. Madame Oularé, aussi commise de cuisine, cette fois au casino, effectue son travail en compagnie de trois à quatre collègues en fonction des jours et de l'affluence des commandes. Madame Dumas est dans une équipe de onze techniciennes de surface réparties par groupes de deux à trois selon les étages. Elle exprime ainsi que le soutien apparaît entre elles lorsque l'une n'est pas en mesure d'achever sa tâche. Ce soutien, elle le défend au nom de l'intérêt pour les résidents du home par l'exécution d'un travail considéré comme « inestimable » (Molinier, 2010, p.167-168) : « Si la collègue n'est toujours pas bien, on achève à deux son travail. Parce que comme on s'entend bien, on travaille comme ça. On est là pour les pensionnaires, voilà. Même si on ne le fait pas à fond comme si c'était notre tâche à nous, mais on le fait quand même, on s'entraide ». Madame Alaoui nettoie par binôme à l'hôpital selon le fonctionnement d'un binôme par couloir. Il lui arrive cependant de travailler seule, ce qu'elle n'estime « pas facile ». Madame Touzani travaille également avec une collègue comme surveillante à l'école sur le temps de midi.

### c) L'encadrement de l'entreprise

Enfin, on peut noter un encadrement faible ou plus présent selon les endroits. Ainsi, en hôpital et dans les agences de titres-services, la direction n'a jamais été rencontrée, à l'exception de Madame Arfaoui qui « a vu son patron deux fois en dix-sept ans ». La situation se différencie de celles en maison de repos et de soins, par exemple, où un lien peut être tissé et entretenu avec leur direction. Madame Sylla et Madame Dumas ont, à cet effet, toutes les deux mises au courtant leur direction de leurs difficultés avec la lecture et l'écriture. Madame Dumas a aussi pu bénéficier du soutien de sa directrice à la suite d'un accident sur le retour du travail. Incapable de reprendre l'activité de commis de cuisine qu'elle exerçait dans l'institution depuis plus de onze ans, sa directrice lui a proposé de récupérer un poste de technicienne de surface tout en l'aménageant selon les tâches.

Dans certains endroits, on note la présence d'assistantes sociales afin de pouvoir accompagner le mieux possible les travailleurs. C'est le cas pour Monsieur Russo dans son entreprise de travail adapté ainsi que pour l'agence de titres-services de Madame Tanui. De même, si Madame Tanui ne voit pas quotidiennement ses collègues, elle fait part du travail de cohésion et d'accompagnement déployé au sein de son agence, contrebalançant son isolement professionnel : « Ça, c'est chouette. Là où je suis, il y a beaucoup d'activités, de réunions de travail, des formations et chaque fois, il y a des formations, des rencontres entre nous pour parler ».

#### iii. *Travail et savoirs de base en actes... ?*

La culture écrite est devenue une norme sociale de notre quotidien, elle imprègne les pratiques courantes de la population et des institutions, toute information est habituellement délivrée par voie écrite. Si l'on a été scolarisé, la pratique est spontanée, ne laissant que peu de place à une réflexivité sur la lecture et l'écriture en actes. De ce fait, la culture écrite peut être considérée comme un « fait social total » (Lahire, 1990, p.272).

Il en va de même pour de multiples usages du numérique (Plantard & Serreau, 2023). La possession d'un ordinateur irait à ce titre de soi comme l'utilisation d'une adresse mail. Bien que les métiers rencontrés ici ne soient aucunement similaires à du travail de bureau où la manipulation de l'écrit imprègne entièrement l'activité salariée, nous pouvons nous demander dans quelle mesure les apprenants rencontrés font face à de l'écrit au travail et comment ils s'arrangent lorsque la situation se présente.

Tel qu'évoqué ci-dessus, les personnes sont susceptibles de confier à leur direction leurs difficultés avec l'écrit. Ce n'est toutefois pas systématiquement le cas. Dans l'optique de la confiance à la hiérarchie, elles peuvent être soutenues par leur employeur pour suivre une formation en alphabétisation comme on peut l'observer pour Madame Tanui<sup>22</sup>.

Afin de ne pas s'exposer publiquement et risquer le discrédit, certaines ferment la diffusion de cette information au-delà de la direction. L'illettrisme fonctionnant comme un stigmate selon les contextes sociaux, la « dissimulation » (Goffman, 1975, p.83) de celui-ci s'annonce alors comme salvatrice pour conserver sa valeur sociale. Madame Dumas et Madame Condé illustrent tout à fait ce type

---

<sup>22</sup> Ce n'est cependant pas toujours le cas. Si Madame Mwaura et Madame Mane ont d'abord pu bénéficier du Congé Éducation Payé (CEP) conclu avec leur employeur, celui-ci (étant la même société de nettoyage) les a amenées à arrêter la formation au début de l'année académique 2025-2026 (sur le CEP, voir : Duchesne, 2022).

d'interactions non désirées, les deux travaillant par ailleurs en maison de repos et de soins, institution où les rapports entre collègues sont étroits et quotidiens :

– Madame Dumas : « Je me sens bien avec ma patronne, donc je préfère lui demander si je n'arrive pas à lire quelque chose, et puis je n'ai pas envie de me ridiculiser vis-à-vis des collègues parce que je connais mon caractère et je n'ai pas envie de me rabaisser, en fait. Voilà, c'est ça, j'ai ma fierté. »

– Madame Condé : « Au travail, personne ne savait que je ne savais pas bien lire. Ah oui, hein. Parce que je ne le montrais pas aux gens, que je ne savais pas bien lire. Mais, quand même, ma cheffe, je lui avais expliqué un peu mon cas donc elle le savait. »

À l'inverse, l'une ou l'autre apprenante indique l'avoir communiqué, d'une manière ou d'une autre, à quelques collègues en plus de la direction, comme Madame Faro et Madame Sylla, techniciennes de surface respectivement dans un hall sportif et dans une maison de repos et de soins.

### L'écrit et ses contraintes pratiques

En fonction des métiers, le rapport à l'écrit peut représenter un frein majeur dans la réalisation de son travail. Monsieur Ali, par exemple, s'est retrouvé empêché d'exercer avec aisance son activité de soudeur car l'écrit y était fortement présent dès le début : « Pour les formations, les choses de sécurité... Obligé d'écrire et lire pour commencer à travailler. Au travail, je devais toujours voir quelqu'un pour chercher sur le téléphone, faire des choses avec l'écrit. Donc je suis venu à Lire et Écrire ».

Monsieur Kaba explique, lui, ne pas pouvoir évoluer dans l'usine de chocolat où il est opérateur tant qu'il ne sait pas lire ni écrire avec plus de facilité, pourtant encouragé par ses supérieurs :

« À cause de difficultés pour lire et écrire, il y a certains postes que j'arrive pas à... Parce que là-bas, ça demande parfois à écrire... Le problème de l'écriture, c'est ça qui m'a empêché d'avoir certains postes au travail, sinon ils voulaient que j'avance dans certains postes, mais... à cause de l'écriture, je ne pouvais pas les prendre en charge. Pour opérateur, par exemple, il y a des catégories, il y a des étapes, certaines machines sont trop compliquées à manipuler si tu es dessus parce qu'il faut que tu arrives à lire et à écrire... Il y a certaines machines, c'est pas trop compliqué mais d'autres oui, c'est ça la différence. Ça demande trop d'écrit. »

#### a) Faire face à la lecture

Une grande majorité des enquêtés est amenée à rencontrer la culture écrite sur son lieu de travail. Si Madame Faro, Monsieur Russo et Monsieur Seydou expriment ne pas devoir lire quoi que ce soit durant leurs heures de travail<sup>23</sup> à nettoyer le hall sportif pour l'une, l'entreprise de travail adapté pour l'autre et l'institution pour personnes en situation de handicap pour le troisième, tous les autres font part d'épisodes quotidiens plus ou moins conséquents où l'écrit apparaît dans leur travail.

Du côté du nettoyage, quelle que soit sa forme – de maison, d'entreprise ou d'institution de *care* –, cela se matérialise par différentes formes de communication, comme intermédiaire avec les

---

<sup>23</sup> Nous pouvons toutefois mettre ces affirmations en perspective et les relativiser. D'une part, au vu de l'omniprésence de la culture écrite. D'autre part, en raison du principe de lecture légitime selon lequel certaines pratiques de lecture sont instantanément disqualifiées, socialement ou par soi-même et ce sans d'office le vouloir. Les lectures du quotidien, sommaires, pragmatiques sont ainsi facilement exclues du champ de la lecture car n'apparaissant pas sous forme de livre, de roman ou sous quelque appareil de culture légitime. C'est tout le propos du titre du *Journal de l'alpha* n°237 intitulé « Savoir lire et lire sans le savoir » (Lire et Écrire, 2025).

bénéficiaires, avec le reste de l'équipe, comme outil administratif ou comme passage nécessaire pour appliquer correctement le nettoyage.

Madame Alaoui fait ainsi part des précautions hygiéniques à respecter à l'hôpital, et bien plus particulièrement quand elle doit nettoyer des chambres accueillant des personnes atteintes de maladies spécifiques comme le covid. Ces précautions sont affichées à de multiples endroits afin d'adopter les gestes adéquats et de nettoyer certains espaces-clés, d'emballer le linge du patient et les tentures dans des sacs dédiés, de nettoyer la chambre au savon vert et à l'eau de javel, la durée maximum à passer dans la chambre... En raison de l'ampleur de ces informations, Madame Alaoui a dû demander de l'aide les premières fois à ses collègues infirmières. Il arrive également que les infirmières laissent un mot à destination de la technicienne de surface afin de lui indiquer de nettoyer telle ou telle chambre. Identifier le numéro de la chambre n'est pas difficile pour elle, les difficultés surviennent quand il s'agit de lire le texte qui accompagne le petit mot.

Madame Arfaoui doit également lire dans son travail au sein des domiciles. Il arrive en effet que les clients lui laissent un « petit mot » afin de lui communiquer certaines indications. À moins que le message ne soit envoyé par téléphone, il prend habituellement une forme manuscrite, transcrit sur papier. L'écriture manuscrite changeant d'une personne à l'autre influence sa lisibilité et peut compliquer considérablement sa lecture. Madame Arfaoui : « C'est vrai que, parfois, leur écriture... Comme l'écriture de médecin, là... Que tu comprends pas ! » D'autre appuient ses propos :

- Madame Yassine : « Moi, une fois, il m'avait laissé une tartine ! Je savais pas lire ! (...) »
- Madame Mwaura : « Surtout si les écritures sont mal écrites. Si c'est bien écrit, tu te débrouilles, mais quand c'est mal écrit, tu te dis "Woh ! Comment on lit le mot, là ?" »
- Madame Yassine : « Parce que, nous, on comprend pas toutes les écritures. Il y a des écritures un peu bizarres, parfois. »
- Madame Dumas : « Moi, quand c'est en majuscules, c'est mieux pour moi. »

Madame Dumas, dans son travail en maison de repos et de soins, utilise avec ses collègues un « cahier de communications » qui leur sert de support de communication avec « leur cheffe » dans leur organisation : « Quand la cheffe laisse un message dans le cahier de communications, on doit regarder pour l'heure, tous des trucs comme ça. Par exemple aussi, si on doit désinfecter une chambre... »

Du côté du travail en cuisine, la relation avec la lecture est également quotidienne. De fait, Madame Condé et Madame Oularé, commises de cuisine, reçoivent tous les jours des listes d'indications relatives aux repas à préparer. Madame Condé devait ainsi faire attention aux régimes spécifiques des résidents de la maison de repos. Tous les matins, elle avait à préparer les repas en tenant compte des « fiches » transmises en cuisine, la pression pour ne pas commettre d'erreur devait être palpable :

« Je devais beaucoup lire. Ça m'a beaucoup fatiguée au début. Parce que quand tu arrives le matin, on te donne une fiche comme ça [elle pointe une feuille imprimée] où on met les gens qui sont diabétiques, les gens qui suivent un régime... D'autres aussi qui ne mangent pas de la viande, les végétariens... En tout cas, il y avait beaucoup de trucs, donc quand tu fais les tartines, il y en a qui prennent des fromages, d'autres des... Enfin, chaque personne avait sa manière de manger, tu vois, donc c'est tout ça que tu dois regarder et puis faire les tartines. Il y en a qui mangeaient du pain gris, d'autres non... C'était un peu varié, donc tu dois regarder dans les listes et puis faire les tartines. La personne qui est diabétique, tu dois pas lui donner... tu dois toujours lui donner les aliments et doses qui conviennent. »

Madame Oularé, de son côté, explique parvenir à déchiffrer le contenu des commandes de plats à préparer qu'elle reçoit au casino selon leur brièveté et leur récurrence :

« C'est pas long pour les nourritures, les salades, là, ou les desserts, c'est pas des écritures longues, donc je peux lire. S'ils me donnent des tickets [de commande], je sais ce que c'est parce que j'apprends ici à lire et à écrire. Un long papier, c'est difficile pour moi, parce que je n'ai pas encore appris beaucoup ici. Par exemple, pour lire "Café liégeois", je connais. C'est écrit, je le reconnais. Si tu me l'as montré, je vais reconnaître ce que c'est. »

Cette technique liée à la mémorisation est également évoquée par Madame Touzani sur son lieu de travail qui en profite pour présenter une « résistance à l'infériorisation sociale » (Villechaise-Dupont & Zaffran, 2004, p.187) et à l'abatement qu'impliqueraient les difficultés en lecture et écriture dans sa participation sociale et professionnelle :

« Dans mon cas, j'ai pas de blocage dans mon travail avec la lecture et l'écriture. J'arrive à me débrouiller. Toujours, malgré que, voilà, ça handicape, oui, mais je vais pas le laisser gagner sur ma vie [rit]. C'est comme, je te disais, j'ai travaillé dans les restos, j'étais dans la cuisine et j'ai 40 personnes, je sais pas combien, qui viennent et... T'as les serveurs qui me ramènent les commandes [prenant un ton pressé] : – "Il faut faire ça pour telle table, il faut ça pour telle autre, pour telle autre...", C'est tout là [elle indique sa tête avec son doigt], je fais tout par mémoire et je sors tout ! [elle rit] »

En-dehors des secteurs HORECA et nettoyage, divers secteurs sont aussi concernés. Monsieur Boaz doit lire le programme de sa journée de travail concernant l'entretien des véhicules du centre de la Croix-Rouge où il travaille : « Je dois lire quelles voitures je dois nettoyer aujourd'hui, que réparer... Aspirer la voiture, nettoyer l'intérieur, l'amener au car-wash, après je note la plaque dans le cahier ».

Autre forme de réception de l'écrit : les messages envoyés par les collègues sur des groupes de discussion à l'instar de WhatsApp. C'est ce que mentionne Monsieur Agar, indiquant aussi qu'« il n'y a pas de problème pour [lui] quand c'est des petits messages ».

#### User de stratégies en situation de lecture

Forcément, nous pouvons nous demander comment se débrouillent les enquêtés dans cette gestion de la culture écrite alors qu'en même temps apprenants en alphabétisation. Si la récurrence et la forme de contenus courts et accessibles peuvent faciliter au fur et à mesure leur reconnaissance, des stratégies sont toutefois développées par les travailleurs et travailleuses pour gérer l'écrit afin de mener adéquatement leur activité.

Comme de précédentes publications ont déjà pu le mettre en évidence (Van Neck, 2022), les outils numériques à l'instar du smartphone représentent des leviers considérables pour comprendre les textes rencontrés dans le cas des personnes en situation d'illettrisme. La multiplicité d'actions que le smartphone permet d'entreprendre offre une palette d'usages palliant dans une certaine mesure les difficultés avec l'écrit.

De fait, parmi la série d'usages, on retrouve le fait de prendre en photo le texte afin de l'envoyer à des proches pour que ceux-ci expliquent de vive voix, par appel téléphonique, ce qu'il signifie. Monsieur Gowen confie « envoye[r] à [s]a femme la photo et elle lui dit ce que ça veut dire. » C'est aussi ce que faisait Madame Arfaoui avant sa formation en alphabétisation, celle-ci envoyait à son mari une photo « des mots » laissés par les clients à leur domicile pour que celui-ci les lui lise ensuite. Il en va de même pour Madame Tanui qui communiquait « les messages » de ses clients à son mari qui lui expliquait

alors oralement leur contenu en anglais, une des deux langues officielles du Kenya, ou encore pour Madame Condé avec des membres de son entourage.

La présence d'un appareil photo intégré au téléphone suggère également de l'employer pour l'utiliser afin de scanner les écrits avec une application de traduction. Habituellement, cet usage est mobilisé pour des personnes ayant déjà été un minimum scolarisé dans leur pays d'origine. C'est par exemple ce que faisait Madame Teon « au début » afin de traduire en tchéchène « les mots » que ses clients lui laissaient, « mots » précisant entre autres les pièces de leur domicile à nettoyer.

Monsieur Agar use aussi de cette stratégie pour traduire dans sa langue d'origine les indications laissées par ses collègues sur les plantes de la serre qu'il entretient : « Parfois, quand ils mettent un papier pour dire s'il y a un problème sur la plante ou s'il y a des chenilles, je prends le papier et le prends en photo pour ChatGPT. Comme ça, il le traduit en perse. J'ai pas trouvé d'autre solution ».

À côté des tactiques se fondant sur l'outil numérique, d'autres prennent une forme détournée, mobilisant la ruse pour comprendre le contenu des messages écrits tout en ne divulguant pas leurs difficultés avec l'écriture et la lecture à leurs collègues. C'est ce jeu de l'interaction permettant de tromper l'autre qu'explique par exemple Madame Dumas :

« Le matin, quand j'arrivais et que je passais devant le cahier de communications, je commençais à me gratter la tête et quand une autre venait, elle lisait, comme "Ah ben on a trois chambres en plus aujourd'hui". (...) Je faisais ça au début pour lire. C'était au début, mais maintenant ça va ! C'était ma technique, comme ça je n'avais pas à me justifier. J'étais là "Tiens, tiens..." et puis d'autres venaient "Qu'est-ce qu'il y a ?" et puis hop hop hop, on lisait ! »

### b) Faire face à l'écriture

De la même manière, bien qu'avoir été peu ou non scolarisé constitue un handicap face à la culture écrite, les enquêtés sont fréquemment amenés à produire des écrits sur leur lieu de travail. Il s'agit principalement d'écrits sommaires ou pragmatiques, mais ces pratiques contreviennent malgré tout à l'image-type selon laquelle les « non-scripteurs » n'écriraient pas.

Les écritures pragmatiques prennent ainsi souvent la forme d'« un petit mot » ou d'« un message » à destination des collègues de travail ou des divers bénéficiaires du service rendu.

