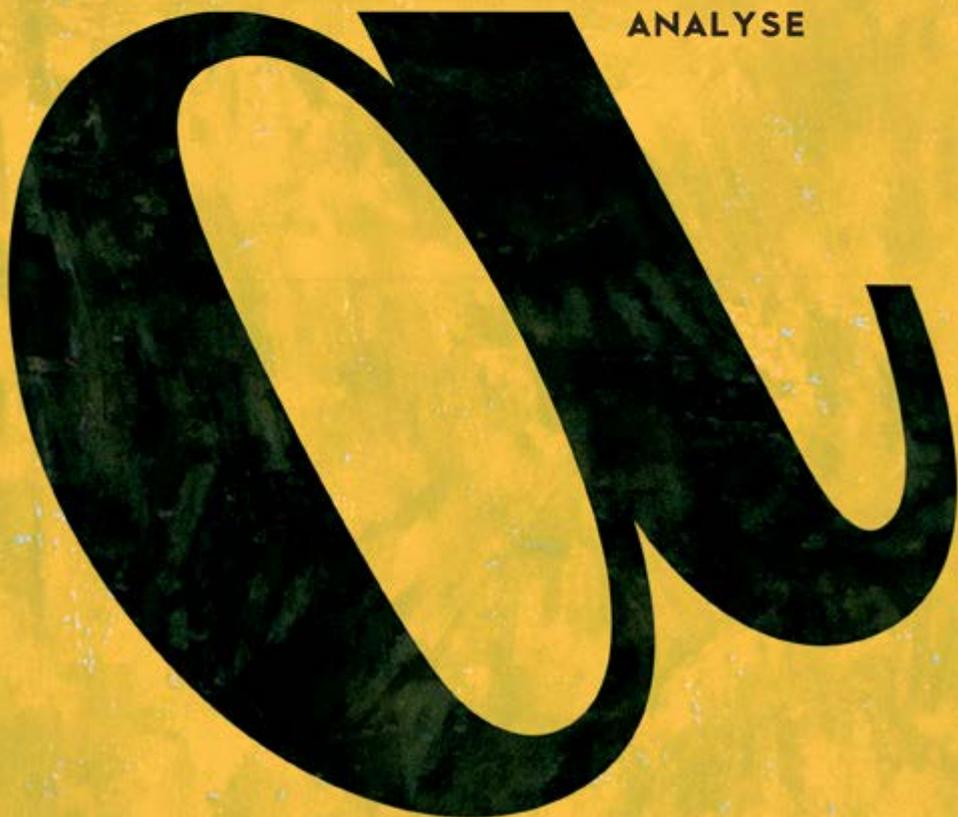


**TRAVAIL DOMESTIQUE,
COMBAT SYNDICAL**
UN ENTRETIEN AVEC
UNE AIDE-MÉNAGÈRE ET DÉLÉGUÉE SYNDICALE

MONA MALAK

ANALYSE



Cet entretien donne un aperçu d'un travail au cœur de la crise de la reproduction sociale : le travail domestique rémunéré. Nous analysons ce dernier à partir du secteur subventionné des titres-services, dans lequel travaillent des aide-ménagères exerçant un emploi subalterne. Les propos recueillis permettent de montrer la complexité du foyer, lieu clé du travail reproductif, qui brouille de plus en plus les frontières entre public et privé, travail salarié et non salarié, etc. Et de voir que, comme partout dans le monde, les travailleuses domestiques de Belgique s'organisent, malgré les obstacles, et font avancer leur condition, par divers moyens, ici, par le combat syndical institutionnel.



INTRODUCTION

La division internationale du travail reproductif¹ permet de comprendre pourquoi le domaine du travail domestique est principalement constitué de femmes migrantes, qui, pour améliorer leurs circonstances et s'occuper financièrement de leur famille, se retrouvent à travailler à l'étranger dans des domiciles qui ne sont pas les leurs. Longtemps resté un travail informel échappant au code du travail et aux droits sociaux, le travail domestique salarié se formalise en Belgique avec la création du secteur des titres services (TS) en 2001.

