



COLLECTION
**PRATIQUES ET POLITIQUES
SOCIALES ET ÉCONOMIQUES**

Sous la direction de
**YVES VAILLANCOURT
FRANÇOIS AUBRY
CHRISTIAN JETTÉ**

L'économie sociale dans les services à domicile



Presses de l'Université du Québec

CHAPITRE 6

LES PARADOXES DU MÉTIER DE PRÉPOSÉE À L'ENTRETIEN DOMESTIQUE

Christine CORBEIL
Francine DESCARRIES
Marie MALAVOY¹

Dans cet univers traditionnellement féminin de la maison, naissent des attentes et se tissent des liens qui nous interrogent sur le rôle que l'on fait jouer à des personnes venues gagner leur vie modestement.

Depuis la marche «Du pain et des roses» de 1995, le mouvement québécois des femmes a mis de l'avant une conception d'une économie sociale solidaire constitutive d'un projet de société global visant à «faire l'économie autrement» afin de combattre l'exclusion d'un grand nombre de femmes de l'économie de marché et d'obtenir la reconnaissance de leur travail gratuit et invisible. Loin de nous l'idée de remettre en question le bien-fondé d'un tel projet démocratique. Le point de départ du présent chapitre s'inscrit dans une autre perspective, plus circonscrite. Car, si notre intérêt initial pour l'économie sociale se comprend à l'aune du

1. La production de ce texte est largement redevable de la participation des assistantes de recherche associées à nos projets. Nous remercions en l'occurrence Karine Duchesne, Elsa Galerand et Danielle Guay.

potentiel de changement dont sont porteurs les principes qui distinguent les entreprises d'économie sociale des entreprises privées eu égard à leur vocation sociale et à leur fonctionnement démocratique, notre investissement dans ce dossier est prioritairement induit par une donnée statistique précise. À savoir que les femmes constituent une forte majorité de la main-d'œuvre au sein des entreprises d'économie sociale en général, et des entreprises en aide domestique notamment, où elles détiennent, à l'heure actuelle, 90 % des postes rémunérés à temps plein ou à temps partiel (CSMO-ESAC, p. 2001). Cette seule donnée nous a convaincus de la nécessité de procéder à une analyse féministe du milieu de travail que représentent les entreprises d'économie sociale en aide domestique par le biais de la problématique de la division sexuelle du travail. Une telle approche appelle à prendre en considération l'expérience des travailleuses qui, en dépit de leur surreprésentation au sein de la main-d'œuvre de ces entreprises, sont plus souvent qu'autrement « invisibilisées » dans les études produites au cours des dernières années, alors que les répercussions de la division sexuelle du travail sur leur intégration en emploi demeurent insuffisamment analysées.

Notre intention ici n'est pas de mettre en doute la capacité des entreprises d'économie sociale en aide domestique à accueillir, dans des emplois à caractère permanent, un grand nombre de femmes qui autrement pourraient éprouver une certaine difficulté à intégrer le marché du travail parce que jugées peu ou pas qualifiées. Il s'agira plutôt de s'interroger sur la capacité de ces entreprises à offrir à ces femmes, à titre de nouveau « gisement d'emplois » (Fouquet, 2001) de meilleures conditions de travail, à qualifier le métier de préposée à l'entretien et à contrer les effets de la division sexuelle du travail comme mode d'organisation inscrit dans la réalité historique et structurelle des rapports sociaux de sexe. Ce mode, comme le rappelle Danièle Kergoat, relève de l'assignation des femmes à la sphère domestique et procède de « deux principes organisateurs : le principe *de la séparation* (il y a des travaux de femmes) et le *principe hiérarchique* (un travail d'homme « vaut » plus qu'un travail de femme) » (2000, p. 36).

Dans le présent chapitre, nous nous proposons donc d'examiner certains des paradoxes que révèle la prise en considération des discours et des pratiques de préposées à l'entretien œuvrant dans des entreprises d'économie sociale en aide domestique, dès lors que l'on introduit la spécificité de leur expérience au cœur de l'analyse ou que l'on juge nécessaire de débusquer la conception « naturalisée » du travail de service

qu'elles effectuent et sa déqualification à titre de travail domestique. Pour ce faire, outre l'analyse des pratiques décrites dans les monographies qui constituent le matériel d'observation du présent ouvrage², nous utiliserons les témoignages de préposées à l'entretien colligés dans ces monographies de même que les propos recueillis lors de deux autres études de cas réalisées dans le cadre d'un projet de recherche intitulé : *Économie sociale et insertion des femmes en emploi : en quête de pratiques novatrices*³.

1. LES PRÉPOSÉES À L'ENTRETIEN : QUI SONT-ELLES ?

Quelques données nous permettent de dégager un portrait sommaire des caractéristiques socioprofessionnelles des préposées à l'entretien domestique à travers les 15 entreprises d'économie sociale qui ont fait l'objet d'une étude de cas⁴. Ces dernières embauchent 1066⁵ personnes, personnel administratif et de production confondus, dont 991 femmes, soit 93% de leurs effectifs⁶, alors que l'analyse des données dont nous disposons permet d'estimer grosso modo que les hommes représentent seulement 5% des effectifs du personnel d'entretien. Dans cette catégorie d'emploi, l'âge moyen des préposées apparaît relativement élevé puisqu'il dépasse 40 ans dans les neuf études de cas qui font état de cette donnée. La grande majorité des travailleuses sont nées au Québec, mais, dans certaines entreprises de la région métropolitaine, telles *La Coopérative de soutien à domicile de Laval, Plumeau, chiffon et compagnie* et *La Grande*

2. La nomenclature de ces 13 entreprises est présentée au tableau 2 du chapitre 3.

3. Guay, Corbeil et Descarries, 2003 ; Galerand, Corbeil et Descarries, 2003.

4. La donnée statistique concernant le nombre et la proportion de préposées à l'entretien domestique citée dans le présent chapitre diffère légèrement des chiffres présentés au chapitre 3. Cet écart (N = 1066 *vs* N = 979) s'explique par le fait que deux études de cas additionnelles ont été prises en considération pour la rédaction du présent chapitre. Pour références, voir note 3.

5. La répartition des postes (administration et entretien) selon le sexe n'étant pas disponible dans toutes les monographies, dans les cas où cette information manquait, nous avons construit la statistique dont il est ici question à partir d'un calcul basé sur la représentation masculine indiquée par la répartition générale des postes selon le sexe.

6. Cette proportion est presque identique à celle observée par le CSMO-ESAC (2001) pour l'ensemble des entreprises d'économie sociale recensées en aide domestique (N = 103).

Vadrouille, la diversité du milieu se répercute davantage sur la composition du personnel : le pourcentage de préposées à l'entretien nées hors Québec atteignant respectivement 17 %, 25 % et 50 %.

À partir de la situation observée dans quatre entreprises de la région métropolitaine, il est également possible de constater qu'une large part du personnel recruté pour effectuer les tâches de production a éprouvé dans le passé diverses difficultés d'insertion en emploi. À *Coup de main à domicile*, par exemple, 21 des 24 préposées qui ont rempli une fiche signalétique ont été, au cours des cinq dernières années, bénéficiaires de la sécurité du revenu (N = 16) et/ou de l'assurance-emploi (N = 10)⁷ (Guay, Corbeil et Descarries, 2003). Elles ont connu un parcours d'emploi passablement sinueux fait de petits boulots, d'emplois temporaires, de travail au noir, sans exigences explicites de qualifications et, très souvent, payés au salaire minimum.