Le message écrit résonne de ce fait bien souvent comme une « conditionnalité implicite » (Mazet, 2017) pour contacter son agence de titres-services. C'est le constat que fait Madame Tanui qui se retrouve enjointe à devoir contacter par ce canal son agence « qui ne décroche pas souvent au téléphone », « eux, c'est les messages, mais quand on ne sait pas écrire bien les messages... », précise-t-elle. La situation est également dépeinte par Madame Arfaoui, « coincée » face à cette imposition de l'écrit : « Au début, c'était compliqué au boulot parce que quand ils sont occupés, à l'agence, ils répondent même pas quand je téléphone. Je comprends, hein, mais alors il fallait les contacter par message. Eh ben, là, t'es coincée, quoi... »

Dans d'autres cas, les écritures pragmatiques ont pour visée d'alimenter le travail de gestion interne et de favoriser le bon déroulement du travail des collègues ou, plus généralement, le procès du travail. C'est le cas, par exemple, avec le cahier de communication utilisé sur le lieu de travail de Madame Dumas : « Quand on n'a pas fini, on doit mettre un mot dans le cahier de communication pour celle de l'après-midi. Si elle a le temps, elle doit achever. Souvent, ça arrive parce que quand il y a un décès, on doit tout donner, tout virer et bien désinfecter. » L'identité du travailleur et l'heure de début et de fin

du nettoyage sont à indiquer à l'entrée de chaque pièce dans le cas du travail de Monsieur Russo. Madame Touzani : « Là où moi je travaille, pour les repas, il faut noter, il faut regarder qui mange, qui mange pas, puis tu notes... Et même dans le nettoyage : je fais l'entretien de la machine à café, ben quand tu le fais, il faut que tu notes quel jour, quelle date, quelle heure tu as fait tout ça. » ; Monsieur Gueye, opérateur de production dans une usine de chocolat, indique qu'il « note les heures et les dates » des confiseries dont il s'est occupé.

Dans le cas des écritures sommaires, il est principalement question d'initiales ou de numéros à écrire pour communiquer simplement un message. Par exemple, dans le travail de Madame Alaoui, technicienne de surface à l'hôpital : « Léger, on met "L". Parce que c'est léger, tu fais la poubelle, les poussières, tu sors, tu nettoies... Nettoyage complet, on met "C". Quand il y a covid, on met "Covid" ». La signification du travail accompli passe également par cette forme pour Madame Sylla, qui travaille dans une maison de repos : « Par exemple, quand ils me donnent le carnet, je note. Quand j'ai fini de faire une chambre, je note le numéro. Comme moi, je suis au deuxième étage : 201, 202... »

#### User de stratégies en situation d'écriture

La contrainte que constitue la faible scripturalité peut conduire à des situations de coincements, pour paraphraser Madame Arfaoui. Le travail enjoint en ce sens à devoir coucher sur papier des signes cohérents et intelligibles pour tout destinataire. À l'instar de la pratique de la lecture, l'outil numérique s'avère à nouveau précieux pour s'aider dans cette tâche qu'est l'écriture dont il conviendrait également que le texte soit formulé sans erreur afin d'éviter tout stigmate possible. Madame Condé, qui était commise de cuisine dans une maison de repos, s'aidait d'une célèbre application de traduction afin de laisser des messages écrits aux collègues qui prenaient la relève :

« Les jours où je travaillais le soir, souvent, s'il y a une erreur quelque part ou s'il y a quelque chose qui manque, je devais écrire. Mais je regardais sur mon téléphone [elle rit un peu]. Il y a une application sur le téléphone que tu sais... Tu dis ce que tu veux dire et puis ça s'écrit. Et puis, je prends le bic et je recopie puis je dépose le papier et quand ils venaient le matin, ils voyaient ce qui s'est passé. C'est comme ça que je faisais souvent. »

Comme Dominique Pasquier l'a remarquablement démontré, les personnes peu diplômées utilisent des tactiques de « contournement de l'écrit » (2018, p.33) grâce au numérique pour ne pas avoir à s'y frotter. C'est typiquement ce qu'illustre Madame Mwaura au sujet de sa communication avec des collègues qui envoyaient des messages pour se coordonner entre elles sur des salles à entretenir :

« Là où j'étais avant, on se communiquait avec des collègues. Par exemple, je faisais le soir et les gens qui faisaient le matin, pour les salles, on se disait telle salle à faire, la disposition des tables, vérifier s'il y a encore du café dans la machine, vérifier s'il y a encore du papier aux toilettes... Les personnes le notaient, mais moi, noter, tu vois, si je n'avais pas la personne au téléphone, j'envoyais un vocal. Je n'écrivais pas beaucoup, je communiquais avec le vocal. »

On le voit, « le numérique » constitue un appui considérable face à des pratiques de lecture et d'écriture, mais qu'en est-il de ce troisième type de savoir de base sur les lieux de travail ? Les apprenants rencontrés doivent-ils également y recourir ? Et si oui, dans quelle mesure ?

#### c) Rencontre du 3<sup>e</sup> type : faire face au numérique

Plusieurs apprenants rencontrés nous conduisent à y voir plus clair à ce sujet. De fait, si certains ne sont pas amenés à devoir développer des usages numériques dans le cadre de leur travail comme

Madame Faro dans hall sportif qu'elle entretient, Madame Sylla en maison de repos, Madame Oularé dans les cuisines du casino ou encore Monsieur Seydou dans l'institution pour personnes en situation de handicap, d'autres sont soumis à certaines pratiques numériques sur leur lieu de travail.

On sait à présent que l'utilisation de l'adresse mail devient hégémonique dans le fait de communiquer avec tout type d'organisation (Galván Castaño, 2022 ; Van Neck, 2022). On le constate également avec le monde du travail. Toutes les participantes du premier focus group font ainsi part, à l'unanimité, de la nécessité d'avoir une adresse mail dans le cadre de leur travail, toutes étant dans le nettoyage, que ce soit pour leur agence d'intérim, leur société de nettoyage ou encore l'institution de *care* qu'elles entretiennent. Cependant, la plupart expriment ne pas savoir l'utiliser. Cette situation illustre de façon très parlante l'injonction à l'autonomie à laquelle les savoirs numériques tendent à réduire le citoyen. « Tout, presque tout maintenant passe avec le mail », précise Madame Mwaura à propos de sa société. Pourtant, le mail représente encore un « étrange étranger » pour les personnes peu ou non scolarisées. Ainsi, d'une part, les personnes dans leur grande majorité rencontrent des difficultés à l'utiliser, ce canal de communication passant uniquement par l'écrit et comprenant de multiples modalités requérant une capacité évidente à l'intelligibilité. D'autre part, et corolaire de ce faible usage, l'adresse mail référencée pour le travail s'avère dans plusieurs cas être celle d'un proche. Par exemple, Madame Dumas « emploie » celle de sa fille et Madame Arfaoui celle de son mari, ce qui démontre une dépendance manifeste à une tierce personne.

D'autres pratiques numériques sont aussi relevées parmi les enquêtés. Il peut s'agir d'applications de gestion des ressources humaines comme pour Madame Yassine dans son travail en titres-services : « Nous, on a les applications. Application pour les heures de travail, les noms et quand tu sors de chez les gens, il faut écrire qu'est-ce que t'as fait : si t'as fait le repassage, le ménage... On met les heures... Avant, je savais pas utiliser ça. Je savais pas ajouter les clients et tout ça, mais maintenant, j'y arrive. » Cela peut également être l'utilisation de QR Codes sur les lieux entretenus comme Madame Mwaura qui doit alors entrer manuellement certaines données quand les lieux à nettoyer n'ont pas encore de QR Code.

De même, la prise de congé ou de rendez-vous personnels est de plus en plus structurée par l'interface numérique, comme le fait remarquer la situation de Madame Condé qui confie devoir s'appuyer sur son « chef » pour faire ces démarches : « Il y a des ordinateurs qui sont là-bas, que tu peux prendre tes congés ou si tu veux prendre des rendez-vous ou quoi, tu peux avec les ordinateurs qui sont en permanence là-bas. Chacun peut utiliser comme il veut, mais puisque moi, je ne connais pas l'ordinateur, quand j'ai un truc à faire, j'en parle au chef et le chef essaie de le faire pour moi ». Enfin, il peut s'agir de l'utilisation de progiciels<sup>24</sup> comme avec Madame Dumas qui évoque le progiciel PEPS, de plus en plus couramment utilisé dans le travail médico-social. Elle peut par ce biais reporter quand une tâche n'a pas été faite ou pas correctement par d'autres collègues. Elle précise cependant ne s'en être encore jamais servie :

« Maintenant, il y a l'ordinateur, on met chacun son code, ça s'appelle... PEPS ! Alors on met ce qu'on doit mettre. On met telle chambre, tel numéro... Comme ça, l'infirmière en chef ou la chef valide, ils voient que telle chambre, on nous a laissé les poubelles, les éviers pas rincés, pas rangés, le linge sale dans la salle de bain... On peut noter avec le PEPS mais, moi, je n'ai pas encore commencé le PEPS. Je vais le dire au bureau. »

---

<sup>24</sup> C'est-à-dire des logiciels conçus pour accompagner l'accomplissement des pratiques professionnelles.

Ainsi, comme Lire et Écrire l'a fréquemment soulevé depuis 2019, s'il y a en effet des usages du numérique parmi les apprenants, ceux-ci sont lourdement conditionnés par la forme scripturale. C'est pourquoi les stratégies numériques face à la lecture et l'écriture fonctionnent en contournant le passage par l'écrit.

### 3) La place du relationnel dans le travail de service

Dans le cas des personnes occupant un travail relatif au nettoyage, nous pouvons nous pencher sur la dimension relationnelle que recouvre leur activité. En effet, les premiers destinataires du soin apporté à leur environnement de travail sont les personnes occupant les lieux entretenus, elles bénéficient de ce fait du service presté par les agents. Pour cette raison, nous parlerons d'elles également en tant que bénéficiaires du nettoyage. Ces derniers sont aussi les individus avec lesquels les travailleuses sont bien souvent les premières amenées à interagir. Ils constituent dès lors un acteur à part entière dans le procès du travail et sont capables de le rendre plus facile à vivre ou, au contraire, d'alourdir conséquemment sa réalisation. Comme le pointe Natalie Benelli, « le relationnel n'existe pas indépendamment des rapports sociaux qui structurent le travail de nettoyage » (2010, p.1). Nous verrons dans cette partie-ci comment « la relation de service » (Goffman, 1968, p.373) qui caractérise ces métiers est structurée par sa nature même de rapport social, habituellement asymétrique, et comment les apprenants l'investissent afin d'alimenter le sens de leur travail.

Cette relation de service se configure ici de trois manières différentes. Elle prend place entre des clients et des aides-ménagères dans le cadre d'un contrat conclu avec une agence de titres-services afin que le travail domestique soit effectué chez eux. Nous nommerons cette situation avec Benelli « nettoyage de maison » (2010, p.5). La relation de service prend place aussi entre des professionnels et des techniciennes de surface engagées par des organismes publics et entreprises privées marchandes. Il s'agit alors de « nettoyage d'entretien » (ibid.). Enfin, cette relation s'instaure aussi dans des institutions de soin et de prise en charge de personnes dépendantes dans lesquelles elle prend deux voies différentes : le service de nettoyage concernant les résidents, permanents ou temporaires, et le service de nettoyage à l'égard des travailleurs de ces mêmes institutions, donc des collègues. Nous désignerons cette troisième catégorie de service comme « nettoyage de *care* » (ibid., p.4).

#### *i. Des rapports sociaux contrastés avec les destinataires du service*

Les prestataires du nettoyage et leurs bénéficiaires connaissent des positions sociales généralement contrastées, asymétriques. En effet, le rapport social est dominant en faveur des bénéficiaires du nettoyage de maison, le nettoyage d'entretien et le nettoyage de *care* pour ce qui concerne les collègues dans les institutions de soin et d'hébergement. Les clients dans les deux premières situations jouissent d'une situation socioéconomique plus favorable que celle des nettoyeuses et nettoyeurs. Ils sont également à l'origine du contrat qui les lie à l'entreprise de nettoyage ou de titres-services et peuvent choisir quand ils le souhaitent de se passer de ses services, et donc de ses employées. Les travailleurs/collègues de la troisième situation, pour leur part, occupent une position supérieure dans la division sociale du travail, les techniciennes et techniciens de surface étant le plus bas dans l'échelle de subordination.

Toutefois, le rapport social change de configuration dans la relation techniciens de surface / personnes dépendantes dans les cas des institutions médico-sociales. Effectivement, « l'état de dépendance des bénéficiaires met les nettoyeuses dans une position de force » (Benelli, 2010, p.9) qui leur accorde de la sorte une plus grande latitude. Le contrat est aussi différent. De fait, les résidents – permanents ou temporaires – ne peuvent pas se passer des services qui y sont dispensés. La configuration du travail change également : les nettoyeuses exercent sur le lieu qui les emploie, à la différence des deux autres situations où elles se rendent chez le destinataire du service, particulier ou entreprise.

Ce clivage social donne lieu à des situations où les nettoyeuses et nettoyeurs préfèrent éviter la « coprésence » (Joseph, 2003, p.123) avec les bénéficiaires de leur activité. L'éviter permet de ne pas avoir à gérer l'interaction, qui plus est entre personnes issues de deux classes sociales distinctes. Madame Cissé l'évoque par exemple pour son travail à domicile : « J'aime bien si je peux travailler et que je suis tranquille dans mon travail. Mais je n'aime pas s'il y a des clients, quelqu'un qui regarde, qui est tout le temps à côté de moi, je n'aime pas... » Monsieur Russo, quant à lui, exprime ce type de situations dans le cas « des gens des bureaux » :

« Des fois, c'est un peu... Tu vois, quand tu... Quand tu as pas trop... Comment expliquer... Entre collègues, on s'entend bien. On sait bien qu'une personne du bureau, c'est plus... Tu vois, c'est plus strict, on va dire. Ça va, ils nous parlent très bien, tout ça, mais des fois, t'as pas envie de voir ceux du bureau. T'es en train de nettoyer, tu les vois, tu les regardes... »

Quand ces interactions de face-à-face surviennent, elles peuvent bien entendu prendre la forme de relations cordiales mais elles peuvent aussi se transformer en rapports de force et en sentiment d'insécurité. C'est ce que nous allons voir maintenant.

#### a) Vivre dans le rapport de force

Ces relations de service se caractérisent par des rapports sociaux de domination autant économique que culturelle, mais aussi de genre et raciale. De fait, tel qu'évoqué précédemment, les travailleuses et travailleurs enquêtés sont bien moins diplômés que leurs bénéficiaires, perçoivent un plus faible revenu et ce travail de soin et d'entretien des lieux de vie est également majoritairement occupé par des femmes et des personnes issues de l'immigration.

« Pour les aides-ménagères, il y a des clients qui sont gentils, mais il y a d'autres clients qui sont trop... Il y en a certains, même si tu restes deux minutes pour regarder un message, ils n'aiment pas, ils se fâchent vite, ils crient », explique Madame Cissé. Ce sentiment évident de subordination se reflète dans d'autres situations. Madame Arfaoui exprime se sentir « gênée » et « surveillée » à cause des caméras situées à l'intérieur du domicile d'un client. D'autres font part de « l'instance de contrôle du travail accompli » (Benelli, 2010, p.6) qu'incarnent les bénéficiaires. Madame Mareb évoque ce contrôle venant alourdir davantage encore la pénibilité physique<sup>25</sup> dans l'exécution du travail à domicile :

« Moi, je sens vraiment qu'aide-ménagère, ça fatigue trop au travail. Parce qu'il y a l'escalier, normalement on ne prend pas le gros aspirateur pour les escaliers, mais moi, je dois le prendre alors que normalement, sur le contrat c'est interdit... Et puis, quand je fais cinq minutes en plus ou parfois dix parce que j'ai pas le choix pour ranger les seaux, l'aspirateur et tout alors parfois je fais cinq-dix minutes en plus. Mais quand je sors cinq minutes avant, le client, il veut pas. On m'a déjà dit : "Je veux pas que tu sortes à chaque fois cinq minutes plus tôt : cinq minutes + cinq minutes + cinq minutes... Moi, je paie pour le temps convenu". »

Cette instance de contrôle du travail se cristallise également afin de faire remarquer le travail lorsque celui-ci n'est pas impeccable, ce qui est le propre des métiers invisibilisés en temps normal mais remarqués lorsqu'une tâche n'aurait pas été effectuée à la perfection. Cette atteinte à la

---

<sup>25</sup> Pénibilité physique qui peut être limitée par le client quand il respecte le contrat avec l'agence, à l'inverse de la situation dépeinte par Madame Cissé.

professionnalité se retrouve aussi dans le nettoyage d'entretien (Benelli, 2010), comme l'illustre Madame Mwaura :

« Et, par exemple, les communs aussi, on fait les communs, il y a des gens qui mettent un mégot, ils le mettent à côté ou ils roulent un petit papier comme ça, à côté, pour voir si la personne a nettoyé. Parce que, comme ça, si tu viens et que tu n'as pas nettoyé, ils le savent. Ou si tu n'as pas vu, tu ne l'as pas nettoyé, ben ils vont dire que tu n'as pas nettoyé parce que le mégot ou le papier est encore à côté. [prenant un ton insistant] Tu dois toujours regarder parce qu'ils jettent des choses dans les coins pour voir la personne est bien passée. Dans les communs, on a tout le temps ça. »

Les enquêtées sont également à risque de faire face à des situations de racisme avec les bénéficiaires de leurs services, les réduisant par là à leur couleur de peau, leur immigration ainsi qu'à un rapport social ranimant celui propre à la colonisation, leur rappelant la place qu'elles auraient intérêt à tenir. Madame Dumas a déjà vécu ce type de situation dans la maison de repos et de soins dans laquelle elle travaille : « “La petite négresse, qui t'a donné le droit de répondre ?” », lui a par exemple rétorqué un résident lors d'une interaction où elle précisait ne pas vouloir s'occuper de la literie car ce n'est pas son travail. De même, Madame Tanui s'est déjà vu refuser l'accès à un domicile afin de le nettoyer, le propriétaire ayant contacté l'agence de titres-services afin de ne pas accueillir d'aide-ménagère racisée chez lui.

La relation propre au travail domestique chez autrui est définie par Dominique Memmi comme « domination rapprochée » (Memmi, Cousin & Lambert, 2019). La sociologue délimite ce concept par quatre indicateurs : « c'est une relation qui s'exerce dans la coprésence physique et le face-à-face ; cette coprésence est continue ; elle se déploie dans un espace relativement clos – celui du domicile, par exemple ; enfin, les coulisses possibles de l'interaction sont très limitées » (ibid., p.109). Cette domination rapprochée entretenue dans le cadre du travail domestique offre de ce fait la possibilité au client d'abuser de sa position et donc de l'aide-ménagère. Ce genre de situation est rencontré à plusieurs reprises par Madame Tanui qui expose le mépris de classe – voire de « race » – à l'œuvre dans la configuration : homme blanc de classe supérieure / femme racisée de classe populaire :

« Moi, j'ai eu un client qui mettait de l'argent, à essayer et tout ça... Chaque fois, il faisait ça. Pour voir si j'allais le prendre. Je l'ai dit au bureau, que ça, ça n'allait pas, mais ils ne faisaient rien. Il mettait l'argent ou : – “[L'interpellant] Le chat a fait pipi”, mais je ne peux pas faire ça et je ne veux pas. Du coup, il n'est pas content : “Ah, toi, tu ne veux rien faire ! On ne peut rien te dire !” Parce que si je ne peux pas, je ne peux pas. Ça continuait, ça continuait. Au bureau, je leur disais et ils s'en foutaient. (...) Maintenant, j'ai arrêté chez lui, mais même les toilettes, on peut les nettoyer mais on ne peut pas si elles sont dégueulasses. Il ne faut pas toucher. Les autres titres-services, il n'y avait pas ces règles-là, mais là où je travaille maintenant, on ne peut pas toucher. Donc, au début, il l'a fait. Après une fois, je lui ai dit qu'on ne peut pas nettoyer les toilettes comme ça. Il m'a répondu : “Mais c'est votre métier”<sup>26</sup>. J'ai dit : – “Mon métier, c'est nettoyer, c'est vrai, mais je ne veux pas nettoyer la merde. Ça, c'est toi qui retires et moi, je nettoie après” ; – “[Elle exprime par un soufflement l'agacement du client]”. Après ça, c'était fini avec lui. »

Toutes ces situations mettent en scène un pouvoir exercé par le client et subi par les nettoyeuses. Sylvie Esman illustre très bien dans son récit de l'incarnation du travail domestique chez des clients comment ce rapport social et l'incorporation d'un métier « non qualifié » et invisibilisé l'enjoignent à

---

<sup>26</sup> Notons ici que comme cela peut arriver dans une relation de ce genre, le travail de l'aide-ménagère ou, plus largement, de la femme de ménage, est réduit par le client au « sale boulot » qu'il peut inclure.

la « discrétion » (2002, p.62-65). La réduction au mutisme traduit par là même un consentement à la violence afin de préserver autant que possible la relation et, de ce fait, son emploi. Cette discrétion tend par ailleurs à être érigée en « critère d'appréciation [du] travail », comme l'avance Sylvie Esman (ibid., p.65). Parler de son métier en-dehors du lieu consacré – comme ça a pu être le cas avec les entretiens et focus groups – permet alors de dévoiler ce consentement à la violence, bien conscient pour celles qui l'évoquent, loin de l'avoir normalisé. Madame Tanui : « Il y a des clients, ils ne sont pas bien, ils te respectent mal et tu es obligée à rester calme ».

