

HEC MONTRÉAL
AFFILIÉE À L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

**LA REPRÉSENTATION AU TRAVAIL DES AIDES FAMILIAUX RÉSIDENTS INSCRITS AU
PROGRAMME DES AIDES FAMILIAUX RÉSIDENTS AU QUÉBEC**

par

Elsa Ghosn

Sciences de la gestion

*Mémoire présenté en vue de l'obtention
du grade de maîtrise ès sciences
(M. Sc.)*

Janvier 2012
© Elsa Ghosn, 2012

SOMMAIRE

Depuis les dernières années, nous assistons à une médiation accrue des problèmes liés au travail domestique. De 2008 à 2011, le Bureau International du Travail s'est penché plus amplement sur la question pour conclure que le secteur du travail domestique demeurait sous-évalué et encore lié à de larges préjugés. Parallèlement, la demande de services domestiques au Canada suit une tendance haussière, alimentée notamment par le vieillissement de la population et l'augmentation des couples à double carrière. Nous remarquons une pénurie d'études scientifiques en la matière. Beaucoup d'écrits se situent dans un courant féministe et, sans remettre en cause leur neutralité, affichent des idées revendicatrices. Souvent, les études scientifiques reliées au travail domestique au Canada n'abordent que partiellement le problème. Elles se limitent fréquemment à dépeindre de sombres conditions de travail. Ce point est attesté par de nombreux écrits, tant au Canada qu'ailleurs dans le monde, et ne peut être mis en cause. Par contre, peu de recherches portent sur la voix que possède ce groupe de travailleurs pour améliorer leurs conditions de travail. Ce constat nous a amenés à conduire une recherche sur la représentation au travail des travailleurs domestiques au Québec, plus particulièrement, les travailleurs migrants qui sont inscrits sous le programme des aides familiaux résidents.

Ce mémoire cherche donc à examiner la configuration de la représentation au travail d'une population déterminée : les aides familiaux résidents travaillant sous le Programme des aides familiaux résidents (PAFR).

La précarité au travail des aides familiaux résidents et le contexte plus général du travail domestique constituent un obstacle à une forme de représentation au travail traditionnelle. Plusieurs théories cherchent à décrire et comprendre les nouveaux visages de la représentation au travail, notamment en cherchant à déterminer qui sont les parties prenantes et quelles sont leurs méthodes d'action. À l'aide de ce corpus théorique, nous avons été en mesure de dresser un portrait de la représentation au travail de cette population de travailleurs migrants. Dans un

premier temps, nous avons identifié les principaux acteurs qui œuvrent pour la représentation au travail des aides familiaux résidents au Québec. Dans un second temps, nous avons évalué les moyens que ces acteurs déploient pour exercer une représentation dans le contexte inhabituel du travail domestique. Dans un dernier temps, nous avons étudié les liens et les réseaux que ces acteurs tissent entre eux.

Nos résultats confirment une représentation au travail hétéroclite. Nous avons recensé 15 acteurs de nature et d'autorité très variés. Ces derniers ont été analysés selon leur identité, leurs actions et leurs réseaux puis ont été catégorisés en 6 groupes. Nous nous retrouvons avec des acteurs traditionnels, comme les syndicats, les organisations gouvernementales et les ministères, mais en grande majorité la représentation est constituée de nouveaux acteurs dans le système de relations industrielles classique. Les *quasi-syndicats* sont donc présents sur la scène de la représentation au travail des aides familiaux résidents et les deux types d'acteurs apprennent à collaborer entre eux afin d'atteindre des objectifs communs.

Finalement, la représentation diversifiée qui émerge pour les travailleurs domestiques sous le PAFR engendre un résultat concret sur les conditions de travail des aides familiaux résidents, mais demeure encore fragile.

MOTS CLÉS : Aides familiaux résidents, Programme des aides familiaux résidents, représentation au travail, travailleurs migrants, acteurs, quasi-syndicats, organisations, Québec.