Les données consignées au tableau 1 concernant la situation socio-professionnelle des préposées au moment de leur embauche dans les entreprises pour lesquelles les données sont disponibles illustrent bien le fait que ce milieu de travail accueille principalement des bénéficiaires de la sécurité du revenu. Elles rendent également compte des disparités susceptibles d'exister d'une entreprise à l'autre quant à la place qu'occupe cette catégorie de travailleuses au sein des entreprises. La différence dans les stratégies de recrutement est particulièrement manifeste lorsque l'on compare la situation de la *Coopérative de soutien à domicile de Laval*, qui compte 39 % d'anciennes prestataires de la sécurité du revenu parmi ses employées actuelles, à celle observée dans les trois autres entreprises considérées où cette catégorie de travailleuses constitue nettement la majorité, allant jusqu'à représenter 85 % des effectifs de *La Grande Vadrouille*.

Par comparaison avec d'autres métiers, celui de préposée à l'entretien est généralement considéré comme exigeant peu de qualifications ou de formation. L'absence de préalables qui en découle représente sans doute pour des femmes ayant peu d'expérience du marché du travail, ou peu d'années d'étude, un laissez-passer vers l'emploi. C'est du moins ce que semblent indiquer les statistiques relatives au niveau moyen de scolarité des préposées embauchées dans 9 des 15 entreprises étudiées ; ce niveau se situe entre la 3^e et la 5^e année du secondaire.

7. Au cours de ces années, six de ces préposées ont été prestataires des deux programmes.

TABEAU 1
Situation socioprofessionnelle des préposées
à l'entretien au moment de leur embauche
dans quatre entreprises d'économie sociale

Situation socioprofessionnelle antérieure	<i>La Grande Vadrouille</i> N = 20	<i>Coup de main à domicile</i> N = 36	<i>Répit-Ressources de l'Est de Montréal</i> N = 41	<i>Coopérative de soutien à domicile de Laval</i> N = 41
Prestataire de la sécurité du revenu	85 %	75,0 %	65,3 %	39,0 %
Prestataire de l'assurance-emploi		11,0 %	19,5 %	21,0 %
Sans emploi ou à revenus précaires	5 %	12,0 %	15,2 %	17,0 %
En emploi	5 %		–	20,0 %
Aux études ou autres	5 %	2,0 %	–	2,0 %

Sources : Vinit, Jetté et Fontaine, 2002 ; Galerand, Corbeil et Descarries, 2003 ; Guay, Corbeil et Descarries, 2003 ; Dagenais, 2001.

Toutefois, une telle information ne doit pas masquer le fait que, dans certaines entreprises, quelques préposées détiennent un diplôme collégial, voire universitaire.

2. UN MILIEU DE TRAVAIL ESSENTIELLEMENT FÉMININ ET LES CONDITIONS QUI EN DÉCOULENT

La principale caractéristique du secteur des entreprises en aide domestique, dont portent les traces de façon inéluctable les conditions de travail qui prévalent, peut se résumer en ces termes. Il s'agit d'un milieu de travail féminin où l'essentiel des compétences nécessaires ont été acquises dans l'univers familial. L'ensemble des aptitudes et des connaissances requises pour « faire du ménage » y sont ainsi associées a priori à des qualifications et à des savoir-faire féminins allant de soi, donc non qualifiés ou qualifiants « puisque ces qualités sont censées être innées et non acquises, être des faits de nature et non de culture » (Kergoat, 1984, p. 211). Une telle naturalisation du travail entraîne non seulement une sous-évaluation de la tâche et de sa rémunération, mais de surcroît

renforce les conditions socioculturelles qui amènent les femmes elles-mêmes à déconsidérer, à banaliser «leur propre qualification et quelquefois même la dévalorisation de leur travail [...] l'acquisition de leur savoir-faire se faisant hors des canaux institutionnels de qualification, toujours en référence à la sphère du privé, leur apparaît comme une acquisition individuelle et non collective» (Kergoat, 1984, p. 211).

Enfin, autre caractéristique au cœur de nos observations, il s'agit d'un milieu de travail dont l'attrait est largement lié à des composantes relationnelles qui sont par ailleurs considérées comme du non-travail puisque le statut et la rémunération sont évalués uniquement en fonction des tâches d'entretien ménager dûment effectuées. On parle principalement du ménage et de la lessive, tâches auxquelles s'ajoutent dans certaines entreprises la préparation des repas sans diète, les soins d'hygiène personnelle, les courses, voire le gardiennage, tâches «effectuées quotidiennement par les femmes dans leur propre foyer, sans formation particulière» (Dussuet, 2002, p. 147).

Il va sans dire que les conditions qui découlent à la fois de la nature de l'emploi et des faibles qualifications exigées se reflètent directement sur le salaire offert aux travailleuses, même si, faut-il en convenir, celui-ci représente une bonification par rapport à des emplois rémunérés au salaire minimum, surtout si l'on prend en considération les avantages offerts par certaines entreprises. Au moment où ces études de cas ont été réalisés, le salaire de base des employées d'entretien, après une période de probation, se situe autour de 8,30 \$ de l'heure dans la plupart des entreprises étudiées; la fourchette observée pouvant varier cependant entre 7,60 \$ et 8,51 \$. La *Coopérative de solidarité de services à domicile Avantages* est l'entreprise qui, en 1999, versait le plus faible salaire de base à ses employées, soit 7,60 \$ l'heure. Toutefois, les surplus réalisés par cette entreprise au cours de la même année ont été distribués aux employées et aux membres de la coopérative⁸, entraînant une légère bonification du taux horaire de base. On notera, par ailleurs, que le salaire maximum prévu s'élève à 12,25 \$ l'heure dans le cas des employées dont l'ancienneté leur permettrait d'atteindre le sommet de

8. On rappellera, comme cela a été mentionné au chapitre 3, que parmi les cinq entreprises dont le salaire de base était inférieur à 8,30 \$ lors de la réalisation des études de cas, deux partageaient avec leurs employées la totalité des surplus annuels et une autre, la moitié.

l'échelle salariale⁹. Le personnel préposé aux travaux lourds, emplois quasi exclusivement occupés par des hommes, bénéficie, pour sa part, d'une échelle salariale légèrement plus avantageuse ; le salaire horaire de base se situant plutôt autour de 9,00 \$ que de 8,30 \$ (Dagenais, 2001, p. 75 ; Demers, 2001, p. 38 ; Guay, Corbeil et Descarries, 2003).

Si personne ne conteste l'idée que les salaires versés dans les entreprises d'économie sociale en aide domestique demeurent trop bas pour être attractifs, il n'en demeure pas moins que si l'on prend comme point de comparaison la situation des travailleuses au noir ou celle des préposées à l'entretien de la plupart des entreprises privées, les avantages sociaux offerts par les entreprises d'économie sociale sont non négligeables. Ainsi, à la *Coopérative de solidarité de services à domicile Avantages*, déjà reconnue comme l'entreprise accordant le plus faible salaire de base, les avantages sociaux offerts sont, en revanche, relativement intéressants. Ils comprennent « une allocation de déplacement, un régime d'assurance salaire, une assurance responsabilité contre la perte et la destruction des biens personnels, des vacances annuelles payées (2 à 3 semaines), 12 jours de congés fériés payés [...] des congés sociaux et des congés sans solde » Demers (2001, p. 37). Naturellement, l'éventail de ces bénéfices varie d'une entreprise à l'autre. Mais, en règle générale, outre les vacances annuelles payées et une allocation de déplacement, les avantages sociaux les plus fréquemment offerts sont par ordre décroissant d'importance les congés de maladie payés, l'assurance maladie et les congés sociaux payés.