### b) Endurer la précarité subjective

Les rapports de force qui peuvent occurrer exposent les travailleuses à une insécurité tant relationnelle que professionnelle. Nous développerons davantage cet aspect en comprenant ces relations de service comme prises dans une violence à laquelle il convient de consentir pour durer. Ces situations peuvent se comprendre à l'aune de la notion de « précarité subjective » développée par Danièle Linhart (2015, p.127-128) dans le cas de travailleurs d'entreprises encadrés par des pratiques néo-managériales.

À partir de son terrain d'enquête, Danièle Linhart définit la précarité subjective comme le produit d'une relation entretenue entre un professionnel et son supérieur hiérarchique en raison du management délétère de ce dernier. Ce type de relation professionnelle se caractérise par le maintien du travailleur dans une situation de fragilité et d'incertitude, même dans un emploi stable. Un ensemble de pratiques visent à déstabiliser les salariés pour qu'ils se sentent dans l'insécurité, dans la peur de ne pas maîtriser leur travail. À partir des pratiques néo-managériales, Danièle Linhart avance que « la précarisation subjective vise de fait à déstabiliser les salariés de sorte qu'ils se sentent en permanence sur le fil du rasoir et se rabattent sur les procédures, les méthodes standard, comme sur une bouée de sauvetage » (ibid.). Ce mode de domination conduit à la docilité des travailleurs et à une sorte de malaise permanent les empêchant de dominer eux-mêmes leur travail, de le domestiquer.

À partir des éléments saillants qui caractérisent le concept, nous le récupérons, quitte à le forcer un peu, pour l'étendre à des situations vécues par les apprenants rencontrés. Pour poursuivre avec Madame Tanui, nous pouvons clairement observer que sa soumission témoigne de la crainte de perdre son emploi : « Il y en a beaucoup, des problèmes avec les clients à cause qu'ils ne respectent pas les règles et tout ça et après ça tourne mal. Et puis, si ça ne tourne pas bien, tu pourrais devoir arrêter. Parfois, on a difficile à dire non aux clients ! Tu vois, parce qu'on a peur pour notre travail, [insistant] on a peur... », indique-t-elle au cours du focus group.

Ces conditions la conduisent alors à effectuer plus que le travail formalisé, exécutant de ce fait du « sale boulot » non prescrit dans le règlement : « J'accepte de faire des choses, faire des trucs pour les animaux, nettoyer leurs [besoins] et tout ça... Normalement, on peut pas. Je dis rien et après ça va moins bien. Ou il y a des produits dangereux à ne pas utiliser, mais moi ça me dérange pas, ça. Mais pas l'ammoniac, le reste, ça va ».

La proximité de la relation inhérente au travail à domicile peut également se métamorphoser afin d'aplanir la domination, en apparence du moins, mécanisme propre à la violence symbolique. De fait, « un des effets de la violence symbolique est la transfiguration des relations de domination et de soumission en relations affectives, la transformation du pouvoir en charisme ou en charme propre à susciter un enchantement affectif (par exemple dans les relations entre patrons et secrétaires). La reconnaissance de dette devient reconnaissance, *sentiment* durable à l'égard de l'auteur de l'acte

généreux, qui peut aller jusqu'à l'affection, l'amour (...) comme on le voit particulièrement bien dans les relations entre générations » (Bourdieu, 2014, p.187).

Ce détour par la violence symbolique de Pierre Bourdieu met en évidence le fil d'autant plus ténu sur lequel peuvent marcher les travailleuses qui se soumettent et intègrent dans le même temps des formes de familiarité avec les clients. Madame Tanui :

– Madame Tanui : « Il y a... C'est... Parfois, en fait, ils te donnent du café, des biscuits, des cadeaux... Ça, on dit que c'est un cadeau empoisonné. »

– *Les biscuits, les cadeaux ?*

– Madame Tanui : « On dit que c'est un cadeau empoisonné pour accepter ce qu'ils demandent chez eux. J'ai eu un client aussi, c'était super, il avait une piscine pendant le covid. Ma fille venait travailler avec moi, il lui donnait aussi des cadeaux, à ma fille. Et un jour, j'ai dit : – "J'ai vu qu'il y avait de l'ammoniac, mais l'ammoniac, on ne peut pas nettoyer avec ça". Et j'ai téléphoné au bureau. Ils ont téléphoné au client et le client m'a dit qu'il ne voulait plus que je vienne chez lui après. Ça m'a touchée, ça fait mal. On a des cadeaux, on fait tout ça, mais il n'y a rien... S'il y a des choses dangereuses, il faut quand même continuer chez eux. Et si tu n'acceptes pas... Et ça, ça m'a fait très mal. »

Identifiable sur de multiples lieux de travail, la précarité subjective apparaît également dans le cas de Monsieur Gowen, technicien de surface engagé dans un Delhaize, qui fait part de déclarations de son employeur annonçant augmenter son salaire, en vain, maintenant son travailleur dans une situation de fragilité et de docilité :

« Au Delhaize, il faut [insistant] travailler. Le jour où j'ai parlé avec le patron<sup>27</sup>, je lui ai dit que j'arrêtais, je suis parti à la maison. Il me dit encore maintenant : – "Oh non, je vais augmenter le salaire". Mais il n'augmente pas le salaire. C'est pour ça, Delhaize, moi... Même mon fils, je lui ai dit "Ne travaille pas au Delhaize". Tout le monde qui travaille là-bas, c'est la même chose, ils disent qu'il y a beaucoup de travail mais pas assez de salaire par rapport à la charge de travail et aux heures de travail. »

## ii. *Lutter pour sa respectabilité*

Le tableau dépeint serait loin d'être exact s'il ne présentait que des travailleuses soumises à leurs bénéficiaires. En effet, celles-ci revendiquent leur droit au respect, d'être reconnues comme travailleuses à part entière et considérées comme telles. Madame Dumas, qui a déjà essuyé des échanges teintés de racisme et de mépris avec les résidents du home, défend cette position avec conviction :

« Parfois, les gens... Et notre boulot est ingrat, hein. Parfois, on n'a pas beaucoup de respect. Le respect des pensionnaires, mais aussi des visiteurs, de la famille. Moi, je leur rappelle toujours que la femme de ménage, excusez-moi de l'expression, ce n'est pas de la merde, c'est pas la poubelle, quoi. C'est un métier comme un autre. Et sans femme de ménage, la boîte ne tourne pas comme elle doit, hein. (...) Vous me respectez, je vous respecte. Voilà. Et l'accueil aussi, être très compréhensive aussi avec les personnes âgées. Toujours en respectant. Moi, je suis très pour le respect, parce que c'est très important. J'estime que la moindre des choses, c'est de dire "Merci". Et quand je viens débarrasser, pareil. Et si vous voulez quelque chose, vous dites "S'il vous plait", sinon moi, je ne réponds pas. Parce que nous, on a eu des formations pour ça. »

Nous pouvons voir que sa lutte pour la respectabilité s'appuie par ailleurs sur la défense de sa profession en tant que « travail inestimable » (Molinier, 2010, p.167-168) pour le bon déroulement de la vie en maison de repos et de soins : « Sans femme de ménage, la boîte ne tourne pas comme elle

---

<sup>27</sup> De ses conditions de travail.

doit, hein », défend-t-elle. La définition de la « production du vivre » par Molinier, Boursier et Mercier-Millot abonde d'ailleurs dans le sens de Madame Dumas pour la reconnaissance de ces activités subalternes de *care* : « Ces personnes nettoient le monde, elles le rendent habitable, elles maintiennent et préservent les humains et ce qui compte – les attachements entre les vivants, avec les morts, les autres espèces... elles construisent la prouesse renouvelée d'un monde ordinaire contre le retour du chaos, l'invasion par l'incurie ou la dévastation. Elles sont indispensables, elles sont celles *qui comptent* quand on s'intéresse aux conditions de *vie*, plutôt qu'à celles de la performance économique. Leur travail peut alors être défini comme "production du vivre". Ce terme utilisé par Helena Hirata et Philippe Zarifian pour définir le travail domestique ou "utile en général", initialement en opposition au travail salarié, et comme "un questionnement social permettant de jeter un pont entre les différentes sphères d'activité" » (2021, p.9).

La revendication à la respectabilité s'accompagne également de la mise en place de réflexes de défense en s'appuyant sur des éléments institutionnels. Madame Tanui mobilise à cet effet le cadre légal de travail pour être respectée au sein des domiciles qu'elle entretient :

« Le respect et les règles, si les clients respectent les règles des autres, de mon travail, ça c'est quelque chose que j'aime dans mon travail et c'est possible si tout le monde accepte. Comme ça, ben ce serait alors possible pour moi de travailler en temps-plein. J'ai mal au dos, c'est vrai, mais si le client respecte les règles et tout ça... Tu me donnes même pas à boire, même pas à manger, je m'en fous. C'est juste respecter mes règles de travail et c'est tout. »

Madame Mwaura, quant à elle, en est venue à acquérir le réflexe d'appeler le syndicat. Elle le déploie pour faire valoir son respect par les clients, certains mettant en œuvre des techniques de « sabotage » (Benelli, 2010, p.13) à l'encontre de l'accomplissement de son travail :

« J'ai connu une dame qui avait habité au Congo. En fait, elle n'était pas raciste mais elle me montrait que c'est elle le chef. Elle me dit : [en claquant des doigts] – "Fais ça". Pas de "S'il te plaît". Elle a demandé une fois, j'ai accepté, elle a demandé deux fois, j'ai accepté, quand elle m'a demandé trois fois, j'ai téléphoné au syndic. Comme je l'ai pas fait, elle a pris des mégots, c'était des mégots, elle est venue à l'ascenseur, elle a collé les mégots dans l'ascenseur. Elle a pris un papier de cuisine et l'a scotché. J'ai dit que "Je ne m'en occuperai pas, les mégots, là, ils peuvent rester. Je vais téléphoner au syndic et le syndic va téléphoner à mon travail". Et depuis ce jour-là, tranquille, tant pis. »

Le rapport que fait Madame Mwaura de ce type de situation n'est pas une simple vue de l'esprit. Ce type de désobéissance de clients envers le travail subalterne, à leur service, se relie à un phénomène plus général de pratiques observées dans d'autres lieux, soit à des fins d'humiliation soit pour « contrôler le travail accompli » (ibid., p.10). Dans l'ouvrage « Le quai de Ouistreham » relatant son enquête immersive en *incognito* sur les métiers précaires dont ceux du nettoyage, la grand reporter Florence Aubenas raconte de façon très éloquente comment les employés de certaines entreprises élaborent effectivement, et collectivement, des techniques pour saboter le travail des techniciennes de surface, mettant ainsi l'exécution du travail de celles-ci à rude épreuve. Florence Aubenas : « Dans les bureaux, je me rends compte que des petits pièges me sont tendus un peu partout, des papiers semés sous les tables pour voir si j'y passe le balai, une pièce à faire soudain de fond en comble une demi-heure avant de partir, des pots de peinture à nouveau entreposés dans la douche (certains se

sont renversés). Les pièces bourdonnent de chuchotements et de rires qui s'arrêtent à l'instant où j'entre, tous les yeux sont posés sur moi à chacun de mes gestes » (2010, p.186)<sup>28</sup>.

### iii. Investir la relation

Explorer de façon plus exhaustive les métiers des personnes rencontrées implique d'évoquer également les situations de travail dans lesquelles la relation avec les bénéficiaires de l'entretien se passe sans accrocs voire est largement investie par les travailleuses et travailleurs. Comme l'évoque Natalie Benelli, les travailleuses et travailleurs du nettoyage produisent du sens dans leur travail en s'engageant dans l'aspect relationnel avec les bénéficiaires de leur service (2010). Nous prendrons appui sur la typologie qu'elle a développée (ibid.) afin d'analyser la manière dont cet aspect du sens au travail se cristallise.

#### a) Se sentir utile socialement

Benelli indique que le travail de nettoyage est vu comme socialement utile dans le cas des institutions pour personnes dépendantes. Les nettoyeuses différencient à ce titre les travailleurs des résidents en raison de la vulnérabilité de ces derniers – et de l'autonomie de leurs collègues – et, tel qu'évoqué plus haut, de l'absence de subordination dont elles peuvent alors jouer à leur égard. « Cette différence est fondamentale pour les nettoyeuses de *care*, précise la sociologue ; elle affecte fortement la manière dont elles vivent et font leur travail et, notamment, la façon dont elles construisent et investissent la dimension relationnelle de leur métier » (ibid., p.8).

De fait, nous relevons que parmi les enquêtés, il s'agit essentiellement de professionnels exerçant dans le « nettoyage du *care* » qui fondent leur utilité sociale par la fréquentation des pensionnaires. Madame Sylla évoque ainsi l'attitude de « *gentleness* » qu'elle déploie dans ses interactions avec les pensionnaires du home, c'est-à-dire « une attitude attentionnée et détachée, “juste au bon moment” (Molinier, 2010, p.164) » qui provient d'un sentiment de responsabilité face à la fragilité d'autrui. Autrement dit, ce type de *care* « est mobilisé dans des situations qui impliquent des interactions et où le pourvoyeur de *care* se sent investi d'une responsabilité » (ibid.) :

« Parfois, quand je suis en pause, je ne monte pas là où on fait la pause. Parfois, je reste, je vais à l'endroit pour fumer et parfois, quand je suis là-bas, il y a des résidents qui viennent, qui s'assoient... Moi, je suis là-bas pour prendre l'air et il y en a qui viennent et on blague aussi un peu, hein. Parfois, quand je rentre dans la chambre, je fais mon travail, hein, mais il y a toujours qu'on parle, quoi, avec les personnes dans les chambres, parfois ils me montrent des photos... Parfois, je prends un peu de temps pour eux aussi parce que dès que je rentre dans la chambre, c'est : “Viens regarder ci, viens regarder ça”. Il faut que je vienne regarder un peu avec eux. Je vais pas les laisser comme ça... Tu vois... »

Cette « *gentleness* » se repère également chez Madame Dumas et Monsieur Seydou qui mettent en avant leur utilité par leur présence auprès des résidents de leur institution. Ils appuient, de plus, tous deux sur l'importance de « l'écoute » dans ces moments de soin de la relation. De ce fait, ils inscrivent leur travail subalterne et invisibilisé dans un « “bon” rôle », comme l'ont démontré Christelle Avril et Irene Ramos Vacca (2020, p.93), ce qui leur permet de durer dans leur activité en la domestiquant de cette manière. En effet, « pour Everett Hughes, un sale boulot a d'autant plus de chance d'être accepté

---

<sup>28</sup> Je remercie ici Kim Dal-Zilio pour la découverte de ce superbe récit.

qu'il peut être inscrit dans un rôle positif, un "bon" rôle»<sup>29</sup> constituant par là une « forme d'appropriation positive » de son emploi (ibid., p.94) :

– Monsieur Seydou : « Les résidents aussi, ils posent beaucoup de questions. C'est pas parce que c'est des personnes handicapées que je peux jeter leurs questions comme ça, dire que non... J'écoute bien ce qu'ils disent. C'est pour ça que les résidents, ils m'aiment trop là-bas ! »

– Madame Dumas : « Je me sens utile et j'aime bien ce que je fais parce que je suis là avec les pensionnaires (...) Moi, ce que j'aime bien, c'est écouter les personnes âgées. Être à leur disposition et les écouter. Parce qu'il y en a qui aiment bien parler, qui n'ont pas de visites, ils préfèrent que tu fais moins dans leur chambre et que tu restes assis cinq à dix minutes avec eux. Comme ma patronne n'est pas contre, ben ça va. Moi, j'aime bien écouter. C'est important. »

Ces deux enquêtés mettent en avant une compétence sociale valorisée, l'écoute, et valorisant, par compensation, leur travail manuel « non qualifié ». Nous rejoignons ici les travaux de Galerland et Kergoat qui exposent la revendication de « la reconnaissance de compétences en matière d'aide aux personnes âgées ou en perte d'autonomie » par des aides-ménagères qui, parallèlement, « avaient intériorisé la déqualification du travail ménager, ce qui se traduisait notamment par une naturalisation du travail domestique (discours de la vocation) » (2008, p.74). Cette revendication à la reconnaissance de compétences sociales est au cœur d'une forme de réappropriation de son travail par les enquêtés et enquêtées œuvrant dans du nettoyage de *care*.

Cette réappropriation du travail est à concevoir à l'aune du prestige accordé à la compétence. Ainsi Madame Dumas fait valoir « l'écoute » et la confiance auprès des résidents de sa maison de repos comme travail à part entière, ce qui l'amène à valoriser des savoir-faire plus nobles, plus prestigieux socialement que le nettoyage à partir de qualités vues comme spontanées ou naturelles :

« C'est un boulot d'écouter le pensionnaire (...) C'est un travail parce qu'on se sent utile. La personne, elle te parle et toi, pendant qu'elle te parle, tu réfléchis à quoi tu vas répondre pour bien la conforter. La personne ne peut pas venir parler et puis après, vous partez tranquille et vous la laissez dans sa tristesse. Si quelqu'un demande pour parler, ça veut dire que c'est un appel à l'aide, non ? Et on doit être toujours dispo, physiquement et moralement, et surtout dans le cœur<sup>30</sup>. Le cœur doit être neutre et ne pas répondre à ces personnes-là n'importe quoi non plus. Parce que ce que vous lui avez dit, là, c'est ce qu'il va mettre dans sa tête. Alors, il faut bien réfléchir... Voilà. Alors c'est un boulot. (...) Et puis, on se tait, nous aussi, avec des secrets professionnels. »

Monsieur Seydou valorise aussi des compétences sociales nécessaires à l'accompagnement de personnes dépendantes, ici en situation de handicap, ce qui donne du relief à cette forme de savoir-faire, demandant des qualifications spécifiques, occultant ainsi son travail de technicien de surface. Il

---

<sup>29</sup> Everett C. Hughes fait ainsi remarquer qu'un « bon rôle » renvoie à « un rôle comportant des gratifications pour le moi du travailleur » (1996, p.73).

