

LE DÉFI DE LA RECONVERSION PROFESSIONNELLE D'AIDES MÉNAGÈRES EN TITRES-SERVICES. ÉTUDE DE CAS DE TRAVAILLEUSES MIGRANTES EN RÉGION DE BRUXELLES- CAPITALE

Hélène MICHOTTE

Une Cité des métiers est un lieu propice à une énonciation ouverte des projets de reconversion. La conseillère adopte une posture centrée sur l'usager, dans l'anonymat, examinant avec lui tous les possibles grâce à la mutualisation des ressources issues des différents partenaires. À la Cité des métiers de Bruxelles des femmes¹ pratiquant ou ayant pratiqué le métier d'aide ménagère en titres-services ont exprimé un souhait de reconversion professionnelle à l'appui d'une formation. Quels sont les facteurs explicatifs de ces demandes ?

Les chiffres sur l'utilisation du dispositif des titres-services, créé en 2001, montrent son ampleur, tant en termes de travailleuses (4,6 % de la population active occupée en Région bruxelloise²) que d'utilisatrices. À côté de cela, plusieurs études³ mettent en avant les problèmes de qualité d'emploi pour les aides ménagères : pénibilité, salaire très faible, déplacements nombreux et très peu indemnisés, absence de possibilité d'évolution,... Ce contexte éclaire l'enjeu de la mobilité et de la reconversion professionnelle pour ces femmes. La première phase de la reconversion, l'insatisfaction, naît d'un décalage entre les aspirations et la situation professionnelle⁴. Aussi, le thème des mobilités professionnelles est d'actualité du fait de l'allongement de la durée de vie active combinée à des cycles plus courts en entreprise⁵. Enfin, les situations de mobilités peuvent être représentées en les interrogeant par rapport à différents champs qui s'articulent : formation, qua-

lification, orientation, santé au travail, conditions de travail, problématiques sociales⁶.

Le désir de reconversion relevé peut être corroboré par une évaluation subjective de faisabilité de l'emploi jusqu'à la retraite⁷. Celle-ci met en avant que 54 % des aides ménagères pensent ne pas pouvoir conserver cet emploi jusqu'à leur retraite, alors que la moyenne flamande pour l'ensemble des métiers est de 43 %. Parmi les quatre facteurs qui expliquent la faible faisabilité d'emploi, deux éléments retiennent l'attention outre les problèmes de qualité d'emploi : la faible variation dans le travail et la mauvaise image attribuée à la fonction. Deux publics significatifs pensent moins souvent qu'ils garderont cet emploi sur le long terme : les personnes très qualifiées et les parents. Quels sont les enjeux pour ces deux profils ? Un volume important de femmes est concerné par ce métier : 11,1 % des femmes bruxelloises l'exercent et 98 % des travailleurs titres-services en Belgique sont des femmes, dont 61 % ont des enfants⁸. Par ailleurs 59 % des travailleurs titres-services en Région bruxelloise ne sont pas nés en Belgique, contre 24 % pour l'ensemble des travailleurs titres-services du pays. La féminisation du travail domestique entamée au XIX^e siècle s'est poursuivie au XX^e siècle avec la féminisation de la migration. La globalisation de l'économie à la fin du XX^e siècle mène au redéveloppement du travail peu qualifié dans le secteur des services, dont celui des tâches domestiques qui s'externalisent. Ceci particulièrement dans des « villes globales » comme Bruxelles (au cœur de l'Europe), où les postes hautement qualifiés créent une demande pour ce type d'emplois peu attractifs pour les chômeurs bruxellois.⁹