Deux modèles d'horaires se profilent en ce qui a trait aux heures travaillées par les préposées à l'entretien. On recense le groupe des employées à temps partiel dont les heures de travail se situent plutôt autour de 22,5 heures/semaine et le groupe des employées à temps plein pour qui la norme de 32,5 à 35 heures semble l'objectif à atteindre. Dans la majorité des cas, la semaine de travail s'échelonne selon un horaire régulier du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h. Le type de travail en aide domestique découpé en périodes bien définies se traduit, tout comme une sensibilité évidente des directions à l'égard des besoins et préférences de leurs employées, par une relative flexibilité dans la gestion des horaires de travail. Cette souplesse est relevée par plusieurs préposées comme un autre élément positif de leurs conditions de travail,

9. C'est le plafond salarial offert par l'entreprise d'*Aide maison de la vallée de la Matapédia*.

particulièrement du point de vue de la gestion de l'articulation famille-travail ou de leurs besoins personnels. Ainsi, à la *Coop de solidarité de services à domicile du Royaume*, on souligne que « c'est l'employé qui décide du nombre d'heures qu'il aura à faire dans une semaine » (Savard, 2002, p. 31) tandis qu'à *La Grande Vadrouille*, il apparaît que « les employés disposent, à condition d'en avertir la direction, d'une marge de manœuvre concernant la gestion de leur temps (possibilité de partir plus tôt en cas de nécessité, avec l'accord du client, et de rattrapage sur le temps de pause ou sur l'heure d'arrivée) » (Vinit, Jetté et Fontaine, 2002, p. 49). Dans presque toutes les entreprises étudiées, on mentionne que la vie privée et familiale des employées était prise en considération dans l'aménagement des horaires de travail : les employées pouvant faire connaître leurs besoins et préférences à cet égard. Cette flexibilité est également vue comme un avantage pouvant compenser la faiblesse des salaires (*Plumeau, chiffon et compagnie*).

Mais, au-delà des conditions objectives qu'il nous a été possible d'appréhender à travers les études de cas, qu'en est-il du quotidien de ces travailleuses dans un contexte éminemment marqué par les effets pervers de la division sexuelle du travail, tant au niveau du milieu de travail que des qualifications requises du personnel, de l'échelle de rémunération, du contenu des tâches et du rapport que les préposées entretiennent avec leur emploi? Qu'en est-il également de la qualité de leur intégration en emploi et de l'exercice de leur métier au sein d'initiatives qui participent d'une volonté de rapprocher les employées et la direction et d'associer les premières à titre de partenaires de l'entreprise? Enfin, peut-on envisager que la structuration et l'organisation de l'offre de services domestiques à travers les entreprises d'économie sociale soient susceptibles d'atténuer les risques de « servitude » reliés au « caractère personnalisé » du service domestique (Fouquet, 2001 ; Dussuet, 2002)? Dans les pages qui suivent, nous tenterons donc de mettre en évidence un certain nombre de paradoxes liés au métier de préposée à l'entretien domestique et à sa pratique au sein d'entreprises d'économie sociale.

3. L'ESPRIT DE FAMILLE

Le milieu de travail des entreprises d'économie sociale en aide domestique est souvent décrit par les directions de celles-ci comme ayant des ressemblances avec le milieu familial parce qu'il emprunte des éléments de la dynamique des relations familiales. L'ambiance y serait conviviale, on parle explicitement d'un « style famille » ou encore d'un esprit de camaraderie (Reuzé, Tremblay et Jetté, 2000, p. 29 ; Savard, 2002, p. 47).

Ainsi, la directrice de la *Coopérative de soutien à domicile de Laval* indique qu'elle cherchait à travailler dans un milieu plus humain, relié aux personnes (Dagenais, 2001). Celle de *La Grande Vadrouille* évoque le « plaisir de travailler ensemble » (Vinit, Jetté et Fontaine, 2002, p. 51), partagé par les employées.

Le mode de gestion préconisé par plusieurs directrices est également teinté de valeurs inspirées de cet esprit de famille. Redonner confiance aux personnes (Dagenais, 2001), respecter leurs besoins, entretenir des relations individualisées avec les employées, être accessible en tout temps pour discuter des problèmes qui surviennent (Savard, 2002 ; Duchesne et Malavoy, 2002a), constituent des objectifs explicites. À *Coup de main à domicile de Rimouski*, par exemple, le mode de gestion de la directrice semble favoriser « une atmosphère de travail où l'harmonie, le respect et le bien-être de tous sont présents au quotidien » (Caron, 2003, p. 18). Ailleurs, une telle approche suscite chez les employées l'impression d'avoir une marge de manœuvre et de bénéficier d'une plus grande autonomie (Duchesne et Malavoy, 2002b).

Les études de cas réalisées permettent également de confirmer que la volonté d'impliquer leurs employées dans un véritable partenariat (Vinit, Jetté et Fontaine, 2002 ; Demers, 2002) s'inscrit au cœur des valeurs préconisées par les entreprises d'économie sociale en aide domestique. Ce que tend à confirmer, à l'instar de plusieurs autres, le témoignage d'une employée de la *Coopérative de solidarité de services à domicile du Royaume* : « Nous sommes écoutées, notre présence a de la valeur » (Savard, 2002b, p. 30). Cependant, il apparaît tout aussi clairement, à la lumière des entrevues réalisées, que si l'avis des employées est pris en considération lors des réunions d'équipe, leur influence réelle sur la marche de l'entreprise demeure relativement limitée ; elle s'exerce « jusqu'à une certaine limite », constate Dagenais (2001, p. 50). De façon générale, les employées sont essentiellement consultées sur des questions concernant le déroulement de leur travail. Elles le sont fort peu lorsqu'il s'agit de décisions relatives au fonctionnement et aux politiques de l'entreprise (Duchesne et Malavoy, 2002b), tandis que leur influence au sein des conseils d'administration, dans les cas où elles y sont représentées, se révèle limitée. Plusieurs préposées ont souligné à cet égard les difficultés que pouvait éprouver leur déléguée à s'exprimer dans le contexte formel des séances des conseils d'administration (Fontaine, 2003). Aussi, il apparaît clairement que, malgré leur adhésion à des idéaux de gestion participative et de transparence démocratique, la volonté d'impliquer les employées de production dans les décisions

stratégiques ou administratives constitue pour les entreprises d'économie sociale en aide domestique un objectif particulièrement difficile à atteindre (Dagenais, 2001 ; Paquet, 1999).

Faut-il s'étonner d'une telle situation? Certes non, puisque l'exercice d'une gestion participative demande un changement radical de la culture organisationnelle tant de la part des gestionnaires que de celle des employées. Ce n'est pas une pratique qui peut émerger spontanément et son implantation exige des ressources financières, du temps, de la formation, des espaces assignés dans les horaires de travail et de la disponibilité. Or, les entreprises d'aide domestique en économie sociale fonctionnent avec une perspective de rentabilité relativement faible en raison même de la nature des services offerts et des clientèles ciblées. De plus, leur personnel est essentiellement constitué de femmes accédant au marché du travail après un parcours souvent difficile et exempt d'expériences probantes de participation à la gestion d'une entreprise. Enfin, dans le cas précis des entreprises en aide domestique, les services à la clientèle sont non seulement accaparants, mais ils exigent de nombreux déplacements (Guay, Corbeil et Descarries, 2003), alors même que les employées sont appelées à travailler en dehors des lieux physiques de l'entreprise et ne sont donc presque jamais, comme le souligne la directrice de la *Coopérative des services à domicile de l'Estrie*, présentes dans les bureaux de l'entreprise (Duchesne et Malavoy, 2002a); conditions, il va sans dire, qui ne sont guère propices au développement d'un sentiment d'appartenance. Ainsi, à la *Coopérative de soutien à domicile du pays des vergers*, on mentionne que :

Les filles se retrouvent seules. Il n'y a pas de rencontre entre les employées pour discuter de ce qui se passe, mais c'est toujours une question de sous. [...] L'idéal serait d'avoir une réunion où les filles seraient payées, organiser une rencontre sur un thème précis, entendre les commentaires des autres pour que ça ressemble plus à une équipe, car, pour l'instant, chacune est isolée (Fontaine, Reuzé et Jetté, 2002, p. 34).