<sup>30</sup> La constante « disponibilité physique et morale » préconisée par Madame Dumas pour assurer au mieux son travail renvoie également à une autre compétence sociale faite de « discrétion » (Esman, 2002 ; Molinier, 2010), celle d'une « disponibilité permanente » propre aux professions fortement féminisées et subordonnées, ce qui va souvent de pair. Cette « disponibilité permanente » avait été mise en évidence par Josiane Pinto dans sa recherche sur le travail de secrétaire (1990), travail qualifié par Michelle Perrot de « prototype du métier féminin » (1987, p.4) au vu de ses caractéristiques. Pinto observe ainsi que « la gestion en souplesse des relations sociales quotidiennes est favorisée par la présence de femmes qui mettent au service de l'harmonie collective le don de tempérer les humeurs et d'adoucir les caractères. Ce don s'exprime par excellence à travers le sourire, disposition permanente de l'hexis corporelle qui, dans les rites d'interaction, fonctionne comme le signal d'une attitude faste, comme une invitation à chasser de l'esprit les pensées négatives ou chagrines » (Pinto, 1990, p.36).

explique à ce titre comment les prendre en charge et récuse le besoin de formation préalable le concernant :

« Moi, ce que je n'aime pas, c'est qu'on crie sur les gens, parce que, eux, c'est des gens qui ne sont pas "normaux", si on peut dire. Vous criez sur eux, c'est pas ça qui change. Ils sont un peu agressifs mais si vous criez... Il faut aller lentement, parler avec eux poliment, dire ça, dire ça. Mais si vous criez, criez... ça ne changera rien. (...) Si, au niveau de l'équipe d'éducateurs, elles sont occupées, ben comme moi je connais les résidents, je suis avec eux, des fois les éducateurs me demandent si je peux jeter un coup d'œil pour voir. Si les résidents font des crises, je sais les calmer aussi. La cheffe m'a demandé pourquoi je ne voulais pas faire les études comme éducateur, j'ai dit pas besoin, hein, parce que je suis avec, je connais leur mentalité. En presque huit ans, je connais comment ils fonctionnent. »

La revendication de compétences sociales, perçues comme innées et la valorisant au regard du nettoyage est également défendue par Madame Sylla :

« Je suis habituée avec les personnes qui sont là-bas. Et puis avec les vieux... je les aime bien, quoi ! Je les aime, les personnes âgées. Parce que j'ai grandi avec ma grand-mère. Donc, je sais comment prendre les personnes âgées, quoi. Un peu comme avec les enfants, quoi. Moi, j'aime bien ça, pour parler avec eux et tout, j'aime bien. »

Enfin, dans un autre cas de figure que celui des institutions pour personnes dépendantes, notons que l'affect pour les personnes plus vulnérables et le sentiment d'utilité qui en découle peut aussi être identifié chez des nettoyeuses de maison qui se retrouvent au contact de personnes âgées. C'est ce que pointent Madame Yassine, évoquant son « utilité » à travers le *care* qu'elle leur apporte, ne serait-ce qu'en échangeant avec elles, et Madame Arfaoui : « Ce qui est important [dans mon travail], c'est le contact. Surtout avec les personnes âgées. Comme elles se retrouvent toutes seules, elles ont besoin de contact ».

### b) Occulter le rapport de force par la relation

Comme on l'a vu, la satisfaction de la relation dépend surtout des bénéficiaires et de leur bon gré. Dans l'acception selon laquelle les personnes donnent du sens à un métier peu estimé en investissant la relation, Natalie Benelli identifie au moins trois enjeux de cet investissement pour les nettoyeuses de maison : le bénéfice d'une « visibilité positive », « la reconnaissance pour le service fourni » et « l'abolissement [de] la distance sociale qui les sépare des [clients] », les autorisant ainsi à « rééquilibrer, dans la mesure du possible, les rapports fortement asymétriques dans lesquels elles sont prises » (2010, p.12).

Ces enjeux sont relevés également dans le cas des enquêtées effectuant du nettoyage à domicile, mais aussi, pour l'une d'entre elles, dans le cas du nettoyage d'entretien. Ils constituent tous des formes de « rétributions symboliques »<sup>31</sup> donnant de l'éclat à un travail subalterne et invisibilisé. Ces rétributions se retrouvent chez Madame Tanui dont le principal lien social, hormis son mari et sa fille, a longtemps été une partie de ses clients : « En fait, après que je suis arrivée en Belgique, j'avais beaucoup de problèmes avec mes beaux-parents. Maintenant, ça va mieux. Mais avant c'était vraiment... Donc quand j'ai commencé le travail, ma famille ici, c'était des clients ».

---

<sup>31</sup> L'origine de ce concept est à trouver chez Daniel Gaxie (1977) sur un terrain d'enquête bien différent, celui du militantisme au sein des partis, syndicats et associations.

Cette proximité démontre une visibilité dont elle peut bénéficier ainsi que la production d'une familiarité par l'investissement de la relation, à l'instar de Madame Arfaoui :

« À la longue, on devient comme des amis pour certaines personnes. Et comme j'habite dans le même village... Quand je ne travaille pas chez eux, on peut se croiser sur la fête du village ou s'il y a un décès, j'irai, je vais rendre visite, mettre une petite carte... Voilà. C'est dans les deux sens. S'ils sont malades, je téléphone pour leur prendre des nouvelles... »

L'occultation des rapports de force sous le signe de la familiarité avec les clients met en lumière un aspect d'abolition de la distance sociale avec ceux-ci, à nouveau, Madame Arfaoui :

« Parfois, je chante, ça m'arrive. (...) Il y a des fois que je pleure chez les clients. Ils sont là pour me reconforter. Il y a des fois qu'on rigole ensemble, ça dépend des jours, des moments, des fois. C'est pour ça que je t'ai dit, on est bien, vraiment, certains clients, pas tous, mais c'est vraiment l'amitié qui s'est créée, quoi. »

Ces mouvements de captation de proximité sociale avec les destinataires du nettoyage apparaissent également chez Madame Touzani qui perçoit plus de rétribution de son travail au contact des collègues « des bureaux », des « grandes têtes » et du bourgmestre, figures majeures de la distance sociale à l'échelle locale :

« Par exemple, moi je travaille à la commune et je m'arrête pour discuter avec les femmes qui travaillent dans les bureaux. Ça me permet de connaître le chef, de connaître plus de gens... En tout cas, depuis que je travaille à la commune, ça me permet de connaître le bourgmestre de la commune, les grandes têtes et tout ça, ça m'aide, quand je veux faire quelque chose, ça m'aide beaucoup. (...) Par exemple, le bourgmestre qui vient et te serre la main pendant que tu nettoies, même que t'as la main mouillée, il vient et te dit bonjour. C'est bien, hein ! Qu'il y en a... qui disent pas bonjour [rit] ! »

Comme on le voit, à travers le relationnel qu'apprécie Madame Touzani, celle-ci gagne en visibilité positive. À tout le moins, elle ne travaille pas à l'ombre d'une « invisibilité imposée » habituelle pour les nettoyeuses des lieux de travail (Benelli, 2010, p.9) : « C'est [une question de] respect, il faut respecter les femmes de ménage, voilà. Après, peut-être que les gens ne les voient pas. Il y en a certains, peut-être qu'ils ne voient pas ce qu'on fait, ils ne le voient que quand c'est pas fait ! [Riant] »

## 4) La valeur pour le travail

La pénibilité des métiers rencontrés, alliée à une faible qualification, à un manque de reconnaissance sociale, à une insertion mineure dans un « groupe professionnel » solide (Vezinat, 2016) ou encore à des rapports sociaux bien souvent asymétriques, pose la question de la mesure dans laquelle les personnes accordent de la valeur à leur travail. Comme nous l'avons observé juste avant dans le cas du nettoyage, les personnes peuvent donner du sens à leur activité par l'engagement dans la dimension relationnelle qu'elle est susceptible de recouvrir. Il s'agit alors de mettre en relief un aspect du travail pour lequel les travailleuses et travailleurs ne sont pas rémunérés mais dont elles peuvent tirer profit en se sentant compétentes, utiles et reconnues, ce qui leur accorde par la même occasion de gagner en visibilité à l'inverse de la fréquente « invisibilité imposée » (Benelli, 2010, p.9) vécue dans le nettoyage d'entretien.

Toutefois, concernant cet entretien du relationnel, il s'agit d'un aspect extérieur aux tâches pour lesquelles les personnes sont payées. Il importe dès lors de trouver autant que possible du sens également dans l'emploi lui-même. Toujours contrairement à un bon sens du travail unidimensionnel, il est question de discerner à travers quelles facettes les enquêtés prêtent – ou non – de la valeur à leur travail en tant que tel. Nous verrons ici que cela prend forme à travers l'établissement d'un périmètre défini de ses tâches, entre autres concernant « le sale boulot », par l'appréciation du résultat de son activité, laissant apparaître par la même occasion l'expression d'une conscience professionnelle ou encore par la responsabilité qui peut être endossée selon les lieux de travail. Toutes ces faces suggèrent de multiples formes d'appropriation de son travail, faces qui fluctuent toutefois au gré des enquêtés et de leur lieu de travail. Avant toute chose, regardons dans quelle propension ils expriment un goût pour leur travail, base qui esquisse leur rapport initial au travail et à partir de laquelle se développe le besoin de le valoriser.

### *i. Les contours du goût au travail*

Ne pas avoir de diplôme – ou de scolarité – ni, dans plusieurs cas, de formation à son actif amène à prendre des choix suivant une logique pragmatique. De fait, sans une panoplie de possibilités variées d'emplois à occuper et de ressources scolaires à valoriser, il incombe généralement de devoir ajuster ses « désirs » à la réalité. Cette inertie double par ailleurs quand la nécessité économique se fait sentir.

Nous parlerons alors de cette configuration en nous appuyant sur l'idée de « choix du nécessaire », qui caractérise particulièrement les « choix » au sein des classes populaires : « La nécessité impose un goût de nécessité qui implique une forme d'adaptation à la nécessité et, par là, d'adaptation du nécessaire, de résignation à l'inévitable » (Bourdieu cité par Mauger, 2013, p.243).

En effet, Madame Arfaoui fait part de la raison pour laquelle elle a commencé à travailler comme « femme de ménage » : « Je n'ai pas de formation, je n'ai rien du tout... Et voilà, moi je suis allée à [l'hôtel de] l'abbaye et j'ai demandé si je pouvais rentrer pour le ménage, quoi. Directement ». Son propos implique une assertion abondamment revenue chez les enquêtées – j'insiste sur le féminin –, celui de « ne pas rester sans rien faire ».

Cette déclaration est essentielle à prendre en compte dans l'analyse. D'une part, au regard du potentiel<sup>32</sup> d'autonomie sociale et financière qu'incarne en outre « l'enfermement domestique » (Lambert, 2016) que peuvent vivre les femmes, davantage encore quand elles sont sans emploi (ibid.; Masclet, 2018)<sup>33</sup>. C'est ce que l'on peut comprendre avec la situation qu'expose de Madame Touzani ayant trouvé l'emploi de surveillante pendant le temps de midi à l'école de ses enfants :

« Ben j'ai commencé ce travail parce que mon mari, il travaillait. Il ne fallait pas garder les enfants parce qu'ils étaient à l'école et je voulais pas rester sans rien faire pendant que les enfants étaient à l'école. Ben j'ai postulé à l'école, même que ma fille était à la crèche, je la mettais à la crèche et j'allais travailler et... À l'époque, je gagnais pas beaucoup, quoi, une heure et demie de travail à l'école et je payais la crèche, pour garder le travail. J'ai gardé le travail et puis les heures sont montées et je suis restée là. »

D'autre part, « ne pas rester sans rien faire » est également cardinal en termes de dignité. Être actif professionnellement permettrait alors d'acquérir de la valeur sociale. C'est cette inconditionnalité pour le travail que Madame Condé met en avant, ayant récemment perdu le sien : « J'espère que je trouverai quelque chose pour travailler. Parce que je ne veux pas rester comme ça. Quand tu ne travailles pas, tu n'es rien. Parce que sans le travail, c'est compliqué. (...) Sans le travail, pour moi, tu n'as pas de vie. Tu n'as pas de vie ». Elle insiste en outre sur la nécessité économique à laquelle elle est confrontée et que l'obtention d'un emploi est censée alléger :

« Quand tu ne travailles pas, tu n'as pas un bon revenu ! Le chômage, c'est rien parce que le chômage qui est là, ça tombe et ça peut chuter aujourd'hui ou demain... En un mois, ils m'ont payée que 900€. 900€, ça ne peut rien payer, ça peut rien faire. Tu vois... Donc, c'est compliqué. Quand tu as 900€, tu fais comment pour payer ton loyer ? Tu fais comment pour te nourrir ? Tu fais comment pour payer tes charges ? Tu fais comment pour nourrir les enfants que tu as mis au monde ? Tu fais comment pour... pour beaucoup de choses... »

« S'en sortir », « subvenir à [s]es besoins sans demander de l'aide à quelqu'un » est également le premier critère d'appréciation que pointe Monsieur Kaba au sujet de son travail. L'assurance d'avoir un emploi, celui de soudeur, et la sécurité qu'il apporte est aussi avancé par Monsieur Mendy : « Ce qui est important dans mon travail, c'est que c'est un travail en pénurie. Tu fais la formation et tu sais qu'après, c'est pas la peine de rester à attendre ou chercher après un autre travail. »

#### a) Du dégoût...

La nécessité d'avoir un emploi doit cependant comprendre le rejet que les travailleurs et travailleuses peuvent exprimer à l'égard de leur activité. De fait, certains aspects de leur pénibilité pèsent tellement sur leur exercice que certains n'ont qu'une seule envie, celle de changer d'activité professionnelle. Lors d'un focus group, confortée par la présence de semblables, Madame Mareb nous explique ainsi « détester de plus en plus » le travail domestique qu'implique celui des titres-services en raison du rapport de domination vécu avec les clients et de l'invisibilité quasi-inhérente à cette activité, c'est-à-dire aussi, par contraste, la visibilité de ce qui n'a pu être effectué :

---

<sup>32</sup> Insistons toutefois bien sur son caractère potentiel, car c'est largement discutable dans les situations de précarisation de l'emploi.

<sup>33</sup> L'enfermement domestique correspond à une occupation de son quotidien majoritairement effectuée au sein du logement et à l'assignation au rôle d'épouse, de mère et, en ce sens, à celui de l'entretien de l'espace domestique, ce qui comprend en outre les tâches ménagères et celles liées à la cuisine (Lambert, 2016).

« Moi aussi, je me dis “Pourquoi je ne change pas... ?” Chaque année... Chaque année, je déteste plus mon travail... Parce qu’à chaque fois, le client dit quelque chose qui... qui m’énerve. (...) Je fais le maximum ! Je fais le maximum avec les clients, je nettoie tout et tout ça, et quand j’ai pas fait une chose, quelque chose qui vraiment n’est pas très grave, alors il me dit : – “Ah tu n’as pas fait ça ! Ah tu n’as pas fait ça ! J’aimerais bien que tu fasses [ceci]”. Et parfois, je fais quelque chose que normalement, je ne dois pas faire. Mais je le fais. »

Monsieur Gowen, de son côté, souhaite mettre fin à son contrat de travail chez Delhaize pour des raisons de pénibilité ainsi que d’atteinte à son temps de vie privée incarnées par la perte d’acquis sociaux qu’est l’ouverture des magasins le dimanche et les jours fériés. En effet, en plus de la fatigue physique engendrée par le travail de technicien de surface et la pénibilité temporelle que représente la cadence soutenue du nettoyage de la grande surface dans le temps imparti, Monsieur Gowen déplore la pénibilité induite par la flexibilisation du temps de travail qui entraîne une « désynchronisation par rapport à la vie sociale » (Galván Castaño, & al., 2014, p.28) :

« Au Delhaize, je travaille 2h30. Pendant 6 jours. Et c’est trop fatigant, il faut sortir de la maison à 5h pour arriver là-bas à temps. Il y a des fois où il faut travailler le dimanche, c’est une chose que j’aime pas. Parce que normalement, je pars à l’église. J’aime pas travailler dimanche. Même les jours fériés, il faut travailler. Alors que c’est des jours où je voudrais rester à la maison avec mes enfants. Là, j’arrête pas parce que je suis demandeur d’asile. Mais au moment que j’aurai mon papier pour vivre ici en Belgique, j’arrête le Delhaize. Le jour-même. »

#### b) ... Au goût pour son travail

À l’opposé, l’attachement à son travail apparaît également à plus d’une occasion. Prenant toujours place à travers un « goût de nécessité » (Mauger, ibid.), il présente une face positive du travail liée au plaisir retiré de son activité et au sentiment d’accomplissement. Dans le cas de Madame Condé, cette face positive pourvoit de la valeur au travail, inversement lui confère aussi de la valeur sociale tel qu’évoqué précédemment, et se fonde sur l’intégration sociale que celui de commis de cuisine en maison de repos et de soins recouvrait pour elle : « Même si tu n’as pas de famille près de toi, ben souvent, tu es content de voir tes collègues. Vous rigolez ensemble, vous oubliez un peu la souffrance [elle rit un peu] ».

Le plaisir qu’elle trouvait dans son travail l’amène ainsi à une forme de joie à l’exposer en m’en montrant des photos sur son téléphone :

« J’ai des photos ici, dans mon téléphone. Je peux vous montrer. (...) Là, c’est des chariots qui montent. Tu vois, ici, on met les desserts et là, les plats chauds (...) Ici, j’étais en train de faire les frites. »  
[Elle me montre différents plats préparés par ses soins, les pièces de travail, des photos de ses collègues et d’autres où elle pose avec elles et eux.]

Madame Touzani, pour sa part, évoque une narration de soi mettant en cohérence sa trajectoire avec la position qu’elle occupe actuellement, ce qui vient soutenir le plaisir qu’elle prend à surveiller les enfants à l’école :

« C’était mon souhait de travailler avec les enfants. Ben, je travaille avec les enfants. C’est une heure et demie/deux heures, ben c’est bien ! Quatre fois par semaine. (...) Je m’occupe d’eux, j’aime bien. Donc même si j’avais fait l’école, ben c’était mon souhait d’être dans des lieux où on s’occupe des enfants, que ce soit dans une crèche ou une école ou... ou prof ! Mais voilà, c’était ça ! »

## ii. Le rapport au « sale boulot »

Comme nous l'avons vu plus tôt, les métiers des enquêtés comportent à différents endroits des tâches qui représentent du « sale boulot ». Toutes les professions en sont porteuses, mais bien davantage encore celles situées dans le bas de « l'échelle des qualifications » (Galerand & Kergoat, 2008, p.68). Pour rappel, Everett C. Hughes définit cet aspect du travail de la manière suivante : « Comme on le sait, un métier ne comprend pas une seule tâche mais plusieurs ; certaines d'entre elles constituent le "sale boulot" du métier, et ce sous plusieurs rapports : simplement parce qu'elles sont physiquement dégoûtantes ou parce qu'elles symbolisent quelque chose de dégradant et d'humiliant. Enfin, le sale boulot peut correspondre à ce qui va à l'encontre de nos conceptions morales les plus héroïques » (1996, p.81).

Le « sale boulot » prend place dans un ensemble de relations et d'interactions autant avec d'autres professionnels qu'avec des personnes tierces, directement liées ou non à ce travail. C'est une illustration de ce que les interactionnistes comme Hughes appellent « le drame social du travail » [*the social drama of work*] (ibid., p.83), c'est-à-dire la pièce sociale dans laquelle les gens incarnent tous un rôle spécifique voire convenu, influençant ainsi le travail et la façon de l'appréhender. Il existe un élément majeur dans cette pièce sociale, celui de la « délégation du sale boulot » (ibid., p.82-84 ; Avril & Ramos Vacca, 2020, p.86). En effet, la délégation de tâches dégradantes ou moralement éprouvantes « est une pratique commune » (Hughes, ibid., p.82) dans le monde du travail, elle signifie qu'une personne a la capacité de déléguer une tâche qu'elle devrait initialement réaliser à un agent inférieurement situé dans la division sociale du travail. Le délégataire peut être un professionnel plus haut placé que l'exécutant, lui ou sa profession jouit alors par procuration d'un prestige découlant de l'évitement de tâches ingrates ou indignes. Il peut aussi être une personne extérieure au métier pouvant se permettre d'externaliser ces tâches, personnes qu'Avril & Ramos Vacca qualifient de « profanes » (ibid., p.96).