Nous avons rencontré Katarina², 50 ans, travailleuse dans les titres-services et déléguée syndicale depuis près de 13 ans. Comme beaucoup d'autres travailleuses, Katarina se retrouve dans ce secteur suite à son parcours migratoire : elle arrive en Belgique en 1999 depuis l'Europe de l'Est, divorcée avec deux enfants. Sa mère, qui habitait déjà en Belgique, lui trouve des clients chez qui elle-même faisait du ménage au noir. C'est ainsi qu'elle va devenir travailleuse domestique, d'abord au noir et puis de manière formelle à travers le système des TS. Créé en 2001, ce système, censé lutter contre le travail au noir, devait améliorer le statut social de ces travailleuses immigrées (pour la grande majorité) et sous-payées, en leur fournissant un vrai contrat de travail et les protections sociales qui vont avec. D'autres objectifs étant la création de nouveaux emplois et une meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle pour les classes moyennes et supérieures. Ces objectifs n'ont toutefois pas été entièrement atteints, ou alors seulement partiellement, si l'on se base sur les débats parlementaires de 2001³. Ce secteur, au lieu de transformer le travail domestique⁴, contribue à la reproduction et au renforcement des inégalités dans la société. Le tout subsidié par les pouvoirs publics, au détriment des travailleuses, et au bénéfice des entreprises privées et des ménages les plus aisés⁵.

Ce secteur pénible, aux taux de maladie et d'invalidité assez élevés⁶, se situe dans le continuum du travail féminin invisible⁷, gratuit ou sous-payé. Une de ses particularités est sa grande élasticité, les passages entre travail domestique rémunéré, délégué à autrui, et travail domestique gratuit pou-

1 Parreñas Rhacel Salazar, *Servants of globalization: women, migration and domestic work*. Stanford University Press, 2001.

2 Prénom d'emprunt.

3 Lismond-Mertes Arnaud, « Objectifs atteints ? », *Ensemble*, n°107, mai 2022, pp. 90-93.

4 Pour aller plus loin, voir : Camargo Maglhaes Beatriz, « Transformer le travail domestique ? Femmes migrantes et politique de formalisation à Bruxelles. » Thèse doctorale, Université libre de Bruxelles, 2015-2016

5 Voir : Romainville Alice, « Titres services : la précarité organisée », URL : <https://inegalites.be/Titres-services-la-precarite>

6 Lismond Mertes Arnaud, « Titres-services : qui profite et qui paie ? », *Ensemble !*, op.cit, p.102.

7 Voir à ce sujet : Robert Camille et Toupin Louise (dir), *Travail invisible. Portraits d'une lutte féministe inachevée*, les éditions du remue-ménage, 2018.

vant se faire relativement facilement en fonction des changements dans la situation des ménages⁸. Il n'est donc pas étonnant, vu sa position dans la société, qu'il ne soit pas reconnu comme un emploi à part entière, et qu'il contient encore aujourd'hui des irrégularités, le renvoyant à un statut d'emploi subalterne, malgré des réformes censées le professionnaliser.

L'entretien avec Katarina, présenté en deux parties commentées, met en avant certaines problématiques importantes de ce secteur, au cœur de la crise de la reproduction sociale. Quel est l'intérêt d'être syndiquée quand on est aide-ménagère? Quels sont les enjeux principaux de ce travail invisibilisé? Quelle est la part de gratuité dans le travail rémunéré? Nous tenterons d'apporter ci-après quelques pistes de réponses.

DISSOLUTION DE L'EMPLOYEUR : UN TRAVAIL SUBORDONNÉ AU CLIENT

Les titres-services se caractérisent par une relation triangulaire de travail⁹ qui se manifeste, entre autres, par des rapports peu fréquents avec l'employeur – pour déposer les chèques par exemple – et avec des clients eux aussi souvent absents mais qui sont les vrais donneurs d'ordre. La tâche de trouver des clients est parfois déléguée, la société de TS donnant indirectement la responsabilité de trouver de nouveaux clients aux travailleuses elles-mêmes, leur ajoutant du travail non rémunéré. Par ailleurs, concernant les rapports avec les clients, ceux-ci peuvent parfois être teintés de maternalisme créant des rapports de manipulation et permettant de soutirer plus de travail, voire parfois du travail gratuit¹⁰.

La clientèle belge, de plus en plus jeune¹¹, se distingue des clients du secteur de l'aide familiale¹², qui sont dans une plus grande précarité et dépendance. Les TS se caractérisent donc par une clientèle qui n'est peu ou pas dans le besoin, et profite notamment à des jeunes travailleurs qui peinent à concilier leur vie privée et leur vie professionnelle, faute de meilleurs services publics. En effet : « (h)ormis pour des publics spécifiques (personnes âgées et dépendantes), le travail effectué sous le régime des titres-services aurait pu être effectué par l'utilisateur lui-même et celui-ci ne choisit de l'externaliser que si son salaire horaire est supérieur au prix horaire auquel il paie l'aide-ménagère. »¹³.