Cela étant, de nombreuses directrices utilisent divers moyens pour tenter de remédier à cette situation : fabrication de tee-shirt (Reuzé, Tremblay et Jetté, 2000 ; Duchesne et Malavoy, 2002b), rencontres sociales (Fontaine, Reuzé et Jetté, 2002 ; Legaré, 2002), bulletin d'information (Caron, 2003). Mais de telles initiatives ne semblent pas porter les fruits escomptés si l'on prend comme indice le fait que peu d'entreprises parviennent à régler le problème de roulement du personnel relevé par plusieurs comme étant un facteur de déstabilisation majeur (Vinit, Jetté

et Fontaine, 2002). Mais, si la condition même du service domestique à domicile, avec ses exigences de déplacement, de morcellement des horaires, d'isolement dans la tâche, rend difficile la proximité avec l'entreprise, plusieurs préposées considèrent comme un avantage le fait de ne pas avoir à se rendre physiquement sur les lieux de l'entreprise ou de recevoir leur chèque par versement direct. Il va sans dire qu'une telle situation est antinomique de la volonté de maintenir un esprit de famille ou de susciter un sentiment d'appartenance, ou tout au moins de réduire l'isolement des travailleuses.

Bref, bien que le mode de gestion des entreprises d'économie sociale en aide domestique se déroule dans une atmosphère de chaleur humaine, de souplesse, de proximité entre les personnes – dans la tradition des valeurs familiales –, il ne permet pas pour autant de résoudre les problèmes d'isolement et d'éloignement des lieux de pouvoir qui caractérisent les pratiques de leurs employées. La nature même du travail, doublée d'une absence de moyens financiers, rend en effet difficile, en dépit des efforts déployés en ce sens, l'implantation d'une véritable gestion participative. De toute évidence, faute de changements substantiels sur les plans de l'organisation du travail, de la formation des employées et de la disponibilité des ressources financières consacrées à cet objectif, l'esprit de famille continuera certes de teinter l'ambiance des relations de travail sans pour autant déboucher sur un nouveau modèle de gestion.

4. OFFRIR DES SERVICES ET DES EMPLOIS DE QUALITÉ

Presque toutes les entreprises mentionnent qu'elles se sont donné dès leur création une double mission : offrir des services d'entretien ménager à une population vieillissante et contribuer à la création d'emplois de qualité. La *Coopérative de solidarité des services à domicile Avantages* a trouvé une image intéressante pour résumer ce double mandat. On veut « combiner les besoins d'Albertine avec le rêve de Diane » (Demers, 2001, p. 23), celle-là étant une vieille dame cherchant de l'aide pour l'entretien à domicile, celle-ci se définissant comme une femme voulant accéder au marché du travail.

Quelques monographies soulèvent, dès les premières pages, le problème du statut des emplois créés et celui de leur rémunération. La question est alors de savoir si les entreprises étudiées reconduisent une logique d'insertion marginale par rapport au véritable marché du travail (Dagenais, 2001 ; Fontaine, 2003, Descarries et Corbeil, 2003), ou si elles

sont en mesure d'offrir des emplois de qualité. Car si, en principe, les entreprises d'économie sociale en aide domestique aspirent à ce que les emplois créés soient «convenablement rémunérés et stables» (Fontaine, 2003, p. 36), il est tout aussi évident qu'elles présentent peu d'opportunités en termes de mobilité professionnelle et qu'elles se révèlent à ce jour impuissantes à offrir une juste rémunération pour les tâches dûment réalisées. L'ampleur des difficultés à ces égards est énorme, ne serait-ce qu'en raison des caractéristiques de leur bassin d'employées, du secteur de leurs opérations et des pratiques qui y sont en usage. À la *Coopérative de soutien à domicile de Laval*, par exemple, la direction reconnaît que ses préposées à l'entretien sont limitées dans leur choix professionnel, compte tenu de leur faible scolarisation; tout au plus misent-elles sur le transfert des compétences acquises dans l'univers privé pour favoriser leur insertion en emploi. Dans une autre entreprise (Savard, 2002a), tout en reconnaissant que les perspectives d'avancement des employées sont limitées, le fait d'extraire plusieurs de ces dernières de la clandestinité du travail au noir est tout de même considéré comme un élément de réussite. Une chose semble en effet évidente: les emplois créés dans les organismes devenus des entreprises d'économie sociale représentent une nette amélioration par rapport à ceux qui étaient offerts par les programmes d'employabilité, tels EXTRA ou CAB (Fontaine, Reuzé et Jetté, 2002; Savard, 2002a) puisqu'ils comportent des perspectives de durée et s'inscrivent dans un contexte d'entreprise qui se préoccupe de la qualité d'insertion de son personnel.

Par ailleurs, la question de la faiblesse de la rémunération constitue un problème majeur. Elle est évoquée par les directions comme la principale cause des difficultés éprouvées dans le recrutement et la rétention du personnel (Guay, Corbeil et Descarries, 2003). Plusieurs employées se plaignent ouvertement de leur faible rémunération horaire (Galerand, Corbeil, Descarries, 2003). D'autres estiment qu'elles gagnent un salaire moindre que celui «qu'elles gagnaient à leur propre compte ou à ce qui est payé par l'entreprise privée» (Dagenais, 2001). Cependant, comme Paquet (1999) le souligne, certaines employées considèrent que leur manque à gagner est partiellement compensé par la garantie d'un nombre stable d'heures de travail, tout comme par l'intérêt des bénéfices marginaux reliés à leur emploi. D'autres estiment que l'esprit de famille qui caractérise le style de gestion des entreprises compense, en partie, pour des conditions salariales déficientes. Contexte qui amène

une employée interrogée au *Service d'aide domestique de la région de Coaticook* à déclarer: «C'est pas moi qui va lâcher ça demain matin pour m'en aller dans une usine» (Duchesne et Malavoy, 2002b, p. 70).

Aussi, à la lumière des précédentes observations, il y a lieu de se demander si ces entreprises, en dépit du rôle positif qu'elles jouent dans les démarches d'insertion ou de réinsertion en emploi de femmes exclues du marché du travail, ne reconduisent pas, en raison de leurs moyens financiers limités et des exigences de rentabilité, la sous-évaluation d'emplois majoritairement occupés par des femmes et la déqualification du travail de préposée. La plupart des directions des entreprises sont conscientes des contraintes qui leur sont imposées en ce sens, tout comme elles le sont de leur relative impuissance à y apporter des correctifs. À la *Coopérative de solidarité Mobil'aide*, on parle de la pression reliée à l'autofinancement et au manque de subventions qui font que «tu coupes dans la qualité d'emplois créés» (Fontaine, 2003, p. 36). Au *Service d'aide domestique de la région de Coaticook* (Duchesne et Malavoy, 2002b), si l'on cherche à résister en laissant savoir que le seuil de rentabilité ne doit pas être atteint au détriment des conditions de travail, c'est la même inquiétude qui se fait sentir, comme la même impossibilité d'améliorer significativement l'échelle salariale. Que penser de ce dernier point de vue des entreprises (Fontaine, Reuzé et Jetté, 2002; Guay, Corbeil et Descarries, 2003; Vinit, Jetté et Fontaine, 2002) qui entrevoient ajouter le gardiennage à leur panier de services pour augmenter leur chiffre d'affaires, alors que ce service, on le sait, commande un plus faible taux horaire? Que répondre à celles qui insistent spontanément sur le nécessaire «petit côté missionnaire» (Duchesne et Malavoy, 2002b, p. 88) pour faire ce travail-là? Cette évocation du «côté missionnaire» ne révèle-t-elle pas, d'une part, une association explicite entre les qualités dites «naturellement féminines» et les besoins à combler auprès d'une large proportion de la clientèle des EESAD et, d'autre part, les difficultés éprouvées à définir et à évaluer le métier de préposée à l'entretien en raison de la zone grise qui existe entre ce métier et d'autres, mieux qualifiés et mieux payés?