C'est cette question de la délégation sur laquelle nous prendrons appui pour comprendre dans quelle mesure les personnes accordent de la valeur à leur travail face à des aspects ingrats ou repoussants qui arrivent pourtant dans l'exercice de leur fonction. En effet, selon les conditions, la réalisation d'un « sale boulot » renvoyé par une personne tierce peut être acceptée autant que refusée. Ces situations ont principalement été relevées dans le cas de personnes effectuant un travail de nettoyage.

### a) Accepter la délégation de la tâche

Dans plusieurs cas, le « sale boulot » en vient à être accepté suivant des logiques qui contribuent à préserver l'ordre établi, en ce compris les rapports de force qui le structurent. On peut le constater avec des processus de normalisation de l'exécution de la tâche déléguée ainsi qu'avec l'endossement d'un rôle « indispensable » (Molinier, 2010, p.167) dans le soin apporté à des personnes dépendantes, autrement dit, un « "bon" rôle » (Avril & Ramos Vacca, ibid., p.93).

Ces processus de normalisation peuvent être illustrés avec Monsieur Russo qui se voit doucement imposé de nettoyer les toilettes souillées de l'entreprise quand ses homologues se dédouanent de cette tâche. Il exprime à ce titre « ne pas en être dérangé » :

« Les toilettes, il n'y a pas tout le monde qui aime bien les faire, mais moi, ça me dérange pas. À un certain moment, il y en a qui prenaient plusieurs couches de papier, peut-être nous faire chier, et ils mettaient des épaisseurs dans la cuvette. Mais après tu n'y arrivais pas avec la chasse d'eau ou la brosse,

ça se bouchait. Donc quand c'est comme ça que tu dois mettre des gants et avec tes mains, enlever tout ce qui est papier. Et des fois, la toilette est déjà sale. Donc les autres, ils osaient pas, donc : – “[Mimant les collègues le sollicitant] Ah vas-y, toi... ! ; Moi, je pourrais pas” ; – “Ouais, mais je ne vais pas le faire tout le temps”, que je dis. C'est moi qu'ils avaient appelé. J'avais des gants jusqu'à [mi-bras] et il fallait mettre sa main et enlever toutes les crasses, quoi. Et puis nettoyer la toilette ici et là. Ça, c'est vrai, c'est un peu désagréable, des fois. Mais bon, moi je le fais, ça me dérange pas. Je rouspète un peu, cinq minutes en moi-même et c'est bon. »

Madame Sylla expose une conscience professionnelle pour les personnes âgées dont elle nettoie les chambres et autres lieux d'activité. C'est cette conscience professionnelle, imprégnée de sentiment de responsabilité, qui l'amène à considérer son rôle au sein de la maison de repos et de soins comme « indispensable » (Molinier, *ibid.*) dans le soin porté aux résidents et à accepter, ainsi, la réalisation de tâches relevant initialement du travail des autres professionnels.

– Madame Sylla : « [Les infirmières], elles font ça tout le temps, hein. Même les gants. Parfois, ils enlèvent les gants et jettent leurs gants à terre. Quand tu viens, c'est toi qui vas enlever tout ça, là. [Ou] quand elles sont en train de [laver les résidents], il y a d'office de l'eau qui tombe à côté, mais parfois ils laissent. Donc quand ils sortent, nous on vient pour nettoyer. (...) Ou les langes, Ça, c'est eux qui doivent les récupérer. Mais parfois, c'est rempli sous la poubelle... Donc normalement, c'est eux qui les prennent, mais alors parfois, c'est moi qui les récupère. »

– *Et est-ce que tu en as déjà parlé aux infirmières ?*

– Madame Sylla : « Je sais que c'est pas mon travail, on me l'a déjà dit. La cheffe des infirmières, elle l'a pas dit à moi, mais j'ai entendu qu'elle le disait à ses infirmières. Mais bon, moi, ça me fait rien de les prendre, comme j'étais déjà dans la chambre, je prends les poubelles, comme ça je jette tout. »

– *Et ça arrive souvent ?*

– Madame Sylla : « Ça arrive tous les jours, mais moi, ça me dérange pas. Je préfère, comme c'est moi qui nettoie, je ne peux pas laisser ça là-bas et dire que c'est pas mon travail. Parfois, je le fais seulement pour faire plaisir aux personnes âgées... Parfois, eux, ils comprennent pas, quand ils me disent : – “Ma poubelle est pleine”, donc moi je me sens obligée pour changer la poubelle. Je ne peux pas appeler tout le temps tout le temps pour que les autres le fassent. Et puis le truc, le linge, ça sent, c'est pas normal. Donc quand je nettoie, je vide tout. Si c'était ma mère ou ma grand-mère... Je pense à ça aussi, quoi. »

Les situations que décrit Madame Sylla correspondent à ce que les sociologues Christelle Avril et Irene Ramos Vacca ont mis en évidence dans le travail des aides à domicile dont le « faisceau de tâches » se caractérise par le fait de « faire ce qu'il reste à faire » (2020, p.89). Cela signifie que les autres intervenants, professionnels comme profanes – membres de la famille ou proches –, laissent de façon souvent implicite des basses tâches à réaliser après leur passage auprès des personnes âgées alors qu'elles relèvent de leur travail. Si le travail des techniciennes de surface dans les institutions pour personnes plus dépendantes est assez clairement défini, il n'en est pas moins que celui-ci en déborde bien souvent quand elles acceptent de se charger de tâches multiples, hétérogènes et déléguées par les autres professionnels. En ce sens, « ces femmes assument un rôle » (*ibid.*, p.90) en plus de leurs tâches initialement dévolues, notamment par sentiment de responsabilité. Ce sentiment de responsabilité entre à nouveau en cohérence avec la définition des métiers féminisés et subordonnés avancée par Avril et Ramos Vacca : « Notre réflexion nourrie par l'approche du sale boulot a pu poursuivre la réflexion féministe et mettre en évidence la spécificité de ces rôles dans la division morale du travail. Un métier de femme est un métier qui se définit moins par la licence spécifique de faire certaines tâches que par le fait “de faire ce qu'il reste à faire” et qu'il est nécessaire de faire dans une organisation du travail donnée » (*ibid.*, p. 99-100).

## b) Rejeter la délégation de la tâche

À l'inverse, « faire ce qu'il reste à faire » (ibid., p.89) est au centre des motifs de refus de certains enquêtés à réaliser du « sale boulot » délégué auprès d'eux. Dans les exemples ci-dessous, nous verrons que les enquêtés renvoient cette partie de l'organisation du travail aux collègues premièrement responsables. Ils délimitent par là le périmètre de leur fonction et refusent d'être la personne qui « s'adapte à toute demande et est toujours disponible » (ibid., p.93) – pour reprendre l'idée de « disponibilité permanente » évoquée plus tôt –, se préservant alors du surmenage mais aussi, voire surtout, luttant pour la dignité de leur travail. À l'opposé du « "bon" rôle » que peut représenter l'endossement du « sale boulot » des autres, la pénibilité et l'atteinte à sa dignité que cet aspect engendre peut ainsi devenir une « source de ressentiment et de conflits » (ibid., p.95).

La circonscription de son périmètre de travail à travers lequel elle définit la légitimité des tâches à intégrer en plus ou non à son travail est clairement mise en évidence par Madame Dumas qui, de manière générale, n'hésite pas à faire valoir sa position dans la division morale du travail, comme c'est le cas dans son rapport avec les aides-soignants, situés juste au-dessus dans la hiérarchie professionnelle de la maison de repos et de soins :

« Par exemple, je rentre dans une chambre, il y a une aide-soignante qui a laissé le linge, c'est pas mon rôle, je ne peux pas le mettre dans la poubelle, l'évier n'est pas rincé, tous les trucs qui traînent... Ça veut dire qu'ils nous manquent de respect parce qu'ils ne respectent pas notre travail, quoi. Il y a des choses que, nous, on peut pas faire. On peut juste débarrasser le week-end sinon, la semaine, c'est les aides-soignants. Par exemple, si quelqu'un – excusez-moi l'expression – vomit, ben nous, on ne peut pas ramasser ça. Si la personne a la diarrhée, eux, les aides-soignants, ils doivent bien nettoyer ça et nous, on passe simplement après avec le produit « sent-bon » comme pour désinfecter, mais s'ils nous laissent ça, on a le droit de refuser. »

La revendication pour le respect de son activité, voire plus largement de son groupe professionnel, se retrouve également chez Monsieur Seydou qui lutte pour que les éducateurs de la résidence pour personnes en situation de handicap le considèrent et accomplissent leur rôle sans discréditer le sien en lui déléguant des tâches à faible valeur morale :

« Avec les réunions, ça a commencé à changer, mais avant, c'était pire. Avant, les éducateurs, ils attendaient toujours que ce soit le technicien qui fasse tout, tu vois. Avant, c'était comme... quelque chose tombe à terre, personne ne ramasse, ils disaient que c'est le technicien de surface qui va le faire. J'étais là : – "Oh, oh !" . À un moment donné, j'ai un peu levé la voix, j'ai dit : – "Eh, eh, arrêtez ! Si vous voulez continuer comme ça, c'est moi qui vais foutre la merde ici". Moi, j'ai dit à ma cheffe : – "Mais c'est quoi, ça ? S'ils laissent trainer les poubelles, en désordre, et que c'est que le technicien de surface qui doit s'en occuper... ça ne va pas ! Ici, on travaille en équipe, non ? Ça, c'est pas un travail d'équipe, laisser tout comme ça, les tables sales, ça va pas..." . J'ai dit à la cheffe qu'il faut qu'elle en parle avec les éducateurs en réunion. Si chez eux, ils sont sales, ici, il faut que ce soit propre. Si vous laissez comme ça, ça va pas aller...

Avant, quand les résidents avaient fini de manger, les éducateurs ne nettoyaient pas les tables, ils laissaient tout et "Ça, c'est le travail du technicien de surface". Mais non. Normalement, nous, on a fini de nettoyer, c'est propre. En tant qu'éducateur, tu dois faire quoi ? Tu passes un 'mop', tu nettoies, non ? Pourquoi tu laisses comme ça ? C'est pas les résidents qui vont nettoyer, hein. Non, non, non. "Ça, c'est pas logique", que j'ai dit, "Quand on est venu signer le contrat, on nous a dit qu'ici, on travaille en équipe". C'est arrivé pour beaucoup de trucs ! Même les toilettes, les poubelles, tout, tout, tout. Ouf... Lorsque j'ai commencé à mettre de la pression, la cheffe a dit que j'avais raison, qu'à un moment, si

vous êtes propres chez vous, ici aussi il faut être propre. La cheffe leur a dit et, là, ça a commencé à rentrer dans leurs oreilles ».

Ces situations de refus correspondent de fait, pour les travailleuses et travailleurs, à des façons de se prémunir d'assimiler leur fonction à un « "mauvais" rôle » (ibid.) pour soi<sup>34</sup>. Contester la réalisation de tâches considérées comme illégitimes par les autres professions représente ainsi des manières d'épargner sa capacité à apprécier son propre travail et à continuer à pouvoir se l'approprier positivement.

### iii. *L'opérabilité sur le milieu de travail*

La valeur accordée à son travail peut également se retrouver sur un autre plan : celui du sentiment d'opérabilité sur son environnement de travail. Pour Alexandra Bidet, l'engagement dans le travail se fonde notamment dans cette perception de produire un impact sur le milieu environnant, ce qui alimente considérablement « la valorisation par le travailleur d'une partie de son activité » (2011, p.9), c'est-à-dire ce qu'elle désigne par la notion de « vrai boulot ».

Ce sentiment d'avoir un rapport opératoire sur son milieu de travail illustre un paradoxe mis en avant par Galerland et Kergoat (2008) concernant le rapport que des femmes ont avec le travail. Les deux sociologues expliquent ainsi qu'« un rapport positif fondé sur l'utilité de son travail, le sentiment d'être justement productive et de créer de la valeur est parfois présent dans les discours des travailleuses qui occupent pourtant les emplois les moins reconnus en termes de qualifications et de rémunérations, celles qui sont affectées au travail de *care* en particulier (aides-soignantes, femmes de ménage, femmes de service, ouvrières du nettoyage, assistantes maternelles, etc.). La déqualification de ce travail, la négation de son caractère productif et des compétences qu'il exige ne semblent pas surdéterminer le rapport des travailleuses à cette activité » (ibid., p.72).

Le sentiment d'opérabilité est ainsi relevé sur deux axes différents : celui de l'esthétisme produit par sa propre action et celui de l'utilité de son travail au regard des bénéficiaires du service. En ce sens, nous rejoignons deux grands types de jugements conférant de la reconnaissance symbolique au travail effectué : le jugement de beauté et le jugement d'utilité (Alderson, 2004 ; Porcher, 2011)<sup>35</sup>.

Dans le premier cas, apprécier son travail quand celui-ci est déqualifié, qu'il souffre d'une absence de reconnaissance sociale et est, selon les cas, effectué sans pairs à ses côtés peut s'avérer crucial pour tenir autant que possible. Cette appréciation se matérialise ainsi par le souci d'un esthétisme que procure son action. À ce titre, Monsieur Russo « aime que le nettoyage soit bien fait ». Madame Dumas, trouve du sens dans son action en se souciant de la façon dont elle va agir sur les chambres qu'elle nettoie : « Moi, c'est que la manière que j'ai rentré dans la pièce, je l'ai trouvée en désordre et quand je suis partie, je suis fière de moi parce que tout est bien à la bonne place, tout est bien fait, bien arrangé, il y a de l'espace et ça sent bon, ça sent frais, c'est accueillant. Et là, je pars avec ma conscience tranquille. »

---

<sup>34</sup> Avril et Ramos Vacca parlent de « "mauvais" rôle » au regard de la prise en charge des bénéficiaires. Le rôle est « mauvais » pour des aides à domicile qui sont amenées, selon les situations, à traiter les personnes aidées d'une façon contraire à l'éthique, ce qui pousse les travailleuses à déprécier la tâche qui leur est dévolue par délégation. Dans le cas des enquêtés de cette étude-ci et des situations qu'ils et elles présentent, il s'agit d'une autre perspective, celle d'un « "mauvais" rôle » pour soi, vis-à-vis de la perception que l'on a de soi-même. Ne pas endosser ce rôle est donc une manière de se respecter.

<sup>35</sup> Merci à Sebastian Demolder pour la recommandation de ces deux ressources théoriques.

C'est dans la même optique que Madame Arfaoui, de son côté, déclare aimer « prendre la poussière » :

« Avec la poussière... Je veux dire, dans le sens où tu vois où tu passes. Parce que parfois, je travaille chez des gens, tellement ils sont très, très, très propres et maniaques, ben voilà, tu y vas et parfois, je me demande pourquoi je viens. Mais voilà, j'aime bien que quand j'y vais, on voit après moi, on voit où on passe. C'est le but, quoi, quand on fait appel à nous. »

Cette attention à son passage la conduit de la même manière à déprécier par exemple le nettoyage des fenêtres pour la même raison : « C'est énervant quand je fais les fenêtres. Il y a quand même toujours des traces », déclare-t-elle. Pour Madame Touzani, l'attention portée à son travail importe également. C'est ce qu'elle indique à propos « des gens » qui passent dans les couloirs qu'elle nettoie ou vient de nettoyer :

« De toutes façons, ils vont pas marcher sur les murs, il faut qu'ils passent [elle rit]. Et puis, ils sont dans les bureaux, les pauvres. Moi, je me mets à leur place... Il y a des trucs que tu contrôles pas. T'as envie d'aller aux toilettes, 'faut y aller ! Que je nettoie ou que je nettoie pas, et après, je passe. Comme je dis, j'aime quand je travaille bien. Ben je laisse finir et puis je vais repasser derrière pour enlever toute trace. C'est tout. »

Ce souci esthétique est loin de représenter un réflexe superflus, il permet aux travailleuses et travailleurs de s'assurer d'apprécier un tant soit peu leur travail par un jugement porté à son endroit. Il est gage de reconnaissance sociale du travail et est dès lors susceptible d'y conférer de la valeur (Alderson, 2004). À défaut de bénéficier d'une reconnaissance explicite de son activité, « la quête de reconnaissance » (Porcher, 2011, p.49) peut aussi se matérialiser par une forme de satisfaction pour soi du résultat de son travail.

Parallèlement, des volontés à se sentir utiles par leur activité sont également exprimées. Le jugement de beauté sur le travail rencontre alors celui de l'utilité. Monsieur Seydou fait ainsi part de la nécessité de son travail dans le cadre de l'institution dans laquelle il travaille : « À la maison, c'est pas régulièrement que j'aspire, alors que le lieu de travail, ça, il faut le faire tous les jours. Parce qu'il y a des gens qui vont venir, des parents, de la famille, des gens qui vont venir visiter dans les chambres... » De même, Madame Dumas explique son engagement dans le travail par le *care*, le soin qu'elle peut fournir aux résidents de la maison de repos à travers son activité de nettoyage : « Je me sens utile et j'aime bien ce que je fais parce que je suis là avec les pensionnaires. Moi, j'aime bien le confort de mes pensionnaires ».

Dans cette optique de rapport opératoire, la valeur et le jugement accordés au travail réalisé nous permettent de rejoindre à nouveau Galerand et Kergoat qui posent l'hypothèse de la réhabilitation d'activités désavouées dans le cadre domestique grâce à leur mise en forme salariée : « On peut se demander si le rapport positif au travail de *care* ne tient pas pour partie au fait qu'il réhabilite théoriquement le travail domestique comme travail puisque, comme le dit Pascale Molinier, (2005 : 32), "le *care* définit conjointement certaines activités ainsi que l'intelligence mobilisée pour leur réalisation" » (2008, p.76).

#### *iv. Être responsable dans son travail*

Si le travail est socialement considéré comme « non qualifié », il n'en demeure pas moins qu'une série d'enquêtés et enquêtées exprime explicitement accorder de la valeur à la responsabilité qui leur est confiée ou, de manière plus subjective, au sentiment de responsabilité qu'ils perçoivent dans le cadre

de leur activité professionnelle. Il s'agit par là aussi de défendre l'occupation d'une position qui vaut la peine d'être tenue dans la division sociale du travail.

Cette catégorie d'analyse est apparue à la suite d'une confidence de la formatrice présente au premier focus group. Celle-ci m'a fait part de ce que lui avait antérieurement exprimé Madame Mwaura à savoir que cette dernière s'est largement sentie responsabilisée dans son travail lorsque sa société lui a, enfin, confié le trousseau de clés de l'ensemble des lieux qu'elle a la charge de nettoyer. Elle a accueilli ce gage de confiance avec émotion, se sentant par là même évoluer dans son travail.