La qualification, le fait de donner une valeur à un travail et d'en fixer la rémunération juste¹⁰, est une construction sociétale influencée entre autres par la catégorisation selon le genre¹¹. Les métiers liés à la sphère domestique sont considérés comme peu qualifiés et occupés majoritairement par des femmes. On peut envisager que la demande de formation des aides ménagères en vue d'une reconversion reflète le souhait de se diriger vers un métier plus qualifié. Or si le métier est jugé peu qualifié, une proportion importante de travailleuses

qui l'exerce peut être définie comme qualifiée. En 2016, sur l'ensemble des femmes dans le métier au niveau national, 41,25 % ont un niveau de diplôme moyen ou élevé (du secondaire supérieur ou du supérieur)¹², une situation de déclassement qui touche proportionnellement plus les travailleuses nées à l'étranger. Si les travailleuses d'origine belge en titres-services représentent seulement 0,3 % des travailleuses disposant d'un diplôme d'études supérieures, ce chiffre est dépassé par tous les autres groupes d'origine, et le plus largement par trois d'entre eux : il monte à 11,9 % pour les travailleuses originaires de l'UE13, 10 % pour celles originaire d'un « autre pays asiatique » et 8,5 % pour celles du Sud/Centre-Américain¹³. L'emploi en titres-services pour ces migrantes constitue un « fireman job » pour offrir une stabilité temporaire ou au vu de manque d'emploi dans d'autres secteurs combiné à la difficulté à faire valoir diplômes et expériences professionnelles, parfois en lien avec un manque de connaissances dans la langue nationale¹⁴.

À côté de l'aspect migratoire, on le sait, le genre influe de manière générale sur la carrière des femmes (retraits temporaires du travail et ségrégation sur le marché du travail)¹⁵. Ce métier offre la possibilité d'exercer à temps partiel dans des horaires adaptés aux soins à apporter aux enfants. Ce qui peut être aussi un élément de compréhension de la déqualification ou encore du fait que les femmes avec enfants sont plus nombreuses à envisager ne pas exercer le métier jusqu'à leur retraite¹⁶. Le concept de bifurcation de trajectoire professionnelle ou de trajectoire interrompue¹⁷, moment critique dans la carrière, comportant un avant et un après, ni aléatoire, ni totalement déterminée¹⁸, éclaire cette entrée dans le métier.

Concernant la bifurcation liée à la perspective de sortie du métier, Hélandot¹⁹ illustre la « bifurcation potentielle » entre logique extérieure de changement et logique actancielle de résistance à ce changement, par la situation d'un travailleur qui souffre de problèmes de santé et résiste au risque d'incapacité et de perte d'emploi. L'étude de Fournier et al.²⁰ pointe par ailleurs un processus-type de reconversion qui fait aussi écho aux situations étudiées, celui de « requalification sociale : le faux départ

et la quête d'une identité sociale positive de travailleur-euse. ».

L'ensemble de ces considérations a mené à l'hypothèse suivante : la demande de formation en vue d'une reconversion professionnelle des aides ménagères en titres-services en Région bruxelloise est liée à un désir de « requalification sociale » de femmes dont la trajectoire professionnelle a été déviée. Des entretiens biographiques semi-directifs ont été réalisés avec cinq (ex) travailleuses bruxelloises en titres-services ayant vécu une migration et envisagé une reconversion professionnelle, originaires de quatre groupes de pays : deux d'UE 13, une du Maghreb, une d'un autre pays africain et une d'Amérique du Sud²¹. Trois se sont présentées spontanément à Cité des métiers avec une demande de reconversion et ont exploré la recherche de formation avec une conseillère. Deux autres ont été recrutées par un appel externe via intermédiaires et avaient entrepris une réflexion sur leur réorientation. Dans leur pays d'origine, quatre étaient qualifiées du secondaire ou plus et avaient exercé une autre activité professionnelle tandis que celle qui était moins scolarisée y travaillait déjà comme aide ménagère. Toutes sont passées en Belgique par du travail domestique informel pendant deux à un dizaine d'années avant de l'exercer via les titres-services, sauf une qui est arrivée en Belgique via son mariage et n'a travaillé qu'au moment du divorce. La durée totale de leur carrière domestique (informelle et formelle) va de 9 à 25 ans.