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire.....	i
Table des matières	iii
Liste des tableaux	vi
Liste des figures.....	vii
Liste des abréviations.....	viii
Remerciements	ix

PARTIE 1 PROBLEMATIQUE DE RECHERCHE

1. INTRODUCTION	1
2. RECENSION DES ECRITS	8
2.1 Le travail domestique migrant au Canada : présentation générale	8
2.1.1 Définition des concepts.....	8
2.1.2 La présentation du PAFR et son évolution à travers les années	15
2.1.2.1. Le PEME : une base sur laquelle construire	15
2.1.2.2. Le PAFR : description et explications	18
2.1.3. Conclusion	22
2.2 Les conditions de travail générées par le PAFR.....	22
2.2.1 Le travail domestique migrant : un travail atypique ?	22
2.2.1.1 Le lieu de travail	24
2.2.1.2. Les tâches.....	24
2.2.1.3. Les heures de travail	26
2.2.1.4. Le salaire.....	27
2.2.1.5. L'exploitation.....	30
2.2.3 Conclusion	32
2.3. Les problématiques qui découlent du PAFR	33
2.3.1. Le rôle et l'influence des agences de placement.....	33
2.3.2. L'aliénation par l'alimentation des stéréotypes	35
2.3.3. Les difficultés d'application de la législation du travail aux particularités du travail domestique effectuée dans le cadre du PAFR	39
2.3.4 L'application des normes internationales	40

2.3.5 Conclusion	42
2.4 Pour une réforme du PAFR?	43
2.4.1 Les critiques adressées au PAFR et aux politiques publiques	43
2.4.2 Les recommandations	51
3. CADRE THEORIQUE ET MODELE CONCEPTUEL	62
3.1 Cadre théorique	62
3.1.1 La représentation syndicale, au-delà du lieu de travail.....	64
3.1.2 L'approche des nouveaux acteurs et des modes émergents de régulation au travail	66
3.1.3 L'approche théorique des quasi-syndicats	70
3.1.4 Pertinence du cadre théorique.....	73
3.2 Modèle conceptuel	76
3.3 Propositions de recherche	78
4. METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	79
4.1 Stratégie de recherche	79
4.2 Design de recherche.....	80
4.2.1 L'unité d'analyse et le terrain de recherche.....	80
4.2.2 L'horizon temporel	80
4.3 La collecte de données	81
4.3.1 L'entretien semi-directif	81
4.3.2 Détermination de l'échantillon	83
4.3.3 Grilles d'entrevues	84
4.3.4 Traitement des données	86
4.3.5 L'analyse documentaire.....	88
4.4 Les limites de la méthodologie.....	89
5. PRESENTATION DES RESULTATS	92
5.1 Les associations de défense à vocation exclusive aux AFR	93
5.2 Les associations de défense à vocation non exclusive aux AFR	103
5.3 Les organisations syndicales	106
5.4 Les organisations gouvernementales.....	111
5.5 Les ministères.....	115

5.6 Les espaces de discussions.....	117
5.7 Portrait des relations existantes entre les acteurs.....	119
5.8 Synthèse de la présentation des résultats	126
6. DISCUSSION	129
6.1 Les acteurs de la représentation au travail des AFR : un portrait hétéroclite	130
6.1.1 La diversité des acteurs	130
6.1.2 La multiplicité des acteurs, nécessaire ou redondante?	135
6.1.3 Réflexions et réponses	137
6.2 La représentation exercée : hétérogène tout en étant unique.....	138
6.2.1 L'objet de la représentation	139
6.2.2 L'ampleur et l'étendue de la représentation	140
6.2.3 Les formes d'action pour assurer une représentation	141
6.3 L'émergence d'un réseau fonctionnel, mais spontané et éphémère.....	144
6.3.1 Les caractéristiques du réseau.....	144
6.3.2 Le réseau est-il efficace?.....	146
6.4 Synthèse et conclusion générale de la discussion.....	151
7. CONCLUSION	153
ANNEXES	158
ANNEXE 1: GRILLE D'ENTREVUE	159
BIBLIOGRAPHIE	161

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2.1. : Comparaison des exigences du PEME avec celles du PAFR.....	17
Tableau 2.4 : Positions des acteurs collectifs à l'égard du Programme concernant les aides familiaux résidants.....	56
Tableau 3.1.1 : Cartographie de la représentation au travail hors entreprise.....	75
Tableau 5.1 : Les acteurs et les groupes auxquels ils appartiennent.....	93
Tableau 5.1 : Synthèse des activités des organisations du groupe 1.....	102
Tableau 5.3 : Synthèse des activités des organisations à vocation de représentation des travailleurs.....	111
Tableau 5.8 : Synthèse de la représentation au travail des Aides familiales résidentes : Caractéristiques des différents groupes d'acteurs.....	127