Il semblerait d'ailleurs que le trousseau de clés constitue un avatar significatif de la responsabilisation dans le monde du travail de nettoyage. Ce symbole de confiance accordée au travailleur se repère également chez Madame Arfaoui, par exemple. C'est clairement ce qu'elle évoque dans le sentiment de responsabilité qu'elle retire de cette confiance et dont l'entretien lui procure une valeur sociale considérable :

« J'essaie de faire mieux chez les gens que chez moi. Pour que les gens soient satisfaits. Ce n'est pas parce que je veux pas avoir de remarques. C'est pour ça que je t'ai dit que parfois je leur demande s'ils en ont, mais j'essaie d'être à la hauteur de leur confiance. Parce que j'ai une responsabilité, que j'ai un gros trousseau de clés chez moi, les clés de chaque personne et tout. Voilà. Parfois, il y a des gens qui ne sont pas là, qui ne veulent pas quelqu'un d'autre – quand je suis en congé, par exemple – et parfois, eux, ils sont en congé et moi, j'y vais, quoi. J'ai leur clé depuis des années. Quand je sors, parfois, je pousse la porte deux fois, trois fois pour voir si je l'ai bien fermée. Voilà, j'essaie toujours d'être à la hauteur et à l'attente de mes clients, quoi. »

Dans le même ordre d'idées, Madame Faro voue de l'importance à la gestion des clés confiées pour entretenir le hall sportif :

« Le mercredi, c'est moi seule qui fais le hall sportif. Je nettoie et c'est moi qui ouvre les portes. S'il y a des gens qui viennent pour prendre des choses, c'est à moi qu'ils vont demander et je téléphone à la directrice pour lui demander si elle donne l'autorisation. (...) Elle m'a donné un badge et ma propre clé. Même quand je pars en vacances, quand je lui dis que je vais laisser la clé là, elle me dit de la garder. Ça me plaît parce qu'elle me fait confiance ! Ça veut dire beaucoup, ça veut dire très beaucoup. Et on a énormément de clés là-bas ! C'est des gros bâtiments pour le tennis, pour les enfants, pour le grand bar... Dès que la directrice n'est pas là, c'est moi qui dois assurer de fermer les portes, de vérifier si tout est bien fermé avant que je rentre chez moi. (...) Ça me valorise. Parce que si tu vois qu'elle me donne tout ça, c'est qu'elle a confiance en moi, elle a confiance en ce que je fais aussi. Parfois, elle me dit : "Demain, je ne suis pas là, mais telle personne va venir pour chercher ça. Tu pourras lui donner. Tu sais déjà où ça se trouve, non ?". Franchement, ça se passe très bien là-bas. »

On le voit, démontrer de la fiabilité assure en retour de la reconnaissance, Madame Faro se sent ainsi valorisée. Elle assure en outre cette responsabilité en défendant la « disponibilité » qu'il lui conviendrait d'endosser dans son travail. Décrivant celle propre à un autre rôle subalterne, celui de la secrétaire dans la relation qui la lie à son patron, Josiane Pinto qualifie cette qualité comme une « vertu privative escomptée » prise dans « un rapport au temps, à un temps fait par d'autres et pour d'autres : la secrétaire, qui ne détermine jamais l'ordre des priorités, est à tout moment réceptive à de nouvelles consignes qui peuvent éventuellement interrompre ce qu'elle est en train de faire ou prolonger sa journée de travail » (1990, p.36).

Enfin, la responsabilisation se remarque également à travers l'appropriation, au premier sens du terme, que les personnes peuvent formuler à l'égard de leur espace de travail. Madame Sylla fait ainsi

sienne les chambres qu'elle nettoie dans la maison de repos et de soins. Il lui importe de ce fait que les chambres dont elle s'occupe soient entretenues avec la rigueur qu'elle entend apporter :

« Les quinze chambres, là, c'est [insistant] à moi. C'est à moi. Il faut que je passe toute la chambre là pour regarder. Même si tu nettoies aujourd'hui, demain, ce sera à nouveau sale. Il faut que tu nettoies. Donc, moi, mes chambres, je regarde tout le temps toutes mes chambres. Je passe toutes les chambres. Même si c'est propre, je passe pour regarder. Si c'est sale, je peux pas laisser ça comme ça. »

## 5) Des marges de manœuvre pour ne pas s'adapter

Parmi l'ensemble des situations que rencontrent les travailleuses et travailleurs enquêtés, nombre d'entre elles s'érigent comme une façon de leur assigner une position à tenir, un rôle à assumer. Il s'agirait alors de rester à sa place. Comme une des collègues-enquêtées de Florence Aubenas, Karine, l'évoque, « il faut savoir rester en bas pour réussir » (2010, p.47).

Toutefois, il importe de s'intéresser aux interstices avec lesquels les personnes peuvent jouer dans leurs situations de travail afin de voir comment elles se font une place dans un travail à endurer, fait de contraintes, pénible et empreint de rapports de domination. Ces interstices constituent des marges de manœuvre qui laissent ainsi la place à des arrangements, des formes de résistance et manières de s'adapter pour déjouer l'inamovibilité de conditions de travail objectivement difficiles.

C'est notamment à travers la notion d'« adaptations secondaires » que l'on explorera ces façons de détourner en partie le poids de ces conditions de travail, de le rendre plus supportable et de faire valoir, comme on l'a vu précédemment, son droit au respect. Pour rappel, ces adaptations secondaires participent dans le cas des aides-ménagères enquêtées par Nicolas Moens à une « réappropriation de leur travail » (2022, p.97). Cette forme d'arrangement se définit par « toute disposition habituelle permettant à l'individu d'utiliser des moyens défendus ou de parvenir à des fins illicites (ou les deux à la fois) et de tourner ainsi les prétentions de l'organisation relatives à ce qu'il devrait faire ou recevoir et, partant, à ce qu'il devrait être. Les adaptations secondaires représentent pour l'individu le moyen de s'écarter du rôle ou du personnage que l'institution lui assigne tout naturellement » (1968, p.245). Ces adaptations permettent aux reclus ou, plus largement, à tout individu vivant ou exerçant dans des contraintes considérables d'y voir « la preuve importante qu'il est encore son propre maître et qu'il dispose d'un certain pouvoir sur son milieu » (ibid., p.99).

Elles se différencient des « adaptations primaires » (ibid., p.245) qui désignent un ajustement conforme aux attentes et aux manières d'être préconisées par l'organisation, une attitude conciliante et docile permettant d'être intégré sans faire de vagues, en collant au rôle dévolu à l'individu.

Les adaptations secondaires identifiées ici concernent principalement la prémunition face à la surcharge de travail et la gestion de conflits avec des bénéficiaires ou avec des collègues. Dans les deux cas, les enquêtés accordent une primauté au respect du cadre de travail. Moins de la moitié d'entre eux font clairement part de ce type d'arrangements. Ce sont fréquemment les mêmes qui les expriment, semblant ainsi avoir acquis des dispositions propices à une résistance à l'arbitraire.

Le surmenage guette bien souvent dans le travail du nettoyage. Il peut gagner d'ailleurs en intensité lorsque des charges sont rajoutées au travail initial. Madame Mwaura insiste sur le fait que « Si tu fais plus, on t'ajoute plus ». Dès lors, afin de contrer cet excès de travail, elle explique avoir développé une stratégie de mesure du temps pour que son cadre prescrit ne soit pas dépassé, elle recommande d'ailleurs cette technique à une autre membre du focus group qui exprime faire plus que ses heures :

« Tu prépares, dans ta tête, tu mets l'heure. C'est un chrono : "Voilà, ça, c'est fait, ça, c'est fait, voilà j'ai fait ça ici...". Si tu vas dans un appartement où tu travailles, il faut calculer, avec l'habitude tu sais que tu prends autant de temps pour telle et telle pièce. "En combien de temps j'ai fait ici ? Si je fais tout ça en combien de temps, ça arrive à quelle heure pour que ce soit fini ?" Tu fais comme ça. »

Cette forme d'appropriation de son travail par la mesure du temps se remarque aussi chez Madame Dumas qui tient à faire respecter sa charge de travail proportionnellement à son mi-temps médical :

« Moi, normalement, j'ai dix chambres à faire sur 3h48 et je gère. Mais si j'arrive le matin et que je vois dans le cahier de communications qu'on a trois chambres en plus, ça fait treize chambres. Je vais dire à la cheffe que ça fait treize chambres à faire et que je suis en mi-temps médical : "Ok, 'y a pas de problème. Je commence par le boulot que tu m'as donné en plus, mais les autres chambres, si j'ai pas le temps, je les fais pas". Je m'arrange dans ma tête, tout est déjà fait. Les résidents qui ont toute leur tête et qui descendent à la direction pour rouspéter, je laisse ces chambres-là et je fais toutes les autres chambres. (...) C'est comme ça. Mais si tu restes et qu'en plus, tu fais une heure en plus, tu dois noter pourquoi. L'autre chef, il dit : "Il faut faire des heures en plus et vous notez pourquoi". Moi, je dis : "Non, moi, je suis en mi-temps médical", parce qu'ils vont me dire que si je sais faire les trois chambres en plus, c'est qu'on peut encore me rajouter du travail. »

Dans le cas des métiers rencontrés, le rôle dévolu est habituellement marqué par l'intégration d'une « discrétion » (Esman, 2002, p.62-65) qui facilite les rapports sociaux convenus et l'accommodement à la contrainte, donc l'alignement sur une adaptation primaire. Cependant, certaines situations bousculent tellement les personnes qu'elles en viennent à ne plus pouvoir contenir cette discrétion. Face à des abus de bénéficiaires, le réflexe habituel est alors de recourir à la direction ou à la société de nettoyage pour se faire respecter et se protéger des dérives, une manière pour les travailleurs de gérer le conflit. Monsieur Seydou gère de cette façon le « sale boulot » que ses collègues éducateurs lui délèguent, arguant que cela relèverait de son rôle de s'en occuper :

« Ça arrive avec beaucoup de trucs ! Même les toilettes, les poubelles, tout, tout, tout. Ouf... Lorsque j'ai commencé à mettre de la pression, la cheffe a dit que j'avais raison, qu'à un moment, si vous êtes propres chez vous, ici aussi il faut être propre. La cheffe leur a dit comme ça et là, ça a commencé à rentrer dans leurs oreilles. »

De même, comme on l'a vu, il arrive que des clients ne respectent pas les règles du contrat les liant à la société de nettoyage ou à l'agence de titres-services, certains exigeant plus que le travail prescrit ou mettant à disposition des produits de nettoyage pourtant proscrits par le règlement. C'est en raison de ce type de dérives que Madame Mwaura a progressivement instauré des balises pour protéger son cadre de travail :

« Chez nous, quand il y a quelque chose, on demande qu'il y ait contact avec la société. Moi, où je travaille, s'il faut nettoyer quelque chose et que j'ai pas envie parce que c'est pas écrit dans mon [cahier des charges], je le fais pas. Je demande qu'on appelle. Parce que si tu fais quelque chose qui n'est pas écrit dans ta liste à nettoyer, c'est toi qui vas avoir des problèmes. Moi, je leur dis seulement : "Vous téléphonez à votre syndic et votre syndic téléphone au bureau et c'est le bureau qui me contacte, moi je ne parle pas avec vous". "Vous contactez votre syndic", ça se passe comme ça. (...) Parce que si tout le monde vient et te dit : "Tu fais ci, tu fais là", tu vas plus t'en sortir. »

Enfin, Madame Dumas recourt aussi à sa direction pour remettre en place des pensionnaires très entrepreneurs : « La première fois, je prenais ça en blague et puis la deuxième fois, là, j'ai dit : "Écoutez-moi bien, je viens ici pour travailler, pour gagner mon argent honnêtement. Et s'il y a encore une fois une chose, c'est direct la direction ! Vous allez voir, parce que moi, je ne rigole pas". J'ai quand même été le signaler. Et puis, j'ai parlé avec la psychologue. La psychologue a été lui parler. Et trois jours après, il s'est excusé ».

Comme on le voit, ces différents mécanismes correspondent à des manières de créer une « distance au rôle » (Goffman, 2002) qu'il serait convenu d'adopter en tant que travailleurs subalternes. Ainsi, cette distance « laisse apparaître la personne derrière le personnage » (Winkin in Goffman, *ibid.*, p.80).

## 6) Travailler et nourrir des aspirations professionnelles

*« Moi, j'aimerais bien faire une formation en cuisine. Je veux pas être obligée de toujours rester en titres-services pour travailler... », Madame Tanui*

Dans cette dernière partie, nous explorerons la mesure dans laquelle les personnes rencontrées envisagent d'autres possibles professionnels. Leurs métiers sont particulièrement pénibles, les raisons pour lesquelles elles sont entrées dans leur emploi actuel varient, de même que la manière dont elles habitent leur travail ou bien encore les formes de rapports sociaux qui influencent leur manière de le vivre. Leurs trajectoires sociales et professionnelles diffèrent également. Pour ces différentes raisons, nous pouvons nous demander quelles sont les aspirations des enquêtés en termes d'emploi. L'avenir auquel ils aspirent se dessine-t-il dans la même entreprise ? Dans le même secteur d'activité ? Les travailleurs rencontrés ont-ils le désir de changer diamétralement d'activité ? Si oui, pour laquelle ?

Ces questions se posent également au regard de leur place en formation d'alphabétisation. De fait, apprendre à lire et à écrire suscite-t-il des projections supplémentaires comme le fait d'évoluer professionnellement dans la même entreprise ou ambitionner d'autres métiers, plus qualifiés ?

Les focus groups et les entretiens ont mis en évidence que plus de 80% des enquêtés – 23 personnes sur un total de 26 – affirment vouloir changer d'emploi. Parallèlement, dans le cas de Madame Arfaoui (aide-ménagère), de Madame Touzani (surveillante à l'école et technicienne de surface) et de Monsieur Agar (agriculteur dans une serre), cette mobilité professionnelle n'est pas à l'ordre du jour. Tous les trois déclarent « aimer » leur travail et ne voient pas de raison d'en changer. Monsieur Agar s'appuie sur le raisonnement suivant lequel il effectuait déjà ce travail en Afghanistan. Madame Touzani, tel qu'évoqué plus tôt, exprime « avoir toujours voulu travailler avec les enfants », ce qu'elle fait comme surveillante et ne déclare donc pas se projeter sur d'autres plans professionnels. Madame Arfaoui, pour sa part, estime fondamentale la relation qu'elle a tissée au fur et à mesure avec ses clients, les considérant à présent pour la plupart comme des « amis ». De ce point de vue, s'il importe de ne pas négliger l'intention de se maintenir au sein de ces métiers – notamment par une défense du sens et d'une certaine satisfaction trouvés dans son accomplissement –, il importe par la même occasion de considérer la structuration de ces prises de position comme attendant à un goût de nécessité, se produisant dans un ajustement des désirs à la réalité, tant économique que symbolique (sociale et culturelle) (Mauger, 2013).

Concernant les personnes qui espèrent une mobilité professionnelle, l'ambition de changer de métier s'explique au moins par trois raisons différentes. Les deux premières sont assez évidentes. Il est premièrement question de trouver un emploi moins pénible. Madame Mareb souhaiterait par exemple accéder à un emploi « moins fatigant que femme de ménage », pareil pour Madame Alaoui qui se verrait bien travailler comme caissière, estimant que c'est « plus facile que nettoyer ».

La deuxième raison est celle de la rémunération. Nous l'avons évoqué dans la partie consacrée à la pénibilité, la quasi-totalité des enquêtés estiment ne pas être assez payés, notamment pas suffisamment à la hauteur de leurs efforts<sup>36</sup>. De plus, beaucoup ne travaillent pas à temps plein,

---

<sup>36</sup> Nous ne passerons pas en revue l'ensemble des secteurs représentés mais, à titre indicatif, pour le secteur du nettoyage – catégorie « nettoyage habituel » –, le salaire brut horaire est de 16,8180€ depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026 (Banque de données Salaires minimums, 2026a) et le salaire du secteur des titres-services, sans ancienneté, est de 14,67€ de l'heure (ibid., 2026b).

comme le déplorent certains. Monsieur Russo se voit ainsi garder son emploi actuel mais dans des structures où le salaire serait plus élevé, lui permettant d'accéder à une meilleure sécurité financière :

« Allez, moi je m'étais imaginé si un jour je partais d'ici et que je gagnais plus, tu vois. Avoir un CDI mais du côté de Bruxelles, quoi, dans les grands bâtiments, genre tout ce qui fait partie de la Région, tu vois, comment dire... Comme au Parlement européen. Parce que... Ça paie bien quand tu fais le nettoyage là. Maintenant, je vais quand même chercher 2200€, mais quand tu décomptes, ton loyer, les charges, tu décomptes le prêt pour la voiture, plus tes cigarettes, c'est pas donné, les cigarettes, non plus... Qu'est-ce que tu veux... ça part vite hein. L'argent part très très vite, hein. Des fois, à la fin du mois... Je vais court, hein, c'est court. »

Enfin, la troisième raison est celle que nous développerons le plus ici. L'ambition de mobilité professionnelle des apprenants se dessine aussi à l'orée d'espaces d'investissement qui font sens pour eux. Dans cette optique, du sens est trouvé dans une activité extérieure à celle pour laquelle les personnes sont à présent rémunérées, ces dernières se voient alors l'étendre afin d'y développer leur emploi. Cette tendance a été relevée à travers trois espaces différents : le développement d'une continuité entre vie privée et vie professionnelle ; l'expression de *care* mobilisé dans le travail de nettoyage ; le développement d'une expérience professionnelle précédente.

#### *i. La continuité entre vies privée et professionnelle*

Le désir d'instiller de la cohérence entre ces deux sphères d'activité apparaît pour plusieurs enquêtées, essentiellement des femmes. Comme le soutiennent Galerland et Kergoat (2008), le lien entre les espaces professionnel et domestique n'est souvent pas anodin dans le cas des femmes, le premier ouvrant la voie à la valorisation d'activités non rémunérées et peu reconnues alors que source d'investissement importants au sein du second.