8 Camargo Maglhaes Beatriz, « Transformer le travail domestique? Femmes migrantes et politique de formalisation à Bruxelles. », *op.cit.*, p.22.

9 *Ibid.*, pp.322-323.

10 *Ibid.*, p.46.

11 *Ibid.*, pp. 206-207.

12 Moens Nicolas, « Titres-services versus aide-familiale », *Ensemble*, *op.cit.*, pp.83-86.

13 Lismond Mertes Arnaud, « Titres-services : qui profite et qui paie », *Ensemble*, *op.cit.*, p.99.

Pouvez-vous me dire en quoi consiste le travail d'aide-ménagère ?

K: C'est globalement du nettoyage : il faut faire les poussières, passer l'aspirateur, nettoyer la salle de bains, la cuisine, frotter, essuyer, laver le sol. C'est assez répétitif... Quand les clients sont là, on peut papoter un peu, mais en général ils ne sont pas là, donc on est souvent seules. C'est très monotone comme travail.

Comment préparez-vous une prestation ?

K: Avant une prestation, je dois prendre mes vêtements de travail, mon repas de midi, mes bouteilles d'eau, mon café, etc. Je me promène avec un sac à dos toute la journée. Il y a beaucoup de clients qui ne proposent même pas un verre d'eau, donc vaut mieux être préparée. Par contre ça pèse un peu de transporter tout ça sur le dos !

En général, quand je rentre pour la première fois chez un nouveau client, je fais un tour dans la maison et je sais déterminer ce qu'il faut faire et quelles sont les priorités. Je pose aussi beaucoup de questions, par exemple à quelle fréquence il faut laver les vitres, est-ce qu'il faut s'occuper de l'intérieur des armoires, etc. Je fais mon petit listing et je sais directement comment fonctionner. Je connais mon travail, je sais de quelle façon je fonctionne le mieux, le plus efficacement. Si après il y a des remarques, je dis toujours au client de noter ça dans un carnet qui est prévu pour. Souvent c'est plutôt moi qui note dans ce carnet, pour dire qu'il manque des produits ou pour signaler mes congés.

Pouvez-vous me parler de vos clients ? Comment est-ce que vous décrivez votre relation ?

K: Actuellement j'ai trois clients. C'est une relation plutôt amicale, sans prise de tête, pas de traitement différencié... Avant ça m'arrivait d'avoir des clients qui me montraient directement qu'ils étaient plus haut placé que moi. Ils ne disaient pas bonjour, ils montraient tout avec le doigt, ne disaient pas s'il vous plaît, merci, au revoir... En gros j'étais la bonniche et ça, je ne supporte pas. Il y en a que j'ai éduqué, par exemple en restant à la porte si la personne ne répond pas à mon « bonjour ». Avec le temps, ils comprenaient. Mais les autres étaient tellement hautains que je laissais tomber, je ne travaillais plus chez eux, mais ils sont juste refileés à quelqu'un d'autre [par la société; ndlr]. Il faut savoir mettre ses limites, surtout quand la relation devient trop proche. Par exemple, pour une personne qui n'a pas de caractère assez fort, le lien familial c'est traître, parce que la fille ne va pas oser dire non, elle ne va pas oser partir en vacances par exemple parce qu'il y a ce lien-là qui s'est créé.

Est-ce que vous savez pourquoi vos clients vous ont engagé ?

K: Parce qu'ils ne s'en sortaient plus. Il y a peu de clients qui nous engagent parce qu'ils n'ont juste pas envie de faire le ménage. En général, c'est parce qu'ils travaillent beaucoup et qu'ils n'ont pas le temps. Il y a beaucoup de personnes âgées qui utilisent les TS, mais moi j'ai plutôt des personnes très jeunes, qui travaillent énormément. La moitié avait des enfants et l'autre moitié c'était encore des jeunes qui bossaient tellement qu'ils n'avaient pas le temps de faire quoi que ce soit chez eux.

Avez-vous déjà perdu des clients parce qu'ils n'avaient plus les moyens de payer des prestations ?