5. DES FORMATIONS QUI EN DISENT LONG

La plupart des entreprises affichent une liste impressionnante de programmes de formation destinés à leurs employées qui dépassent largement le cadre du travail d'entretien ménager. Il est normal, bien entendu, qu'une bonne partie de ces programmes soit consacrée à l'apprentissage de l'entretien ménager sous toutes ses coutures, depuis l'organisation du

circuit du ménage jusqu'à la connaissance des produits d'entretien et celle de leur toxicité. Tout cela va de soi. Mais, quant à la véritable nature du travail exigé des préposées à l'entretien, il est révélateur de voir les nombreux éléments de programmation qui s'ajoutent à la formation de base. Il vaut la peine d'en mentionner un certain nombre : « processus de vieillissement », « intervention auprès des personnes âgées », « problèmes cognitifs », « santé mentale », « contact client réussi », « microbiologie », « santé et dépistage des problèmes » et « travail en équipe », etc. (Demers, 2001, 2002 ; Caron, 2003 ; Savard, 2002a, 2002b ; Vinit, Jetté et Fontaine, 2002) ; il ne s'agit ici que d'un échantillon. La situation varie considérablement d'une entreprise à l'autre en termes de moyens financiers, de personnes-ressources et de programmes offerts. En outre, bien qu'elles soient jugées indispensables par les directions d'entreprises, la plupart de ces formations ne sont pas offertes sur une base régulière notamment en raison de leurs coûts élevés et du manque de disponibilité ou même de motivation de la part des employées. De fait, il est certain que de telles formations ne sont pas toujours bien accueillies, en particulier lorsque leurs exigences sont trop contraignantes ou mal adaptées aux caractéristiques et besoins des employées. Ce qui amène Vinit, Jetté et Fontaine à observer, d'une part, l'existence d'un décalage important « [...] entre la capacité d'apprentissage exigée dans un laps de temps limité et des personnes en processus de réinsertion, ne disposant pas d'un niveau de scolarité suffisant pour suivre le rythme ou ayant connu des expériences difficiles dans le milieu scolaire » (2002, p. 53 et 64) et, d'autre part, la résistance des préposées à s'inscrire à ces formations surtout lorsque « [...] mis à part certains cas très particuliers, nous disent les employés, le temps de formation n'est pas rémunéré et constitue une certaine forme de bénévolat ».

Pour atténuer l'effet des contraintes inhérentes à la nature des tâches exécutées et tenir compte des difficultés de parcours de plusieurs de leurs employées, les directions des entreprises s'efforcent donc, pour la plupart, de leur offrir une forme de soutien plus personnalisée. Elles sont conscientes que, dans les circonstances, le recours à des programmes structurés, et donc exigeants en termes de temps et de disponibilité, peut se révéler inadapté aux situations rencontrées. Ainsi, plusieurs directrices ont souligné l'importance d'être sensibles aux besoins des travailleuses et de prêter une oreille attentive à leurs problèmes. Plusieurs d'entre elles ont d'ailleurs mentionné que cette tâche d'écoute-conseil accaparait une part importante, sinon trop importante, de leurs heures de travail (Guay, Corbeil et Descarries, 2003 ; Galerland, Corbeil

et Descarries, 2003) et que, malgré les efforts déployés et les ressources accordées à cette fonction, elles n'avaient pas l'impression de répondre adéquatement à tous les besoins de leurs employées. En dépit d'une telle contrainte, c'est tout de même à partir de ces contacts informels que les directions cherchent à soutenir les préposées sur le plan socio-affectif et à régler les problèmes ponctuels qu'elles éprouvent dans l'exécution de leur travail. À *Coup de main à domicile de Rimouski*, comme dans plusieurs autres entreprises, le contact avec la personne chef d'équipe est envisagé comme un moment privilégié pour permettre aux employées d'échanger sur leur travail et de parler de leurs difficultés puisque, comme le mentionne une préposée, elles ressentent le « besoin de ventiler » parce que « c'est pas juste faire du ménage, c'est autre chose, ça va plus loin que ça » (Caron, 2003, p. 32). Nous aborderons plus loin la question de la reconnaissance du travail des préposées à l'entretien, mais il est intéressant de noter dès maintenant que ces dernières font face à des exigences et à des situations interpersonnelles qui dépassent largement le cadre de la définition de leur tâche. Situations qui, par exemple, inciteront la *Coopérative de soutien de Laval*, à instaurer un programme de soutien psychologique comportant dix heures de consultations gratuites (Dagenais, 2001).

Que peut-on déduire de ces dernières observations? La nomenclature des programmes de formation et de soutien offerts aux employées laisse entrevoir l'étendue des aptitudes et compétences attendues d'elles, mais qui ne sont pas explicitement comprises dans la définition des tâches, pas plus qu'elles ne sont rémunérées. Car, au-delà des connaissances en aide domestique, il est manifeste que l'on attend des préposées, surtout lorsqu'elles font du ménage chez les personnes âgées ou en perte d'autonomie, qu'elles apportent un soutien moral à leur clientèle et qu'elles sachent décoder leurs besoins et reconnaître les signes, voire les pathologies, qui accompagnent le processus de vieillissement ou encore l'isolement social. Or, comme l'indique le profil des préposées dont nous avons fait mention préalablement, non seulement le niveau de scolarité de la majorité d'entre elles est relativement faible, mais la plupart ont aussi connu au préalable des difficultés d'insertion sur le marché du travail. Comment interpréter en l'occurrence l'ampleur des attentes formulées à leur égard? La nécessité d'offrir aux employées de l'aide psychologique dans certains cas n'atteste-t-elle pas, en partie, qu'au-delà des exigences de base requises pour l'exécution des tâches ménagères, le métier de préposée à l'entretien comporte des exigences

socioaffectives largement occultées et sous-évaluées? Ne serait-ce que le fait d'entrer dans l'intimité d'une clientèle largement composée de personnes âgées ou en perte d'autonomie, et dont les besoins sont souvent d'ordre relationnel dépasse largement les contours d'un métier défini à partir de gestes autrement plus simples.

6. DES EMPLOIS FÉMININS

Un fait indéniable et surdéterminant caractérise les entreprises d'économie sociale en aide domestique : la grande majorité des emplois sont occupés par des femmes. Cette surreprésentation soulève immédiatement la question des ghettos d'emplois féminins et la sous-évaluation du travail effectué. Certaines directrices se sont d'ailleurs dites préoccupées des conséquences d'une telle concentration (Dagenais, 2001 ; Demers, 2001). Curieusement toutefois, cette prédominance des femmes dans les entreprises a suscité jusqu'ici peu d'études et de réflexions, voire de commentaires. Mentionnons que le *Portrait des entreprises en aide domestique* publié en 2002 par le ministère de l'Industrie et du Commerce (Thouin et Chagnon, 2002) ne fait état à aucun moment de la répartition des emplois selon le sexe. Deux explications peuvent rendre compte de cette omission. Ou bien il a été tenu pour acquis que les emplois de ce secteur sont nécessairement des emplois de femmes et qu'une situation si évidente – ou si « naturelle » – se passe de commentaires; ou bien le réflexe, mais surtout la nécessité et l'utilité d'introduire une analyse différenciée selon les sexes des politiques et de leurs impacts ne sont pas encore des faits acquis. Que penser d'une telle omission? Et que penser également du fait que peu d'études de cas, citées dans le présent ouvrage, s'interrogent sur la dynamique « ghettoïsante » de ce secteur d'emploi et de ses conséquences stratégiques et organisationnelles sur la définition des tâches, l'établissement des échelles salariales et la reconduction de la division sexuelle du travail.