À cet effet, parmi les enquêtés, on peut observer que ce sont justement des femmes qui déclarent vouloir étendre le champ d'une activité domestique à celui de l'emploi. Dans les différents cas, il s'agit toujours de la même activité, comportant par ailleurs aussi une dimension genrée : la cuisine. Néanmoins, le fait d'y trouver du plaisir est systématiquement défendu. Madame Tanui, par exemple, désire devenir indépendante en ayant son propre food-truck, argumentant qu'elle a toujours aimé cuisiner, que c'est un travail auquel elle peut consacrer de nombreuses heures et notamment en étant sollicitée pour ses mets :

« Je cuisine beaucoup, j'aime bien cuisiner ! Quasi à chaque fois, tout le week-end, je reste à la cuisine toute la journée [elle rit un peu]. C'est ma place, j'aime bien cuisiner, cuisiner des plats différents et des trucs naturels et tout ça... Chez moi, j'ai un potager, tout est bio ! Et je cuisine belge, je cuisine indien, je cuisine africain. Africain kenyan, hein [elle rit] ! Déjà à dix ans, j'étais à la cuisine. Même ici en Belgique, parfois, il y a des traiteurs qui me demandent de tout, comme des samoussas... Parce que moi, je prépare tout. Même les feuilles de bricks et tout ça. C'est moi. Donc parfois, je fais ça pour gagner un petit peu plus d'argent pour mes parents qui sont malades en Afrique. Et c'est ça que les gens me disent "Il faut avancer !". Comme je fais très bien la cuisine, je fais tout bien, il faut que je fais une formation pour avoir un diplôme, pour ouvrir mon propre traiteur ou... Moi, c'est food-truck ! C'est ça que je veux ! »

Initialement formée à la cuisine, et l'ayant exercée dans un premier temps, Madame Dumas s'investit également beaucoup dans cet aspect de la vie domestique. Elle défend par la même occasion la valeur que recouvrent les plats qu'elle prépare artisanalement, lui offrant ainsi la possibilité de faire déguster ses préparations :

– Madame Dumas : « Si je pouvais retourner en cuisine, voilà... ! »

– *Et en cuisine, qu'est-ce que tu aimes faire ?*

– Madame Dumas : « Faire à manger. Cuisiner, faire le menu, choisir le plat... Faire goûter des plats de ma culture, un peu de tout, des bons plats. Pas commencer à faire la plonge ou quoi, moi, c'est la cuisine. Et puis faire les desserts, des trucs comme ça. Faire tout soi-même, artisanalement, pas des machins chimiques... Je fais ma nourriture, je crée ma nourriture moi-même, je ne veux pas acheter les plats tout faits. Par exemple, lasagne, pizza, machin brol. Non, je fais tout moi-même. Je mets mon appareil sous vide, par exemple. Par exemple, demain, aujourd'hui, je vais préparer ma sauce bolognaise. Je vais faire une bonne casserole... Je fais une lasagne, faire lasagne bolognaise, légumes aussi avec aubergines. Je marque la date, je mets dans des paquets en inox et je mets au congèle. Et demain [samedi], je vais faire mon poulet, mes gratins dauphinois, mon hachis parmentier, mes trucs pour mettre au congèle. Je fais tout et je fais des boulettes aussi. Je programme toujours comme ça... »

Enfin, Madame Faro annexe son envie de se lancer dans la cuisine, et plus particulièrement dans la pâtisserie, à un lien qu'elle entretient avec son fils : « Si je savais lire très bien, je voudrais faire la pâtisserie. [Elle rit un peu] J'aime ça, beaucoup. Et à la maison, j'en fais avec mon fils et on regarde ensemble la pâtisserie à la télé. J'aimerais vraiment aller dans une formation pour m'apprendre, franchement. Je veux ça. »

## ii. *L'extension du travail du care*

Comme nous l'avons relevé plusieurs fois, une partie des travailleurs rencontrés effectuent une forme de *care* dans leur travail de façon corollaire à celui pour lequel ils sont payés. Ce *care*, ils le produisent dans ce qu'ils désignent par le travail d'écoute, l'attention à l'autre voire sa prise en charge. On retrouve également parmi les enquêtés une tendance à valoriser cette forme de travail en comparaison à celle propre au nettoyage, affirmant détenir des compétences pour ce travail relationnel. Sur base de ces moments et de cette perception de soi, plusieurs enquêtés se voient ainsi opter pour un travail qui leur permettrait d'être rémunérés pour en mener un comparable à celui-là.

Nous pouvons reprendre à nouveau à notre compte la thèse de Galerand et Kergoat soutenant la nécessaire indissociabilité des sphères privée et professionnelle dans le cas des femmes et plus spécifiquement des travailleuses du *care*. En effet, comme les apprenantes concernées nous l'amènent à voir ci-dessous, « c'est parce que le travail de *care* permet de penser conjointement travail salarié et travail domestique que les travailleuses du *care* sont plus satisfaites [que les ouvrières « non qualifiées » de l'industrie] » (ibid., p.76).

Ainsi, Madame Yassine apprécie tout particulièrement les moments qu'elle passe avec les personnes âgées chez lesquelles elle vient faire le ménage. À ce titre, elle se projette plus que volontiers comme « aide-familiale » – ce qu'elle avait d'ailleurs déjà déposé lors d'une rencontre en 2023 – afin de pouvoir davantage se consacrer à l'accompagnement des personnes âgées : « Moi, j'aimerais bien faire aide-familiale. Pour les personnes âgées. Parce que j'aime bien les personnes âgées ».

C'est aussi le souci pour les personnes âgées que défend Madame Dumas. Le soin qu'elle leur apporte en plus de son travail de nettoyage en maison de repos et l'expérience de garde à domicile qu'elle a connue pendant un an, comme « travail de subsistance » (Rosa Bonheur, 2017, 2019), la confortent dans cette idée :

« Si je devais changer, ce serait de faire quelque chose pour aider les personnes âgées. J'aime beaucoup. J'aime aider et... (...) Je dois encore travailler treize ans, mais en attendant, si je trouve une formation

pour faire garde-malade, ça, j'aimerais bien faire (...) Ou par exemple les soins palliatifs, ça c'est bien aussi. Pour accompagner les gens en fin de vie, on leur fait des massages du visage... Ça, j'aime bien, de type gommage, si la personne était coquette... On lui parle et en même temps, elle répond pas, elle cligne des yeux... Tous des petits trucs comme ça. »

Madame Sylla revendique la détention de savoir-faire relationnels qu'elle met en œuvre au contact des résidents de la maison de repos et de soins qu'elle entretient. Son travail actuel supplée ainsi sa projection en tant qu'« aide-soignante » ou « infirmière », professions qui comporteraient d'office une dimension sociale : « J'aimerais bien travailler comme infirmière ou aide-soignante. Mais comme je sais pas lire, je sais pas comment je pourrais faire... Mais j'aimerais bien parce que j'ai vécu et je travaille avec les personnes âgées, quoi. Ça, j'aime bien, parce que, comme je t'ai dit, j'ai grandi avec une dame un peu vieille donc je sais comment je ferais avec les personnes âgées ».

Si le *care* renvoie d'abord régulièrement aux femmes, les dispositions acquises par Monsieur Seydou dans la résidence pour personnes en situation de handicap en font un bon contre-exemple (Becker, 2002) et le conduisent également à prendre position en faveur d'un travail qui le porterait à l'oblation, à une posture d'aide envers des personnes plus vulnérables :

« Aider les gens, si j'ai les moyens. Aider les gens qui ont des difficultés dures dures. Donner mon amour aux gens, quoi. Si j'ai les moyens, ça. Le salaire pour les finances et aider beaucoup les gens, partager, montrer aux gens que, nous tous, on est les mêmes, on a le même corps, partager l'amour, quoi. »

Plus tôt lors de notre rencontre, Monsieur Seydou précisait qu'« [il] aimerait bien travailler comme aide-familiale ». Il agrmente toutefois cette perspective d'une note qui vient compléter celle du *care*, le fait de se retrouver enrichi, entre autres culturellement, par les personnes accompagnées : « Rester avec les gens, ensemble... Voir leurs idées, quoi, avec les personnes âgées... Moi, je voudrais des personnes qui vont m'apprendre des choses, qui connaissent bien l'histoire... »

### *iii. Reprendre une activité passée*

Le troisième axe de changement d'horizon aborde la réorientation vers une expérience professionnelle précédente. À ce titre, nous pouvons observer que plusieurs apprenants ont travaillé dans le secteur de la couture. Il s'agit donc d'un secteur qu'ils connaissent bien voire qu'ils apprécient. Dans plusieurs cas, cette activité a été exercée dans le pays d'origine de plusieurs enquêtés, on peut par exemple se référer à Madame Mane, Madame Mwaura et Monsieur Seydou.

Ce dernier a marché dans les pas de son père en intégrant son entreprise de couture, il a dans la foulée obtenu un diplôme de couture, a acquis son propre atelier et faisait du commerce avec l'étranger. Il a d'abord souhaité reprendre cette activité quand il est arrivé en Belgique mais a déchanté lorsqu'« on » l'a informé du besoin de suivre « des études », c'est-à-dire une formation qualifiante reconnue, pour exercer comme tel. Il a alors entrepris un temps une formation en Promotion sociale mais y a ensuite renoncé, s'estimant hautement qualifié dans cette profession au regard des savoir-faire enseignés : « Ils ne font même pas du stylisme. Ils touchent un petit peu, ils font des touchettes, mais j'ai pas besoin d'apprendre ça, moi [riant] ! Je ne vais pas perdre mon temps pour ouvrir un atelier et juste faire des retouches comme ça, non ! » La reprise de cette formation exige en outre de pouvoir maîtriser suffisamment bien la langue française, contrainte que pointe également Monsieur Seydou. Il a cependant toujours l'espoir de travailler au sein de son propre atelier de couture, son souhait de réorientation vers un horizon professionnel empreint de *care*, évoqué ci-dessus, reflète ainsi une solution par défaut, faute de pouvoir exercer comme couturier sans contrainte institutionnelle.

Cette nécessité de diplôme<sup>37</sup> est une condition structurante que rencontrent d'autres aspirantes à la profession. C'est ce que souligne Madame Mane : « Moi, j'aimerais faire la couture. C'est ça que je faisais au pays, avant [au Sénégal]. Mais ici, on demande le diplôme. Au pays, tu n'as pas besoin de diplôme pour la couture. Ta tante ouvre un atelier et elle t'apprend comme ça... Vraiment, c'est ça mon projet, retourner vers la couture » ; ainsi que Madame Mwaura : « Moi, la couture et l'esthétique, c'est les deux que j'aimerais bien faire. Parce que la couture, j'ai déjà chipoté un peu à ça en Afrique. L'esthétique, j'ai pas fait, mais c'est des choses que j'aime ! Mais ici, il faut avoir le diplôme pour faire ça. C'est compliqué ».

L'absence de scolarité de ces apprenants les empêche ainsi de pouvoir accéder à des formations qui leur permettraient d'entrer dans un travail qui leur plaît. En ce sens, celle en alphabétisation constitue un préalable vers ce chemin, mais à quel prix en termes de disponibilité ? La plupart des travailleurs rencontrés qui ont une vie de famille structurent leur temps de vie entre les trois pôles que sont la famille, le travail et la formation d'alphabétisation. Peu d'entre eux se voient ensuite accorder davantage de temps à une formation chronophage comme le serait celle en Promotion sociale.

Pour sa part, Monsieur Russo aimerait travailler également dans la couture. S'il n'a pas eu l'occasion de travailler en tant que couturier, c'est au cours de sa scolarité et d'une formation qu'il a côtoyé cette activité. Dans cette optique, à la différence de son travail actuel, la couture lui permettrait de retrouver une pratique d'une part pour laquelle il a perçu de la reconnaissance et, d'autre part, dont la mise en œuvre serait bien moins pénible :

– Monsieur Russo : « Quand j'étais à l'école, ce que j'aimais bien, c'était tout ce qui était couture, tout ça. Ah oui, ça j'aimais bien. D'ailleurs, au début, je m'étais arrangé pour suivre une formation dans la couture mais le cours commençait à 14h30 et moi je finissais le travail à 14h15 donc je pouvais pas arriver à l'heure. Puis, ben, j'ai continué à mon travail... À 52 ans, c'est encore un métier que tu sais faire quand même, c'est pas que tu soulèves du poids et... Mais c'est tous des trucs à apprendre, tout ce qui est découpes, les tracés à faire et tout ça, le travail avec la machine... C'est tous des cours à apprendre. Mais bon, si je retrouve une place là-dedans... J'aurais bien voulu, mais pour l'instant c'est comme ça... »

– *Toi, tu avais suivi une formation en couture ?*

– Monsieur Russo : « Oui, j'avais fait... Je crois que j'avais fait deux ans en couture. La dame était fort gentille. Elle m'avait dit : "Écoute, si tu veux, tu peux..." J'avais un don pour ça, comme elle disait. Et après, j'ai pas continué... »

Diverses activités professionnelles ont été exercées par d'autres enquêtés qui souhaiteraient les reprendre. C'est le cas de Monsieur Gowen, entravé par des conditions linguistiques préalables : « Moi, dans mon pays, je suis chauffeur de grands cars. J'aimerais encore faire ça mais... J'ai déjà le permis B, mais pour faire le permis de grands cars ici en Belgique, il faut savoir lire et écrire, donc c'est un peu difficile »<sup>38</sup>.

En outre, relevons que la perspective de travailler à son compte mobilise aussi plusieurs apprenants sur la base d'une précédente activité. Monsieur Kaba aimerait à ce titre se lancer en tant que

---

<sup>37</sup> Des conditions d'admission sont préalables pour entreprendre une formation en couture en Promotion sociale (souvent appelée « Habillement » ou « Opérateur en habillement »). En effet, il faut soit être détenteur du diplôme qu'est le Certificat d'Études de Base obtenu à la fin de la sixième primaire, le CEB, soit répondre positivement à une épreuve écrite en français et en mathématiques.

<sup>38</sup> À propos des inégalités vécues et représentations émises par des apprenants face au permis de conduire, nous pouvons nous reporter au récent article de Justine Duchesne sur la question : « Sur les routes périlleuses du permis de conduire », 2025a.

mécanicien motos : « J'aimerais bien, si j'en ai l'occasion, être indépendant et faire la mécanique moto. J'ai commencé avec la mécanique. Le premier argent que j'ai gagné dans ma vie, c'était avec la mécanique. (...) J'ai appris à quelques personnes à réparer les machines et on travaillait ensemble, on mangeait ensemble. Donc, si je retrouve ça ici, c'est bien ! »

Enfin, Madame Condé a pour ambition de retrouver une activité professionnelle d'indépendante dans le secteur de la cuisine, ce qui fut le cas en Côte d'Ivoire, et, outre le plaisir retiré, cette position lui conférerait une meilleure autonomie et légitimité que le travail de commise de cuisine. Elle insiste toutefois, comme d'autres, sur la condition préalable d'une formation pour ce faire : « Ici, moi, je voulais faire moi-même mes affaires, mais puisque je ne sais pas lire ni écrire, c'est un peu difficile. Parce qu'il faut avoir une gérance, il faut faire une formation en gestion aussi, de comptabilité. Il faut avoir ça, donc ça fait que c'est un peu difficile. Mais si j'ouvrais un restaurant ou un truc comme ça, je sais que ça va marcher, je vais m'en sortir ! »

## V. Conclusion

Avant toute chose, cette recherche amène un constat lourd de sens pour toute personne désirant mieux connaître les conditions de vie des personnes peu ou non scolarisées, celui de l'occupation effective d'un emploi malgré les difficultés en lecture et écriture. S'il s'agit du thème même de l'étude, ce constat doit être gardé à l'esprit contre toute tentative misérabiliste de parler des styles de vie des apprenants en alphabétisation. Il gagne toutefois à être complété et mis en perspective en s'intéressant à la parole des premiers concernés. Comme nous l'avons vu, ceux-ci portent en de nombreux endroits un regard nuancé sur leur situation professionnelle et leurs conditions de travail.

Partant de là, au regard des résultats développés au cours de cette recherche et interprétés en mobilisant différents concepts liés au travail du *care*, aux métiers « non qualifiés », à l'engagement dans le travail et aux manières de s'adapter dans le milieu professionnel, nous sommes en mesure de répondre à la question de recherche initialement formulée : « Comment les personnes en situation d'illettrisme s'approprient-elles leur travail ? »

Afin d'exister autant que possible dans leur travail, les personnes se l'approprient effectivement. Cette appropriation est tributaire d'un ensemble de charnières plus ou moins huilées, donc dépendante de plusieurs domaines dans lesquels les travailleurs gagnent à être acteurs, à amener du jeu avec les différentes situations afin d'y connaître une certaine autonomie et un travail qui convient.

Les domaines investigués à ce sujet sont autant le contexte de travail que la place du relationnel dans le travail de service et les manières d'accorder de la valeur à son emploi. On y remarque des convergences entre les métiers du bas de « l'échelle des qualifications » (Galerand & Kergoat, 2008, p.68). Dans chacun apparaissent des manières d'exister dans son travail à travers des façons de légitimer son activité professionnelle et de se valoriser. On y décèle également une importance portée à la respectabilité, que ce soit face aux attitudes des destinataires du service que face à la réalisation d'un travail dégradant.

Nous avons pu voir que les métiers des enquêtés sont particulièrement pénibles, d'autant plus pour les métiers féminisés, ce qui n'empêche pas de se l'approprier et de dégager des formes d'adaptations. Par exemple, dans certains cas, quand il y a une équipe, l'entraide peut apparaître pour soutenir l'accomplissement du travail. De même, grâce à la formation en alphabétisation, les apprenants se familiarisent peu à peu avec les textes présents sur leur lieu de travail et quand la débrouille face à la culture écrite n'est pas encore possible, les travailleurs parviennent à dégager des stratégies pour continuer à mener leur activité, que ce soit grâce à l'interaction et la ruse avec des collègues, à l'outil numérique qu'est le smartphone ou encore la mémorisation des signes pour de très courts textes.

Dans ces métiers de subordination et de service, la pénibilité est également accentuée par les multiples rapports de domination qui viennent fragiliser et insécuriser les travailleurs, domination s'exerçant davantage encore dans le cas des travailleuses. Cependant, elles font leur travail, elles s'adaptent, elles transfigurent parfois les rapports sociaux asymétriques et revendiquent le respect qui leur est dû quand la relation n'est plus acceptable.

Nous avons aussi pu voir que dans une série de cas, le « sale boulot » constitue une entité à part entière dans l'organisation du travail. Qu'il soit initialement compris dans les missions ou délégué par d'autres, s'il est endossé et accepté, c'est parce que les personnes lui accordent une valeur qu'il n'a pas dans l'absolu. Dans cette optique, approprié de la sorte, elles considèrent leur métier comme indispensable,

bien souvent conscientes qu'elles « nettoient le monde » et qu'« elles le rendent habitable » (Molinier & al., 2021, p.9). De l'autre côté, si le « sale boulot » est refusé, et d'autant plus lorsqu'il est délégué, c'est suivant un souci pour sa dignité en tant que travailleur voire, comme c'est également ressorti, la dignité pour son groupe professionnel. Une manière de préserver en outre son espace de travail.

En nous penchant par ailleurs sur les trajectoires professionnelles des enquêtés, nous avons également pu relever la linéarité toute relative qui les caractérisent. De fait, avant leur travail actuel, nombre d'entre eux avaient occupé d'autres activités professionnelles, que ce soit en Belgique ou dans leur pays d'origine pour ceux issus de l'immigration. Certains ont par la suite dû suivre une formation afin de travailler quand d'autres ne sont pas passés par cette étape, parfois pour faire exactement le même métier. Une partie non négligeable s'est également efforcée à travailler, bien que dans « les marges de l'emploi » (Calderon, 2019), afin d'engranger des économies pour subsister. Cette loupe sur leurs trajectoires se relie pour partie à leurs projections.

En effet, parmi les projections que formulent les apprenants rencontrés, certaines s'annoncent comme la reprise d'activités professionnelles passées ou la formalisation d'un travail de subsistance. L'expérience positive marque donc l'individu. Ces projections sont, de fait, une façon de réactiver des pratiques dans lesquelles les personnes se sentaient qualifiées et reconnues. C'est aussi ce que l'on remarque avec l'intention de rendre davantage poreuse la frontière entre vies professionnelle et privée par l'extension d'une activité domestique pour laquelle les personnes se savent compétentes et se sentent un minimum épanouies, comme la cuisine, à la sphère salariale. De même, la manière de s'approprier son travail par la prise en charge de la dimension de *care* qui lui est périphérique conduit les personnes à souhaiter s'y faire une place en travaillant directement dans le soin à l'autre.

Aussi, comme il l'a été relevé plusieurs fois, la formation en alphabétisation représente pour beaucoup une façon de viser d'autres horizons professionnels et de s'extraire des rapports de domination présents au travail. La formation en alphabétisation nourrit ainsi une forme d'espoir afin d'avoir davantage prise sur son travail par la familiarisation avec la culture écrite et d'influer sur sa mobilité professionnelle.

Avant de conclure, nous pouvons revenir sur minimum quatre enjeux saillants émanant de ce travail. Tout d'abord, il semble difficile de passer à côté des relations de pouvoir qui se jouent dans le cas du travail ménager et de nettoyage. À cet effet, il apparaît qu'un accompagnement soutenu des travailleurs, garantissant un respect du règlement par les clients, permettrait de ne pas arriver à des situations de pleins pouvoirs des entreprises et particuliers, assujettissant ainsi les employés.