K: Perdu, non, mais qui ont dû diminuer les heures demandées. Par contre ce qu'ils ne comprennent pas parfois, c'est que diminuer les heures, ça veut aussi dire diminuer le travail. Je sais qu'il y a beaucoup de filles qui se plaignent du fait que le client a diminué d'une ou deux heures, mais qu'il demande la même charge de travail. Elles n'osent rien dire, et l'employeur [la société de TS; ndA] ne dit rien non plus. Elles savent que ce n'est pas à elles de trouver des clients, mais quand elles se retrouvent au chômage, c'est compliqué. Parce que si on n'a pas de clients, on est au chômage et on ne touche que 60% de notre salaire. Moi personnellement ça ne va pas me déranger, j'ai un mari qui travaille et qui gagne bien sa vie. Mais les mamans qui sont seules, elles ne peuvent pas se permettre de perdre 40% de leur revenu, donc elles vont attendre une semaine ou deux pour que l'entreprise trouve un nouveau client puis souvent ce ne sera pas fait et elles le feront elles-mêmes.

Par contre, depuis que je suis devenue déléguée, on m'a accusé de perdre des clients. Mais ce n'est pas moi, c'est mon employeur qui a perdu des clients parce qu'il n'a pas trouvé des remplaçantes quand il fallait... En fait, comme je suis déléguée, j'ai des réunions, des formations etc. et ces jours-là, mon employeur est censé envoyer quelqu'un pour me remplacer. Il ne l'a jamais fait, donc mes clients sont partis... Quand on perd des clients, c'est l'employeur qui doit en trouver des nouveaux. Je n'ai jamais essayé de trouver des clients moi-même, mais ça c'est parce que je suis têtue. Normalement, ils vont te demander de chercher toi-même des clients, mais moi ils ne demandent même pas parce qu'ils savent que ce sera directement non. Ce n'est pas mon rôle, ça ne fait pas partie de mon travail.

SE SYNDIQUER, FAIRE DU DOMICILE PRIVÉ UN LIEU DE TRAVAIL

Un des enjeux principaux des aide-ménagères dans les TS est la reconnaissance pleine et entière de leur travail, malgré les particularités qui y sont inhérentes. Ainsi, le fait de reconnaître le domicile des clients comme un lieu de travail permettra d'effectuer des contrôles plus importants de ce qui se passe derrière les portes fermées, et de corriger les irrégularités assez fréquentes dans le secteur. De plus, un autre enjeu important est celui des déplacements. Le travail dans les TS est censé être un travail de proximité. Or, cela n'est pas toujours le cas, et les travailleuses se retrouvent dans l'obligation de se déplacer en voiture pour aller d'un client à l'autre. Le temps de déplacement, parfois conséquent, n'est pas compté comme du temps de travail (contrairement au secteur de l'aide familiale), et les frais de transports ne sont pas suffisamment remboursés. Cela explique en partie le taux élevé des temps partiels dans ce secteur. Enfin, c'est un secteur difficile à organiser, avec des obstacles importants à franchir par les déléguées, comme nous le verrons ci-dessous comme la dispersion spatiale des travailleuses et la difficulté de les faire se rassembler.

Pouvez-vous me dire comment et pourquoi vous êtes devenue déléguée ?

K: Un jour j'avais un problème avec mon employeur, je me suis révoltée et j'ai décidé de ne pas me laisser faire donc j'ai été voir mon syndicat. On m'a aidée et défendue. Ensuite j'ai vu qu'il y avait la possibilité de devenir déléguée, mais à l'époque ce n'était pas encore possible dans les TS. Tous les mois je téléphonais à mon syndicat pour savoir si je pouvais enfin être déléguée... J'ai dû attendre les premières élections sociales pour les TS en 2008 pour le devenir ! On a droit à beaucoup de formations en tant que déléguée, mais en réalité, c'est sur le terrain qu'on apprend le plus.

Quel est votre rôle en tant que déléguée ?

K: Je surveille que tout va bien, j'aide les gens à déchiffrer leur fiche de salaire par exemple, je calcule leurs frais de déplacement. Je vais à la rencontre de gens un peu partout en Belgique, je me déplace plusieurs fois par semaine, j'écoute leurs problèmes, j'essaye de les aider, etc.

Qu'est-ce que vous défendez ?