Ce silence est d'autant plus préoccupant qu'au-delà même de l'association travail de préposée à l'entretien et travail féminin¹⁰, il existe au sein des entreprises étudiées une division sexuelle « par défaut » des

10. Comme le souligne Battagliola (1984, p. 61) : « Qu'il s'agisse, en effet, du secteur des services ou du secteur social, le contenu des emplois envisagés n'est pas sans rappeler le travail domestique par son caractère de service rendu à une personne ou au public, et les relations interpersonnelles qu'il implique. »

tâches : les femmes font l'entretien ménager habituel et les hommes, les travaux lourds, sauf dans le cas de *Plumeau, chiffon et compagnie* où la situation apparaît moins démarquée. Certes, on peut penser que la distribution des tâches en fonction des sexes ne relève pas d'une décision délibérée. Cependant, dans le quotidien des entreprises, il est indéniable que les résultats sont les mêmes et « que cela ne peut être une coïncidence » (Dussuet, 2002, p. 148). Aux femmes sont relégués les travaux habituels considérés comme légers, aux quelques hommes, à peine plus de 5 %, les travaux lourds. Et s'il y a bien apparence d'équité salariale, au sens où les salaires sont octroyés en fonction des types de travaux effectués et que ceux-ci peuvent être, en principe, réalisés par des préposés de l'un ou l'autre sexe, dans les faits, ce sont essentiellement les hommes qui effectuent les travaux lourds, mieux payés (Duchesne et Malavoy, 2002a et 2002b). Dans aucune entreprise, les compétences techniques et relationnelles exigées par le métier de préposée aux travaux légers ne sont reconnues comme une qualification qui vaudrait au moins autant que l'effort physique imposé par les travaux lourds.

Plusieurs raisons sont évoquées pour expliquer le clivage entre tâches masculines et tâches féminines. Elles nous renvoient inévitablement à la division sexuelle du travail et à la sous-évaluation du travail féminin. En effet, nous découvrons que si les personnes âgées semblent préférer faire appel à des hommes pour effectuer « le grand ménage » (Vinit, Jetté et Fontaine, 2002), elles seraient plutôt réticentes, pour des raisons de sécurité et de sociabilité, à les introduire dans leur univers domestique (Fontaine, Reuzé et Jetté, 2002 ; Savard, 2002b ; Duchesne et Malavoy, 2002a) : selon les témoignages des directrices, les personnes âgées manifestent une plus grande confiance envers les femmes. Elles sont convaincues que les femmes sont naturellement mieux qualifiées pour faire le travail d'entretien et qu'elles sont aussi mieux prédisposées à les écouter et à entrer dans une relation interpersonnelle. Or, si une telle attitude renvoie indéniablement à des effets de socialisation, il n'en demeure pas moins que la reproduction de ces préjugés ambiants et tenaces est peu propice à une transformation des pratiques et reconduit inéluctablement l'assignation exclusive des femmes à de tels emplois. En l'occurrence, l'entretien ménager apparaît pour plusieurs comme un débouché allant de soi pour des femmes en démarche d'insertion en emploi, alors que les hommes continuent à « bouder » ce débouché, le jugeant peu intéressant et mal rémunéré aux dires de certaines directrices. À la *Coopérative de soutien à domicile du pays des vergers* (Fontaine,

Reuzé et Jetté, 2002), le directeur en viendra même à ajouter qu'il s'agit là d'un secteur qui convient mieux aux femmes puisque ces dernières sont plus susceptibles que les hommes de se contenter d'un salaire moindre. Plusieurs d'entre elles, précisera-t-il, n'étaient pas sur le marché du travail avant leur embauche par la coopérative et leur insertion en emploi permet l'apport d'un deuxième salaire dans le ménage. On retrouve ici l'un des préjugés les plus tenaces, qui a longtemps servi à justifier la sous-évaluation du travail féminin, soit celui du salaire d'appoint complétant celui du conjoint, donc justifié d'être moins élevé.

Les craintes de départ relatives à l'impossibilité pour les entreprises d'économie sociale de contrer la reconduction des ghettos d'emplois féminins dans le secteur de l'entretien ménager se confirment malheureusement dans les faits. Certainement pas parce que les promotrices ou directrices des entreprises le souhaitent, mais bien parce que tout un ensemble de représentations sociales, de même que les caractéristiques structurantes du marché, rendent difficile un changement de perspectives, limitent le bassin potentiel de recrutement et obligent à la rentabilité économique ou, en d'autres mots, à l'ajustement entre l'offre et la demande. Que le métier soit encore perçu comme un métier féminin, que les demandes soient formulées par une partie de la clientèle, les personnes âgées en particulier, contribuent au renforcement du clivage entre les tâches masculines et féminines. Ainsi, la valeur accordée à ce métier sur le marché, tout comme la non-reconnaissance des aptitudes et prédispositions commandées par le service aux personnes, rendent difficile de penser à une bonification des échelles salariales. À cet effet, il y a également lieu d'observer que la probabilité pour les préposées d'entretenir un rapport de force avec la direction des entreprises en vue d'obtenir une hausse de salaire significative est largement compromise par le haut taux de roulement du personnel et l'absence de possibilités de concertation entre elles, leur lieu de travail étant la résidence des usagers.

C'est donc dans un contexte social où leurs tâches sont perçues en continuité avec celles qu'elles ont toujours accomplies dans la sphère privée que les préposées à l'aide domestique construisent leur rapport au travail et intègrent les contraintes inscrites dans la division sexuelle du travail.

6.1. «La mère et ses 56 métiers»

Une employée de *Coup de main à domicile de Rimouski* (Caron, 2003, p. 30) résume en une image forte ce que la plupart disent de ce métier si rapidement associé au travail maternel : «C'est un peu la mère et ses 56 métiers, la préposée que nous sommes, c'est un peu ça.» La «mère», dira-elle, ce n'est pas seulement celle qui est capable de faire plusieurs choses en même temps, c'est surtout celle qui sait écouter, qui cherche à rendre les gens heureux, à les voir sourire. Et il se trouve que cet aspect du travail des préposées est précisément celui qui est valorisant et apprécié par les employées (Dagenais, 2001 ; Vinit, Jetté et Fontaine, 2002 ; Guay, Corbeil et Descarries, 2003). Celles-ci trouvent en effet gratifiante la dimension humaine de leurs tâches : au-delà du ménage, elles ont conscience d'assurer une présence régulière et sécurisante auprès des personnes âgées (Savard, 2002a ; Guay, Corbeil et Descarries, 2003). Elles en prennent soin, se sentent utiles (Dagenais, 2001). Plusieurs ont l'impression qu'elles font plus que du ménage, même si elles doivent composer avec des difficultés caractérielles de leur clientèle ainsi qu'avec la dure réalité de certains milieux de vie (Guay, Corbeil et Descarries, 2002 ; Reuzé, Tremblay et Jetté, 2000). Parlant de leur travail, des employées affirment donc : «On est appréciées, on n'est pas des numéros» (Dagenais, 2001, p. 66). Les directions, elles, considèrent cette dimension du travail des préposées comme un facteur de construction de leur estime de soi, comme l'exprime bien cette employée :

Je ne me considère pas comme une femme de ménage. Il y a une valorisation à savoir que quelqu'un, quelque part, a vraiment besoin de moi. Ce n'est pas seulement mon travail qui est apprécié, c'est ma présence, c'est moi avec ma personnalité propre. (Savard 2002b, p. 53)