L'analyse de ces entretiens confirme l'existence de bifurcations parfois dès un choix d'études dévié au pays et ensuite avec la migration. Cette dernière a lieu dans des circonstances parfois imbriquées : un salaire insuffisant pour vivre décemment dans le pays d'origine, des conditions d'emploi « pas légales » ou encore des problèmes de santé. Seule celle qui arrive en Belgique suite à un mariage n'a pas vécu ce type de bifurcation. Elle comme l'autre travailleuse qui n'était pas diplômée n'ont pas vécu de déclassement professionnel dans leur pays d'origine. Toutes deux sont entrées dans le métier en Belgique suite à la perte du soutien financier de leur mari (choix de divorce pour l'une et polygamie du conjoint pour l'autre menant à devoir entretenir seule ses enfants). Pour toutes,

le travail domestique constitue bien un « *fireman job* ». S'il leur fait vivre un déclassement par rapport à leurs projets ou diplômes initiaux, le travail domestique en Belgique améliore pour toutes leur condition économique, sauf pour celle qui l'exerçait déjà au pays. Cette dernière n'a pas pu assurer un horaire aussi large que les autres au vu des longs déplacements entre ses clients et de la charge de ses enfants qu'elle assume seule.

La pénibilité du métier, les conditions d'emploi et la perspective du vieillissement poussent ces travailleuses à envisager une reconversion. Pour certaines, la reconversion est aussi envisagée dans une visée de requalification. Celle qui était peu qualifiée et a toujours exercé ce métier cherche simplement à transférer ses compétences dans un emploi qui offre de meilleures conditions (lieu fixe et meilleur salaire). Pour les trois travailleuses qui se sont présentées à la Cité des métiers, un sentiment d'obligation vis-à-vis du travail salarié combiné au risque de perte de revenus font qu'elles tentent de tenir quand viennent les problèmes de santé. Quant aux deux autres, en attendant de trouver une porte de sortie face au vieillissement au travail, elles restent dans le métier par habitude et absence de solution trouvée lors de première tentative de reconversion. Elle énoncent aussi les avantages de ce travail et de ce que le salariat leur apporte. Il est à noter que ces deux dernières sont entrées dans le salariat de manière concomitante à une séparation, qu'elles n'ont pas d'enfants et donc cette part de charge domestique personnelle en moins. Elles évoquent par ailleurs une pratique sportive régulière pour que leur corps tienne au travail.

Quand la formation est envisagée c'est pour acquérir une maîtrise de la langue et de compétences ciblées, voire d'une certification, en vue d'une reconversion. Et ici aussi des difficultés à mettre en œuvre ces projets de formation sont énoncées.

1 Étant donné la majorité écrasante de femmes chez les travailleuses et les clientes en titres-services, le pluriel est mis au féminin pour désigner ces deux catégories de personnes.

2 Idea Consult 2018, p.13. *Évaluation du système des titres-services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale, Rapport*

final. Service public régional de Bruxelles, Bruxelles Économie et Emploi, Service Emploi.