Ensuite, poser la thématique d'apprenants en alphabétisation dans le monde du travail invite à s'interroger sur leur sensibilité avec les organismes de défense des droits des travailleurs, autrement dit les syndicats. Ceux-ci sont apparus très brièvement dans l'enquête, démontrant délibérément une forme de recours, mais qu'en est-il de la majorité ? Quelle perception approfondie ont-ils d'organismes censés les défendre ? La question invite ainsi au lancement d'une recherche sur le sujet.

D'ailleurs, en termes institutionnels, il s'agirait d'insister sur la faible reconnaissance financière du secteur du nettoyage et des titres-services pour des métiers largement considérés comme pénibles.

Enfin, il s'avérerait pertinent de renforcer ou initier la collaboration entre associations d'alphabétisation tel que Lire et Écrire et les secteurs de travail des enquêtés (nettoyage, titres-services, Horeca, industriel, service à la personne...) afin d'intégrer par exemple le plan de formation des travailleurs

pour y mener des séances de sensibilisation. Cela conduirait à faire prendre connaissance de l'existence de l'analphabétisme en général et dans ces secteurs en particulier. La sensibilisation inviterait à promouvoir le Congé Éducation Payé afin que les travailleurs intéressés puissent suivre une formation. Enfin, la normalisation des difficultés en lecture et écriture par les séances de sensibilisation pourrait favoriser un climat de confiance au sein des équipes de travail.

## VI. Bibliographie

- Alderson, M. (2004). La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques. *Santé mentale au Québec*, 29(1), 243-260. Doi : <https://doi.org/10.7202/008833ar>.
- Aubenas, F. (2010). *Le quai de Ouistreham*. Paris : Points.
- Avril, C. (2014). *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*. Paris : La dispute.
- Avril, C., & Ramos Vacca, I. (2020). Se salir les mains pour les autres. Métiers de femme et division morale du travail. *Travail, genre et sociétés*, 43, 85-102. Doi : <https://doi.org/10.3917/tgs.043.0085>.
- Banque de données Salaires minimums. (2026a). *Commission paritaire 1210000 : Nettoyage*. En ligne <https://www.salairesminimums.be/document.html?jclid=20510841d8cf4cb2aea2af7c490522fb&date=01/01/2026#2c9480839a3524ee019bd6d6f9195a94>.
- Banque de données Salaires minimums. (2026b). *Commission paritaire 3220100 : Entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité*. En ligne sur <https://www.salairesminimums.be/document.html?jclid=900a4ea0536e46e798da06ecc2306e6d&date=27%2F02%2F2026#>.
- Becker, H.S. (2002). *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris : La Découverte.
- Benelli, N. (2010, 2-3 septembre). *Divisions du travail dans le nettoyage : quand les rapports sociaux « font » le relationnel*. Communication présentée au Colloque international « La dimension relationnelle des métiers de service : cache-sexe ou révélateur de genre ? », Université de Lausanne, Suisse.
- Benelli, N. (2011). *Nettoyeuse. Comment tenir le coup dans un sale boulot ?* Zurich : Éditions Seismo.
- Benelli, N. (2016). Corps au travail. Dans Juliette Rennes (dir.), *Encyclopédie critique du genre* (pp. 149-158). Paris : La Découverte.
- Bernoux, Ph. (1979). La résistance ouvrière à la rationalisation : la réappropriation du travail. *Sociologie du travail*, 21(1), 76-90. Doi : <https://doi.org/10.3406/sotra.1979.1599>.
- Bérourd, S. (2019). Les classes populaires au travail. Quelle représentation ? *Savoir/Agir*, 49(3), 65-72. Doi : <https://doi.org/10.3917/sava.049.0065>.
- Bidet, A. (2011). *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot ?* Paris : Presses universitaires de France.
- Bourdieu, P. (2003, [1997]). La double vérité du travail. Dans Pierre Bourdieu, *Méditations pascaliennes* (pp. 291-295). Paris : Éditions du Seuil.
- Bourdieu, P. (2012). *Sur l'État. Cours au Collège de France, 1989-1992*. Paris : Éditions du Seuil.
- Bourdieu, P. (2014 [1994]). *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*. Paris : Éditions du Seuil.
- Bourdieu, P. (2015 [1993]). *La misère du monde*. Paris : Éditions du Seuil.

Bourgeois, E., Denghien, S., & Lemaire, B. (2021). *Alphabétisation d'adultes. Se former, se transformer*. Paris : L'Harmattan.

Calderon, J.-A. (2019). Penser les classes sociales à partir de l'emploi. *Mouvements*, 100(4), 111-118. Doi : <https://doi.org/10.3917/mouv.100.0111>.

Castel, R. (2004). La sociologie et la réponse à la demande sociale. Dans Bernard Lahire, *À quoi sert la sociologie ?* (pp.67-77). Paris : La Découverte.

Clouet, H. (2018). La qualité au guichet : négocier le travail peu qualifié à Pôle Emploi. *Travail et emploi*, 155-156(3), 65-92. Doi : <https://doi.org/10.4000/travailemloi.8618>.

Conseil supérieur de l'emploi. (2021). *Quelle place pour les personnes peu diplômées sur le marché de l'emploi en Belgique ?* En ligne <https://cse.belgique.be/fr/accueil/rapports-avis/tous-les-rapports/rapports-2020/quelle-place-pour-les-personnes-peu-diplomees-sur-le-marche-du-travail-en-belgique>.

Demazière, D., & Marchal, E. (2018). La fabrication du travail non qualifié. Analyser les obstacles à la valorisation. *Travail et emploi*, 155-156(3), 5-30. Doi : <https://doi.org/10.4000/travailemloi.8583>.

Demazière, D., & Zune, M. (2019). Des chômeurs radiés en Belgique, entre normes et expériences vécues. *La Nouvelle revue du travail*, 14. Doi : <https://doi.org/10.4000/nrt.5073>.

Deville, C. (2023). *L'État social à distance. Dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurales*. Vulaines-sur-Seine : Éditions du Croquant.

Duchesne, J. (2022). *Le Congé Éducation Payé : un droit à la formation continue pour tous-tes*. Analyse pour Lire et Écrire en Wallonie. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Le-conge-education-paye-un-droit-a-la-formation-continue-pour-tous-tes>.

Duchesne, J. (2025a). *Sur les routes périlleuses du permis de conduire*. Analyse pour Lire et Écrire en Wallonie. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Sur-les-routes-perilleuses-du-permis-de-conduire>.

Duchesne, J. (2025b). *Sortir de l'invisible*. Analyse pour Lire et Écrire en Wallonie. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Sortir-de-l-invisible>.

Esman, S. (2002). Faire le travail domestique chez les autres. Transcription de l'instruction au sosie suivie du commentaire. *Travailler*, 8, 45-72. Doi : <https://doi.org/10.3917/trav.008.0045>

Estrade, M-A. (2008). *Une prospective socio-économique du travail et de l'emploi peu qualifié*. Insee Références. En ligne sur <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1374393>.

Evans, C. (2011). 3. Les groupes de discussion ou focus groups. Dans C. Evans (dir.). *Mener l'enquête*. Presses de l'enssib. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.581>.

Galerand, E., & Kergoat, D. (2008). Le potentiel subversif du rapport des femmes au travail. *Nouvelles questions féministes*, 27(2), 67-82. Doi : <https://doi.org/10.3917/nqf.272.0067>.

Galván Castaño, I., Corniquet, C., De Clercq, E., & Joseph, M. (2014). *Face à l'emploi : Regard de personnes analphabètes sur leur travail*. Étude pour Lire et Écrire Bruxelles. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Face-a-l-emploi>, consulté le 12 mai 2025.

Galván Castaño, I. (2016). Pénibilité au travail pour les personnes analphabètes, une réalité inéluctable ? *La Revue Nouvelle*, 4(4), 63-69. Doi : <https://doi.org/10.3917/rn.164.0063>.

- Galván Castaño, I. (2022). *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. Lire et Écrire Bruxelles. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi.* Étude pour Lire et Écrire Bruxelles. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Les-personnes-analphabetes-a-l-epreuve-de-la-dematerialisation-des-services-d>.
- Gaxie, D. (1977). Économie des partis et rétribution du militantisme. *Revue française de science politique*, 27(1), 123-154. Doi: [https://www.persee.fr/doc/rfsp\\_0035-2950\\_1977\\_num\\_27\\_1\\_393715](https://www.persee.fr/doc/rfsp_0035-2950_1977_num_27_1_393715).
- Goffman, E. (1968). *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*. Paris : Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*. Paris : Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris : Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (2002). La « distance au rôle » en salle d'opération. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 143(3), 80-87. Doi : <https://doi.org/10.3917/ars.143.0080>.
- Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology*, 78(6), 1360-1380. En ligne sur <https://snap.stanford.edu/class/cs224w-readings/granovetter73weakties.pdf>.
- Grard, J. (2008). Devoir se raconter. La mise en récit de soi, toujours recommencée. Dans D. Fassin et A. Bensa (dirs.). *Les politiques de l'enquête* (pp.143-163). Paris : La Découverte.
- Hochschild, A.R. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, 9(1), 19-49. Doi : <https://doi.org/10.3917/trav.009.0019>.
- Hochschild, A.R. (2004). Le nouvel or du monde (L. Bachmann, trad.). *Nouvelles Questions Féministes*, 23(3), 59-74. Doi : <https://doi.org/10.3917/nqf.233.0059>.
- Hughes, E. C. (1996). *Le regard sociologique*. Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie. Paris : Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- IWEPS. (2025). *Structure d'activité des 25-64 ans selon le niveau de diplôme*. En ligne sur <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/structure-dactivite-25-64-ans-selon-niveau-de-diplome/>.
- Joseph, I. (2003 [1998]). *Erving Goffman et la microsociologie*. Paris : Presses universitaires de France.
- Kauffmann, J-C. (2016). *L'entretien compréhensif*. Paris : Armand Colin.
- Lahire, B. (1990). Sociologie des pratiques d'écriture. Contribution à l'analyse du lien entre le social et le langagier. *Ethnologie française*, 20(3), 262-273. En ligne sur <http://www.jstor.org/stable/40989206>.
- Linhart, D. (2015). *La comédie humaine du travail. De la déshumanisation taylorienne à la surhumanisation managériale*. Toulouse : Éditions érès.
- Lire et Écrire. (2025). Savoir lire et lire sans le savoir. *Journal de l'alpha*, 237, 88p. En ligne sur <https://journaldelalpha.be/savoir-lire-et-lire-sans-le-savoir/>.
- Masclat, O. (2018). « C'est mon moment ». Le temps pour soi des ouvrières et des employées. *Travail, genre et sociétés*, 39(1). 101-119. Doi : <https://doi.org/10.3917/tgs.039.0101>.

Mascllet, O., Amossé, T., Bernard, L., Cartier, M., Lechien, M-H., Schwartz, O., & Siblot, Y. (Dir.) (2020). Être comme tout le monde. Employées et ouvriers dans la France contemporaine. Paris : Éditions Raisons d'agir.

Mascllet, O., & Mauger, G. (2020). La femme de ménage et les parents d'élèves. Sur la « multi-positionnalité » dans les classes populaires. Dans Olivier Mascllet & al. (Dir.), *Être comme tout le monde* (pp. 375- 388). Paris : Éditions Raisons d'Agir.

Mauger, G. (2013). 16. Bourdieu et les classes populaires. L'ambivalence des cultures dominées. Dans : Philippe Coulangeon (Éd.), *Trente ans après La Distinction, de Pierre Bourdieu* (pp. 243-254). Paris : La Découverte

Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et production d'inégalités. Les coûts cachés de la dématérialisation administrative. *La revue française de service social*, 264. En ligne sur <https://shs.hal.science/halshs-01816111v1>.

Memmi, D., Cousin, B., & Lambert, A. (2019). Servir (chez) les autres. Pérennité et mutations de la domination rapprochée. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 230(5), 108-119. Doi : <https://doi.org/10.3917/arss.230.0108>.

Moens, N. (2022). *Donner du sens aux services : Analyse du rapport au travail des aide-ménagères en titres- services*. [Mémoire de Master en Sociologie, Université Catholique de Louvain]. En ligne sur <http://hdl.handle.net/2078.1/thesis:35163>, consulté le 14 avril 2025.

Molinier, P. (2010). Au-delà de la féminité et du maternel, le travail du care. *Champ Psy*, 58(2), 161-174. Doi : <https://doi.org/10.3917/cpsy.058.0161>.

Molinier, P., Boursier, L., & Mercier-Millot, S. (dir.) (2021). *La production du vivre. Travail, genre et subalternités*. Paris : Hermann.

Pasquier, D. (2018). *L'internet des familles modestes*. Paris : Presses des Mines.

Perrot, M. (1987). Qu'est-ce qu'un métier de femme ? *Le mouvement social*, 140, 3-8. Doi : <https://doi.org/10.2307/3778672>.

Pinto, J. (1990). Une relation enchantée. La secrétaire et son patron. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 84, 32-48. En ligne sur [https://www.persee.fr/doc/arss\\_0335-5322\\_1990\\_num\\_84\\_1\\_2948](https://www.persee.fr/doc/arss_0335-5322_1990_num_84_1_2948).

Plantard, P., & Serreau, M. (2023). Le numérique comme fait social total. *Revue canadienne de l'apprentissage et de la technologie*, 49(4), 1-19. Doi : <https://doi.org/10.21432/cilt28463>.

Porcher, J. (2011). Les promesses du travail. Dans Jocelyne Porcher, *Vivre avec les animaux : Une utopie pour le XXIe siècle* (pp. 45-68). Paris : La Découverte.

Rosa Bonheur, Collectif. (2017). Des « inactives » très productives. Le travail de subsistance de femmes de classes populaires. *Tracés. Revue de Sciences humaines*, 32(1), 91-110. Doi : <https://doi.org/10.4000/traces.6862>.

Rosa Bonheur, Collectif. (2019). *La ville vue d'en bas. Travail et production de l'espace populaire*. Paris : Éditions Amsterdam.

Statbel. (2025). *Niveau d'instruction*. En ligne sur <https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/formation-et-enseignement/niveau-dinstruction>.

Titres-services Wallonie. (2026). *Titres-services en Wallonie*. En ligne <https://titres-services.wallonie.be/>

Van Neck, S. (2022). *Des adultes en alphabétisation au rendez-vous avec le numérique en formation. À la croisée des apprentissages utilitaires et des bénéfices sociaux*. Étude pour Lire et Écrire en Wallonie. En ligne <https://lire-et-ecrire.be/Des-adultes-en-alphabetisation-au-rendez-vous-avec-le-numerique-en-formation>.

Van Neck, S. (2023). *Sur l'engagement et la persévérance d'apprenants issus de l'immigration en alphabétisation. Un travail de cohérence entre soi, la formation et ses contextes sociaux*. Étude pour Lire et Écrire en Wallonie. En ligne sur <https://lire-et-ecrire.be/Sur-l-engagement-et-la-perserverance-d-apprenants-issus-de-l-immigration-en>.

Vezinat, N. (2016). *Sociologie des groupes professionnels*. Paris : Armand Colin.

Villechaise-Dupont, A., & Zaffran, J. (2004). *Illettrisme : les fausses évidences*. Paris : L'Harmattan

## VII. Annexes

### Annexe I. Guide d'entretien

#### *Recontextualisation de l'étude*

##### **Introduction**

- 1) Est-ce que tu es allé·e à l'école ? Si oui, jusqu'en quelle année ?
- 2) Pour toi, une journée de travail, ça ressemble à quoi ?
- 3) Qu'est-ce qui est pratique avec ton travail ?

##### **Parcours**

- 4) À quel moment as-tu commencé à travailler ?
- 5) Pendant combien de temps as-tu été demandeur·euse d'emploi ?
- 6) Est-ce que tu as eu d'autres métiers avant celui-ci ?
- 7) Est-ce que tu as eu des petits boulots à certains endroits avant d'avoir ce travail ?
- 8) Dans quoi est-ce que tu souhaitais travailler avant de faire ce métier ?
- 9) Est-ce que tu as déjà eu envie de changer de travail ? Si oui, pour faire quoi ?

##### **Tâches**

- 10) Si tu devais parler d'une ou deux choses que tu aimes surtout dans ton travail, ce serait quoi ? Pourquoi ?
- 11) Si tu devais parler d'une ou deux choses que tu n'aimes vraiment pas dans ton travail, ce serait quoi ? Pourquoi ?
- 12) Est-ce qu'il y a des tâches que tu apprécies tout particulièrement ?
- 13) Si tu pouvais améliorer des choses dans ton travail, qu'est-ce que ce serait ?
- 14) Est-ce qu'il y a parfois des choses à lire au travail, sur le lieu de travail ?
- 15) Est-ce que tu es parfois amené·e à écrire dans le cadre de ton travail ?
- 16) Est-ce que tu dois parfois utiliser des outils informatiques/numériques à ton travail ?
- 17) Est-ce que tu te sens qu'on te fait confiance dans ton travail ?
- 18) Comment est-ce que tu estimes avoir complètement fait ton travail ?
- 19) Comment est-ce que tu estimes avoir fait ton travail du mieux possible ?
- 20) Quelle différence fais-tu entre ton travail et le ménage chez toi ?
- 21) Est-ce qu'il t'arrive de devoir faire le travail de tes collègues ?

## **Environnement social au travail**

- 22) Est-ce que tu parles parfois avec des collègues du travail et de ses difficultés ?
- 23) Qu'est-ce que tu penses de tes clients ?
- 24) Comment les clients parlent de ton travail, une fois fini ?
- 25) Est-ce que tu vois une différence entre de nouveaux clients et des clients plus anciens ?
- 26) Est-ce que tu as déjà eu des conflits/problèmes au travail ?
- 27) Est-ce qu'il y a des choses que tu trouves injustes ?

## **Divers**

- 28) Qu'est-ce qui te dérange dans ton travail ?
- 29) Qu'est-ce que tu as mis en place face à ce qui te dérange au travail ?  
(Manque de respect, rangement négligé, horaires trop courts, surcharge de travail, matériel/produits nocifs...)
- 30) Qu'est-ce que tu penses de tes horaires de travail ?

## **Annexe II. Questions pour les focus group**

*Contextualisation de l'étude à l'ensemble du groupe*

*Tour de table afin de se présenter*

Questions :

- 1) Quel est votre travail ?
- 2) Est-ce que vous avez eu d'autres métiers avant celui-ci ?
- 3) Comment est-ce que vous avez fait pour trouver votre travail actuel ?
- 4) C'est quoi le plus important pour vous, dans votre travail ?
- 5) Si vous pouviez améliorer des choses par rapport à votre travail, qu'est-ce que ce serait ?
- 6) Est-ce que tu es parfois amené·e à lire ou à écrire dans le cadre de ton travail ?
- 7) Est-ce que tu dois parfois utiliser des outils informatiques/numériques à ton travail ?
- 8) Quand vous vous êtes inscrits à Lire et Écrire, est-ce que c'était en pensant à votre travail ?
- 9) Dans l'idéal, qu'est-ce que vous feriez comme travail ?
- 10) Est-ce que vous avez beaucoup de collègues ?
- 11) Comment est-ce que vous vous entendez avec vos collègues ?
- 12) Qu'est-ce que vous pensez de vos clients ?
- 13) Comment se passe la relation avec votre patron ?
- 14) Est-ce que vous avez déjà eu des conflits/problèmes au travail ?
- 15) Est-ce qu'il y a des choses que vous trouvez injustes au travail ? Lesquelles ?
- 16) Est-ce que votre travail est épuisant/fatigant ? Si oui, pourquoi ?