Il va sans dire que cet aspect relationnel du travail fait appel à l'éthique de sollicitude des femmes (Gilligan, 1986) et représente cette partie invisible de leur métier qui n'entre ni dans la définition de leurs tâches ni dans l'évaluation de leur productivité ou encore dans l'établissement de leur rémunération. Or, alors que plusieurs employées confirment ne pas aimer faire le ménage, trouvant ce travail dur physiquement et monotone, le sentiment «d'être utile» de même que la possibilité de développer une relation interpersonnelle sont des sources de satisfaction pour plusieurs et constituent, dans de tels cas, un facteur important de persévérance dans ce type d'emploi, voire d'acceptation de l'iniquité de la rémunération (Guay, Corbeil, Descarries, 2003 ; Galerland,

Corbeil et Descarries, 2003). Ainsi, évoquant une expérience de travail antérieure dans une résidence pour personnes âgées, une employée estimait, en comparaison de sa tâche actuelle, qu'elle en était sortie très déçue parce qu'elle « n'avait pas l'impression de prendre soin des gens » (Duchesne et Malavoy, 2002a, p. 71). Plusieurs autres soulignent que l'écoute, le souci de l'autre, la bienveillance font partie intégrante de leur travail. Les employées se sentent touchées par ce qui arrive aux personnes âgées. Des liens se tissent, une relation affective s'installe, comme le mentionnait une préposée de *La Grande Vadrouille* lors d'une table ronde (Vinit, Jetté et Fontaine, 2002, p. 51). « La personne nous reconnaît et on est content de faire cela. On s'attache aux gens. C'est humain. Parfois, ils sont gentils, ils sont comme une grand-mère, on sert de soutien. » Certaines iront même jusqu'à dire qu'elles ont eu de la difficulté à surmonter le sentiment de perte, de deuil qu'elles ont éprouvé à l'occasion de l'hospitalisation ou du décès d'une cliente ou d'un client âgé : « Quand les gens meurent, c'est difficile, on essaye d'en parler. Ils [les membres de la direction] nous disent qu'il ne faut pas s'attacher, mais ce n'est pas si simple » (Vinit, Jetté et Fontaine, 2002, p. 51).

L'apport relationnel introduit par la présence de la préposée à l'entretien est souvent évoqué par la clientèle, en particulier par les personnes âgées, comme une source de satisfaction à l'égard des services rendus. À ce propos, l'une d'elles mentionne l'importance des visites de la préposée dans sa vie : « si j'étais toute seule, je serais morose ; la préposée coupe mes instants de solitude » (Savard, 2002b, p. 50). Mais si les directions sont conscientes de l'amélioration à la qualité de vie que les préposées apportent à la clientèle – « Vous êtes extrêmement appréciées, autant qu'un médecin ! » ira jusqu'à dire l'une d'entre elles (Duchesne et Malavoy, 2002a, p. 61) –, elles sont par ailleurs impuissantes à « comptabiliser » les qualités et aptitudes particulières qui peuvent permettre de satisfaire à de telles exigences. Il y a là confusion dans les attentes, comme en témoigne cet énoncé tiré de la description des tâches à *Coup de main à domicile de Rimouski*, « le support psychologique est important et cela occupe une grande place » (Caron, 2002, p. 28). Attitude rassurante, compréhension, respect des goûts, des valeurs, capacité d'écoute, sont de toute évidence des aptitudes recherchées, mais non monnayées.

Contradiction qui se reflète également dans la représentation restrictive que les employées ont à l'égard de ce qu'est leur véritable travail. Ainsi, une préposée confie se présenter plus tôt au travail chez sa cliente

pour pouvoir lui prêter une oreille attentive et ne pas pour autant empiéter sur son « vrai » travail (Guay, Corbeil et Descarries, 2003). N'y a-t-il pas là paradoxe, lorsque les employées elles-mêmes en viennent à définir leur travail et à évaluer leur performance à partir d'une vision restrictive de leur tâche : faire du ménage. Or, si pour plusieurs leur pratique est tout autre et va bien au-delà du geste de nettoyer, il demeure que c'est essentiellement à partir de leur capacité à bien faire le ménage qu'elles évaluent leur performance au travail, même si, dans plusieurs cas, les besoins se situent à un tout autre niveau, comme l'illustre si bien l'extrait de la conversation suivante :

Ma cliente est devenue veuve puis je suis arrivée, puis elle a pleuré. Elle s'est dit je suis pas capable de te parler. Bon, j'ai fait comme si de rien n'était, j'ai ramassé ma vadrouille, ma chaudière. Puis je viens pour m'en aller. Elle m'a pas lâchée de l'après-midi, puis elle me parlait. J'avais tellement l'impression qu'elle se vidait, puis qu'elle en avait besoin. Elle me disait laisse faire ça, laisse faire ça. Finalement j'ai pas bien fait le ménage. Mais ce n'était pas ça son besoin non plus, son besoin c'était que je sois là. (Caron, 2003, p. 30)

7. UN MÉTIER À RECONNAÎTRE ?

Certaines entreprises mentionnent avoir recours à des stratégies de promotion pour valoriser l'image du travail ménager, d'autant plus que l'absence de reconnaissance sociale du métier rend difficile le recrutement du personnel (Vinit, Jetté et Fontaine, 2002) et réduit vraisemblablement toute possibilité d'augmenter les taux horaires exigés de la clientèle. Au *Service d'aide domestique de la région de Coaticook*, on envisage donc de développer un projet régional de production de sept vidéocassettes dont la première serait consacrée à la valorisation de l'entretien ménager (Duchesne et Malavoy, 2002b). Ailleurs, il peut s'agir d'avoir recours à un moyen aussi symbolique que la fourniture d'un sac à dos ou d'un uniforme pour donner une allure « professionnelle » à ce métier (Galerand, Corbeil et Descarries, 2003). Or, d'une part, les compétences techniques requises pour effectivement bien faire du ménage, se servir adéquatement des produits ménagers ou encore améliorer son efficacité, ne sont pas associées à une expertise spécifique puisque « naturellement » acquises par les femmes dans l'univers domestique. D'autre part, tout de ce qui dépasse nettement le cadre du travail d'entretien de la stricte définition des tâches, autrement dit, les aptitudes que commande l'aspect relationnel du rapport entre la clientèle et les préposées sont, certes, appréciées mais non monnayables, comme nous

l'avons déjà signalé. Cette absence de reconnaissance de l'apport des préposées doit d'autant plus être examinée du point de vue de la dévalorisation du métier que leur travail est susceptible d'être perçu, dans le contexte de la désinstitutionnalisation et du virage ambulatoire, comme une condition nécessaire sinon suffisante pour assurer le maintien des personnes âgées à domicile et leur procurer un certain bien-être physique et psychologique.

Puisque ce métier exige hors de tout doute des « compétences sociales », selon l'expression employée à *Plumeau, chiffon et compagnie*, ne serait-il pas logique d'envisager la création d'un espace professionnel « entre la déqualification et la surprofessionnalisation » (Reuzé, Tremblay et Jetté, 2000, p. 61). Ne faudrait-il pas nommer et évaluer autrement ce métier aux exigences multiples ? Car si le développement du métier de préposée à l'entretien dans le cadre des entreprises d'économie sociale constitue à n'en pas douter un « gisement d'emplois » apte à « faire reculer le chômage » (Fouquet, 2001) de certaines catégories de travailleuses, il reste que l'imprécision de ses contours, si ce n'est de son contenu, entretient l'illusion que l'exercice de ce métier n'exige pas de prédispositions et d'aptitudes qualifiantes ; les compétences de base étant perçues comme allant de soi pour la grande majorité des femmes, car censées avoir été acquises dans le quotidien de la vie domestique.