- 3 Brolis, O. & Nyssens, M. (2016), Le quasi-marché des titres-services : qualité d'emploi, motivation au travail et diversité des prestataires. Dans G. Herman, D. Desmette, É. Léonard et M. Nyssens (dir.), *Quelle qualité d'emploi dans les services d'aide ménagère ? Une approche multidisciplinaire*, 17-71, Louvain-La-Neuve : Presses Universitaires de Louvain.
- Cognard, E. (2015), Les politiques de formation professionnelle dans les services à domicile. Influence de la structure de marché et du dialogue social en France et en Belgique. *Relations Industrielles*, 70(3), 532-557.
- Idea Consult (2018b), *Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services : Étude sur le bien-être des travailleurs titres-services*. Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services.
- 4 Fournier, G., Gauthier, C., Perron, F., Masdonati, J., Zimmermann, H. & Lachance, L. (2017), Processus de reconversion professionnelle de travailleur-euse-s inscrite-s dans des parcours professionnels marqués par la mobilité : entre le deuil du métier et le désir de réinvestir sa vie autrement, *L'orientation scolaire et professionnelle*, 46(3).
- 5 Mailliot, S. (2010), Mobilités professionnelles : de quoi parle-t-on ? Enjeux et complexité d'une question contemporaine. Dans *Insertion, formation, emploi : analyse critique des outils conceptuels des professionnels*. Relief 32, 52-61, p. 58-59.
- 6 Ibidem.
- 7 Idea Consult (2018, p.67 et 72), *Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services : Étude sur le bien-être des travailleurs titres-services*, Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services.
- 8 Idea Consult, 2018, *Une vision à 360° sur les Titres-services*, Federgon, Bruxelles, p. 56-57.
- 9 Camargo Magalhães, B., 2016, *Transformer le travail domestique ? Femmes migrantes et politique de formalisation à Bruxelles*, [Thèse de doctorat inédite]. ULB, p.17, 78-80, 107.
- Lamanthe, A., 2013, L'emploi peu qualifié et à bas salaire : problématiques nord européennes. *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, 8(2), 9-34, p. 16-18.
- 10 Oiry, E., 2005, Qualification et compétence : deux sœurs jumelles ? *Revue Française de Gestion*, Lavoisier, 31(158), 13-34, p. 2.
- 11 Stroobants, 2016, *Sociologie du travail*. Malakoff : Armand Colin, p. 84-85.
- 12 Datawarehouse marché du travail et protection sociale, Banque Carrefour de la Sécurité Sociale 2019 Calculs et traitement : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (2019), *Monitoring socio-économique 2019 : Marché du Travail et Origine* (annexes du rapport : classes de contrat/Titres-services/Intérimaires).
- 13 Ibidem.
- 14 Michielsen et al., cités par Camargo Magalhães, 2016. *Transformer le travail domestique ? Femmes migrantes et politique de formalisation à Bruxelles*, [Thèse de doctorat inédite]. ULB, p. 302 et 310-312.

- 15 Dieu, A.-M. & Delhaye, C., 2009, décembre, Des reconversions professionnelles positives : le retour des femmes sur le marché de l'emploi, *Cahiers de l'Éducation permanente* (181), p. 133-148.
 - 16 Idea Consult, 2018, *Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services : Étude sur le bien-être des travailleurs titres-services*, Fonds de Formation Sectoriel Titres-Services, p. 17.
 - 17 Bourdieu, P., 1978, Classement, déclassement, reclassement. Dans : *Actes de la recherche en sciences sociales*, 24, *Le déclassement*, 2-22.
 - 18 Denave, S., 2010, Les ruptures professionnelles : analyser les événements au croisement des dispositions individuelles et des contextes. Dans M. Bessin, C. Bidart et M. Grossetti, (dir.), *Bifurcations, Les sciences sociales face aux ruptures et à l'événement*, 168-175, Paris : La Découverte.
 - 19 Hêlardot, V., 2006, Parcours professionnels et histoires de santé : une analyse sous l'angle des bifurcations, *Cahiers internationaux de sociologie*, 120(1), 59-83.
 - 20 Fournier, G., Gauthier, C., Perron, F., Masdonati, J., Zimmermann, H. & Lachance, L., 2017, Processus de reconversion professionnelle de travailleur-euse-s inscrit-e-s dans des parcours professionnels marqués par la mobilité : entre le deuil du métier et le désir de réinvestir sa vie autrement, *L'orientation scolaire et professionnelle*, 46(3).
 - 21 Les groupes de pays cités sont ceux utilisés par Datawarehouse marché du travail et protection sociale, Banque Carrefour de la Sécurité Sociale 2019 Calculs et traitement : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (2019), *Monitoring socio-économique 2019 : Marché du Travail et Origine* (annexes du rapport : classes de contrat/Titres-services/Intérimaires).
-