LISTE DES FIGURES

Figure 2.2.1.2. : Tâches effectuées par les aides familiales à Montréal.....	23
Figure 2.2.1.4.: Perception d'équité par rapport au salaire des aides familiales à Montréal.....	25
Figure 2.2.1.5. : Perception de vivre de la discrimination et des abus en milieu de travail des aides familiales à Montréal.....	29
Figure 2.2.1.5. : Perception de vivre de la discrimination et des abus en milieu de travail des aides familiales à Montréal.....	31
Figure 3.1 : Les nouveaux acteurs et les modes émergents de régulation au travail dans le système des RI.....	77
Figure 3.2 : Modèle conceptuel de la recherche.....	69

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AAFQ	Association des aides familiales du Québec
AFR	Aide familiale résidente
BIT	Bureau international du travail
OIT	Organisation internationale du travail
ONU	Organisation des nations unies
PAFR	Programme des aides familiaux résidents
PEME	Programme pour les employés de maison étrangers

REMERCIEMENTS

Il serait inapproprié de passer sous silence l'appui généreux que plusieurs personnes m'ont témoigné durant la réalisation de mon projet de mémoire.

Tout d'abord, ce mémoire n'aurait pas vu le jour sans l'appui inconditionnel de mes parents, Pierre et Suzanne. Je tiens à les remercier pour le soutien émotionnel, intellectuel et financier qu'ils m'ont prodigué sans limites tout au long de ce parcours.

Toujours disponible et stimulante, ma directrice de mémoire, madame Urwana Coiquaud, a dû jouer plusieurs rôles lors de cette épreuve. Elle a su me guider, me motiver et me challenger pendant mes recherches et ma rédaction. Avec enthousiasme, elle a su attiser mon intellect et a eu un rôle prépondérant et déterminant dans l'achèvement de ce mémoire.

Au fil de mon parcours, j'ai également eu la chance de m'insérer au sein d'un centre de recherche dynamique et innovateur, le Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail. En plus de son précieux support financier, cette organisation m'a plongée dans une vie étudiante bouillonnante et stimulante, et m'a permis de demeurer à la fine pointe des connaissances par l'entremise de plusieurs colloques en matière de travail international.

Également, je tiens à remercier tous les intervenants qui m'ont accordé leur temps et qui ont accepté de participer à cette recherche. Ce fut un grand privilège pour moi de les côtoyer et d'apprendre de leurs expériences.

Finalement, mais d'importance non négligeable, Khalil, Catherine, Isabelle, Vanessa, Maud, Maxime, Virginie, Audrey, Josée, Audrey, Céleste. Merci d'avoir su écouter, encourager et partager cette épreuve.

Merci à ces gens qui ont su faire la différence.

1. INTRODUCTION

La dignité humaine, depuis la *Déclaration universelle des droits de l'homme* en 1948, n'a cessé d'être au centre des préoccupations sociales. À n'en point douter, de grandes avancées ont été réalisées depuis ce jour, offrant à chaque être humain le minimum de droits et libertés nécessaires à l'épanouissement et l'accomplissement de l'être. Ce minimum est facilement aujourd'hui considéré comme un acquis social incontestable. Pourtant, la réalité de certains travailleurs ne correspond pas à cet idéal de dignité humaine, et ce dans plusieurs domaines. Nombreux sont les clivages et les écarts de conditions de travail entre les différents travailleurs. Si, dans un pays comme le Canada et plus particulièrement au Québec, les chartes des droits et des libertés de la personne sont au centre des relations humaines, leur respect est loin d'être assuré. En dépit des normes qui régissent et encadrent les différentes professions, le travail domestique reste mal réglementé, même au Canada, pays avancé en termes de droits et des libertés de la personne. L'Organisation Internationale du Travail (OIT) joue un rôle de protection de la personne dans la promotion du travail respectueux et respectable. Lors de la centième conférence annuelle de l'OIT tenue le 16 juin 2011, un ensemble historique de normes internationales visant le travail domestique furent adoptées. Une accablante majorité de délégués votèrent en faveur de la *Convention concernant le travail décent pour les travailleuses et les travailleurs domestiques* (2011), accompagnée de sa recommandation. « Pour la première fois, nous appliquons le système normatif de l'OIT à l'économie informelle et cette percée revêt une grande signification. [...] L'histoire est en train de s'écrire »¹, déclarait Juan Somavia, directeur général du Bureau International du Travail (BIT).