Et si l'insertion de ce métier dans le cadre institutionnalisé des entreprises en économie sociale éloigne à la fois des risques de précarité ou de servitude susceptibles de découler d'une « relation de service dans des situations de face à face au domicile d'autrui » (Fouquet, 2001, p. 121), il faut tout de même reconnaître que c'est toujours « en exploitant le caractère traditionnellement dévalorisé du travail féminin » (Le Doaré, 1984, p. 185) que le travail d'entretien domestique est donné comme non qualifié et sous-évalué. D'autant plus qu'il nous faut convenir, dans cette optique, que la détermination même des entreprises d'économie sociale d'être plus attentives et sensibles aux besoins de leurs clientèles risque, dans le cas des entreprises en entretien domestique, de renforcer « [...] cette tendance à la transposition de rapports sociaux caractéristiques de l'espace privé dans le monde professionnel. La logique du don dans laquelle on ne compte pas, dans laquelle on ne ménage pas ses efforts puisque l'essentiel est l'entretien du lien, se mêle à la logique marchande du rapport salarial » (Dussuet, 2002, p. 151-152), légitimant, en quelque sorte, le maintien de la division sexuelle du travail et d'une conception naturalisée du travail domestique.

C'est donc assez spontanément que la reconnaissance d'une nouvelle profession peut apparaître comme une solution digne d'intérêt (Dagenais, 2001). Cela dit, cette reconnaissance du travail de préposée à l'entretien dans le cadre des entreprises d'économie sociale représente un enjeu éminemment complexe. C'est une chose de reconnaître que des personnes font plus que de l'entretien ménager, mais c'en est une autre que de définir précisément ce qui s'y ajoute, de le quantifier, de le monnayer et de réussir à atténuer son caractère ghettoisant.

Les entreprises d'économie sociale peuvent-elles relever un tel défi compte tenu de leur volonté de faire l'économie autrement? Pour y arriver, elles devront surmonter plusieurs obstacles, entre autres ceux liés aux problèmes de différenciation ou de recoupement avec d'autres professions qui ont des aspects connexes, de délimitation des compétences requises ou reconnues, de recrutement de personnel, de formation et d'évaluation qui peuvent survenir. Soulignons aussi les contraintes économiques et sociales associées à la création d'emplois de qualité et bien rémunérés qui pourraient mettre en péril, à court terme, leur capacité de survie dans une conjoncture qui ne leur est pas toujours favorable. Enfin, soulignons que tout type de professionnalisation du métier qui induirait une hausse des qualifications formellement requises risquerait d'en réduire l'accessibilité pour des personnes, en général des femmes, considérées comme non qualifiées ou marginalisées par rapport au marché du travail. Ainsi, toute tentative pour en faire un « bon métier » risque paradoxalement d'entraîner du même coup une réduction de la plus-value sociale produite par l'EESAD à titre de modèle alternatif de création d'emplois et d'accueil pour des travailleuses souvent moins favorisées ou autrement qualifiées.

BIBLIOGRAPHIE

- BATTAGLIOLA, Françoise (1984). « Employés et employées : trajectoires professionnelles et familiales », dans Barrère-Maurisson, Marie-Agnès *et al.*, *Le sexe du travail*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, p. 57-70.
- COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE (2001). *Portrait de situation de la main-d'œuvre, des organismes et des entreprises du secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire*, Montréal.

- DESCARRIES, Francine et Christine CORBEIL (2003). «Les travailleuses dans des entreprises d'économie sociale en aide domestique: une esquisse de la situation», dans Saillant, Francine et Manon Boulianne, *Transformations sociales, genres et santé*, Québec, L'Harmattan, Presses de l'Université Laval, p. 207-229.
- DUSSUET, Annie (2002). «Le genre de l'emploi de proximité», *Lien social et Politiques – RIAC*, n° 47, p. 143-154.
- FOUQUET, Annie (2001). «Le travail domestique: du travail invisible au "gisement d'emplois"», dans Laufer, Jacqueline, Marry, Catherine et Margaret Manuani (sous la direction de), *Masculin-féminin: questions pour les sciences de l'homme*, Paris, Presses universitaires de France, p. 99-127.
- GALERAND, Elsa, CORBEIL, Christine et Francine DESCARRIES (2003). *Répit-ressources: monographie d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS (à paraître).
- GILLIGAN, Carol (1986). *Une si grande différence*, Paris, Flammarion.
- GUAY, Danielle, CORBEIL, Christine et Francine DESCARRIES (2003). *Coup de main à domicile: monographie d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS (à paraître).
- KERGOAT, Danielle (1984). «Plaidoyer pour une sociologie des rapports sociaux. De l'analyse critique des catégories dominantes à la mise en place d'une nouvelle conceptualisation», dans Barrère-Maurisson, Marie-Agnès *et al.*, *Le sexe du travail*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, p. 207-220.
- KERGOAT, Danielle (2000). «Division sexuelle du travail et rapports sociaux de sexe», dans Hirata, Helena, Laborie, Françoise, Le Doaré, Hélène et Danièle Sénotier (sous la direction de), *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris, Presses universitaires de France, p. 35-42.
- LE DOARÉ, Hélène (1984). «Division sexuelle et division internationale du travail. Réflexions à partir des usines d'assemblage (Mexique-Haïti)», dans Barrère-Maurisson, Marie-Agnès *et al.*, *Le sexe du travail*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, p. 175-190.
- PAQUET, Renaud (1999). «Emplois de l'économie sociale: démocratisation du travail ou exploitation d'une main-d'œuvre qualifiée», *Économie et solidarités*, vol. 30, n° 1, 78-94.

THOUIN, Daniel et Jocelyne CHAGNON (2002). *Portrait des entreprises en aide domestique*, Direction des coopératives du ministère de l'Industrie et du Commerce, Québec, Gouvernement du Québec.

MONOGRAPHIES

CARON, Charline, sous la direction de Carol SAUCIER (2003). *Monographie de Coup de main à domicile de Rimouski*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS (à paraître).

DAGENAIS, Hélène, sous la direction d'Yves VAILLANCOURT (2001). *Coopérative de soutien à domicile de Laval: monographie d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 01-11.

DEMERS, Chantale, sous la direction d'Yvan COMEAU (2001). *Monographie de la Coopérative de solidarité de services à domicile Avantages*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 01-10.

DEMERS, Chantale, sous la direction d'Yvan COMEAU (2002). *Monographie de la Coopérative de services Rive-Sud*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-07.

DUCHESNE, Karine et Marie MALAVOY (2002a). *Coopérative de services à domicile de l'Estrie: monographie d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-06.

DUCHESNE, Karine et Marie MALAVOY, avec la collaboration de Julie DION (2002b). *Service d'aide domestique de la région de Coaticook, une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-16.

FONTAINE, Mélanie (2003). *Coopérative de solidarité Mobil'aide*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS (à paraître).

FONTAINE, Mélanie, REUZÉ, Anne-Sophie et Christian JETTÉ (2002). *Coopérative de soutien à domicile du Pays des Vergers: monographie d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-10.

LEGARÉ, Marie, sous la direction de Carol SAUCIER (2002). *Monographie de la Corporation Aide-Maison Vallée de la Matapédia*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS n° 02-14.

- REUZÉ, Anne-Sophie, TREMBLAY, Louise et Christian JETTÉ (2000). *Plumeau, Chiffon et Compagnie: monographie d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 00-05.
- SAVARD, Josée, sous la direction de Suzie ROBICHAUD (2002a). *La Coop de solidarité de services à domicile du Royaume, une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-08.
- SAVARD, Josée, sous la direction de Suzie ROBICHAUD (2002b). *Le Service des aides familiales de La Baie, une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-09.
- VINIT, Florence, JETTÉ, Christian et Mélanie FONTAINE (2002). *La Grande Vadrouille: monographie d'une entreprise d'économie sociale en aide domestique*, Montréal, UQAM, Cahiers du LAREPPS, n° 02-04.