K: L'amélioration de nos conditions de travail. Les employeurs se cachent tout le temps derrière l'excuse du privé : « chez le client c'est privé, on ne peut pas y accéder ». Or, il se passe beaucoup de choses derrière la

porte. Dernièrement j'avais un client qui fumait beaucoup, j'en ai parlé à mon employeur qui me répond qu'il ne sait rien faire, parce que c'est dans un espace privé, on ne peut pas lui interdire. Sauf qu'au moment où moi j'entre dans la maison, ça devient mon lieu de travail, et il est interdit de fumer sur le lieu de travail!

Voilà, c'est un peu flou, le secteur des TS a été créé pour sortir les gens du travail au noir, mais on n'a pas été jusqu'au bout, on n'a pas fait comme dans les autres secteurs, pour que le travail domestique soit comme tout autre type de travail. Moi, en tant que déléguée, je ne peux pas accéder sur le lieu de travail de mes collègues, je ne peux pas aller vérifier si le matériel est bon, si les conditions sont respectées. L'employeur non plus ne peut pas, ce n'est pas normal. Il faut que ce soit réglementé, que ce soit inscrit dans la loi que le domicile des clients, au moment où une aide-ménagère y entre, devienne un lieu de travail et en cas de besoin doit être accessible, que ce soit à la délégation restreinte, à l'employeur ou à l'inspection du travail.

On défend aussi une augmentation des salaires. Comment vivre avec 11, 12, 13 euros par heure? Ce n'est pas possible. Moi je travaille 38 heures mais c'est parce que je peux, je gère parce qu'une bonne partie de mes heures ce sont mes heures syndicales, donc je sais gérer. Mais pour d'autres personnes 38h semaine, ça veut dire que tu sors de la maison à 7h, tu rentres à 20h, donc ce n'est pas faisable pour les femmes qui ont des enfants. En général ça s'arrête à 30h. Quand mes enfants étaient encore à la maison, j'étais à 30 ou 32 heures, c'était impossible de faire plus, surtout avec tous les déplacements entre les clients. On revendique également l'augmentation du remboursement des frais de déplacement¹⁴.

Enfin, les règles concernant les pauses doivent changer. Moi je prends souvent ma pause de midi dans ma voiture ou dans le bus, entre deux clients. Ce n'est pas une vraie pause. On devrait avoir droit à une pause, qui en plus est payée. Parce que bon, on est sur le lieu de travail, ou entre deux lieux de travail. C'est indigne de manger comme des rats, dans un bus entre deux clients ou à l'arrêt de bus en vitesse. J'ai récemment eu contact avec des personnes qui mangent leurs tartines dans la cave de leurs clients ou s'enferment dans les toilettes pour manger. Ce n'est pas normal. J'avais une cliente qui m'interdisait d'utiliser les verres et les tasses dans les armoires. En dessous du lavabo, il y avait une tasse cassée pour moi. Il y a des clients qui interdisent de boire l'eau du robinet.

¹⁴ Les luttes récentes du secteur ont porté sur l'augmentation du remboursement des frais de déplacement, qui était inférieur aux taux dans d'autres secteurs. En plus, les déplacements font partie intégrale du travail. Pour plusieurs, il s'agit non seulement de travailler gratuitement, mais de payer pour travailler, d'autant plus aujourd'hui avec le prix de l'essence.

Cette année a été très mouvementée dans le secteur des TS. Vous avez fait plusieurs journées de grèves, des rassemblements, etc. Les revendications principales portaient sur le remboursement des frais de déplacement et sur la revalorisation du salaire. Pouvez-vous nous en parler ?

K: On a inventé les journées mousse récemment¹⁵. Il y avait beaucoup de délégués, beaucoup de personnes sympathisantes et même des clients qui se sont rendus compte des problèmes dans notre travail... On a obtenu une augmentation de salaire de 0.4 comme demandé, mais pas rétroactive. Nos frais de déplacement ont augmenté, de peu, mais c'est déjà un pas en avant. Aujourd'hui ça avantage surtout les personnes qui travaillent tout près de leur domicile, parce que c'est un 1euro⁵⁶ le premier kilomètre, donc là c'est beaucoup plus, mais quand tu regardes à partir de 10 km, ça revient à 13 centimes le km. A la base c'est un travail de proximité les TS mais c'est très vague finalement la proximité. Ça s'arrête où exactement ? Moi on m'a déjà envoyée à 40 km, je connais des personnes qui sont envoyées à 50-60 km pour aller travailler. Donc ça aussi ça devrait être réglementé.

Quel est selon vous l'intérêt d'être syndiquée quand on travaille dans les titres-services ?

K: Le soutien surtout, parce qu'en tant que travailleuse ou travailleur¹⁶ dans les titres-services on n'a pas beaucoup de contacts avec nos collègues. Ni avec l'employeur d'ailleurs, où on va juste déposer les chèques, les signer et puis c'est bon. Ça nous amène aussi de la légitimité: tant qu'il n'y a pas une lettre officielle d'un syndicat, l'employeur s'en fout. On a des groupes sur Facebook où on s'entraide et on partage des conseils mais le plus souvent ce qui revient c'est: « va voir ton syndicat ». Il n'y a que comme ça qu'on peut résoudre les problèmes les plus graves, comme le non-paiement des salaires, les congés sans solde, les avenants au contrat. Dès qu'il y a un client qui part, c'est directement des avenants... Ce n'est pas illégal en soi, mais en général la travailleuse ne sait pas qu'elle peut le refuser.

Pouvez-vous élaborer ?

K: Si j'ai un contrat de 38h et que je perds la moitié de mes clients; je passe à 19h, les autres 19h, mon employeur est obligé de me les payer ou

¹⁵ Action qui a consisté à recouvrir d'une couche de mousse le hall d'entrée d'une entreprise de titres-services. L'action était menée en « front syndical commun pour appeler à davantage de respect pour les aides ménagères. »; « Bruxelles : les aides ménagères demandent un meilleur respect en arrosant de mousse une firme de titres-services », RTBF, 26/01/22. URL: <https://www.rtbf.be/article/bruxelles-les-aides-menageres-demandent-un-meilleur-respect-en-arrosant-de-mousse-une-firme-de-titres-services-10922530>

¹⁶ Même si le secteur est majoritairement composé de femmes, il y a également des travailleurs dans les titres-services.

de me mettre au chômage, puis surtout de me trouver de nouveaux clients. Mais ce qu'ils font le plus souvent, quand ils ont usé de trop d'heures de congé sans solde, ils font un avenant au contrat pour passer à un contrat de 19h/semaine. Ils demandent à la travailleuse de signer et comme elle n'est pas courante, elle signe et elle perd ses droits ; parce qu'elle aurait pu toucher le chômage sur les 19h restantes.

Qu'est ce qui a changé depuis que vous travaillez dans le milieu des titres-services ?

K : J'ai l'impression que les règles sont un peu plus respectées mais je peux pas l'affirmer à 100%. C'est respecté pour les personnes qui nous connaissent, qui ont un contact avec la délégation, maintenant est-ce que c'est le cas pour les autres ? On ne sait pas. On n'a pas une liste de toutes les aide-ménagères, on n'a pas leur numéro de téléphone, on ne peut pas les contacter. On met des annonces sur Facebook s'adressant aux personnes qui travaillent dans telle ou telle société, on met «contactez-moi», c'est comme ça qu'on trouve les filles. Donc oui, les choses sont respectées si on surveille, mais là où on ne surveille pas à mon avis y'a rien qui est respecté.

CONCLUSION

Ainsi, ce secteur, difficile à organiser de par la dispersion de ses travailleuses, compte néanmoins des syndiquées qui, ces dernières années, se sont mobilisées pour faire entendre leurs revendications. Les conditions de travail sont caractérisées par différents lieux de travail non reconnus comme tels, des journées longues et pénibles compliquant davantage l'organisation collective et la rencontre entre les travailleuses et leurs déléguées. Rémunérer les parts de travail gratuit – le temps de trajet, les frais de transport, etc. – et revaloriser les salaires trop bas font partie des revendications principales de ces travailleuses. Que ce soit lors des mobilisations, sur plusieurs mois, des travailleuses dans les TS pour obtenir une revalorisation salariale et un remboursement plus conséquent des frais de transport, ou au moment de la grève historique des travailleuses domestiques sans-papiers le 16 juin 2022¹⁷, ces travailleuses n'ont pas fini de se faire entendre. Ce secteur – dans sa partie formelle ou informelle – pourrait – voire devrait ? – être le lieu à partir duquel nous repensons le travail reproductif dans nos sociétés.

17 Hirtz Natalia, « Travailleuses domestiques mobilisées », Gresea, 15/07/2022, URL : <https://gresea.be/Travailleuses-domestiques-mobilisees>