¹OIT. (2011). *La 100e session de la Conférence internationale du Travail adopte une norme internationale protégeant quelque 53 à 100 millions de travailleurs domestiques dans le monde*. Communiqué de presse, 16 juin 2011, Genève. http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/100thSession/media-centre/press-releases/WCMS_157894/lang--fr/index.htm

Mise en contexte : le travail domestique, sur la voie de la reconnaissance

Au niveau mondial, le travail domestique entraîne des retombées économiques importantes, tout en permettant de subvenir à certains besoins primordiaux de la population. De ce fait, « [l]e travail domestique est l'une des professions les plus anciennes et les plus importantes pour des millions de femmes partout dans le monde » (BIT, 2009 : 1). Depuis des siècles, cette forme de travail s'est rattachée à diverses tendances, comme l'esclavage et le colonialisme, en ne voyant toutefois jamais sa demande décroître. Plus récemment, les changements démographiques, tel que l'assimilation des femmes au marché du travail et le vieillissement de la population ont alimenté cette croissance de la demande, qui devient de plus en plus difficilement résorbable. Parallèlement, le déclin des prestations sociales et la recherche d'un équilibre entre la vie au travail et celle à la maison entretiennent également le besoin de main-d'œuvre à domicile (Blackett, 2011; Briones, 2011; D'Souza, 2010 : v).

Considérant que les tâches traditionnellement effectuées par les femmes au foyer peuvent être confiées à du personnel de maison, le secteur du travail à domicile peut absorber énormément de main-d'œuvre (D'Souza, 2010 : 7). L'insuffisance de structures institutionnelles adéquates afin de subvenir aux besoins des jeunes, des personnes âgées et des handicapés favorise la croissance de la demande de travailleurs domestiques (Blackett, 2011 : 49; D'Souza, 2010 : 7). Selon D'Souza (2010 : 7), il incombe à l'État de prendre en charge de telles mesures. Toutefois, les investissements gouvernementaux, qu'il s'agisse des garderies ou de soins aux personnes âgées, sont déficients pour combler la forte demande en soins et services.

Le travail domestique demeure largement féminin. La proportion de femmes œuvrant dans ce secteur avoisine les 99 p. cent dans certains pays, comme l'Équateur (D'Souza, 2010 : 8). En effet, pour plusieurs femmes, le travail domestique « constitue l'un des seuls moyens de gagner dignement sa vie et d'acquérir une certaine indépendance économique » (D'Souza, 2010 : 8). Qu'il s'agisse de femmes qui entrent sur le marché du travail pour la première fois ou de celles qui le réintègrent après avoir élevé leurs

enfants, ce secteur est souvent considéré comme un tremplin pour passer à un autre emploi.

Une autre problématique issue du travail domestique est la surqualification de la main-d'œuvre. Ne trouvant pas d'emploi dans leur pays d'origine, et ayant la possibilité de gagner plus d'argent ailleurs, certaines femmes abandonnent leur profession et partent travailler à l'étranger comme employée de maison (Blackett, 2011 : 50). Ceci entraîne alors une déqualification systématique, fort problématique pour les pays d'émigration (D'Souza, 2010 : 8). D'autant plus que la migration est parfois encouragée par ces pays d'origine, qui sont incapables de subvenir aux besoins de leur population (Grande, 1996 ; Briones, 2011). Elle entraîne également la séparation des familles, qui génère à son tour de nouvelles problématiques reliées notamment à l'intégrité de l'unité familiale et au bien-être des enfants (D'Souza, 2010 : 8).

Toutefois, la migration de main-d'œuvre comporte des avantages, tant pour les pays d'origine que pour celui de destination. Les transferts de fonds assurent l'équilibre de la balance des paiements, la diminution du chômage et l'accroissement de la consommation interne (D'Souza, 2010 : 8). En effet, ces transferts de fonds « constituent très souvent pour les pays en développement la seconde source la plus importante de capitaux étrangers » (D'Souza, 2010 : 8). Au niveau mondial, les transferts de fonds des travailleurs migrants se chiffraient à 73 milliards de dollars annuellement, ce qui les positionne juste après les revenus provenant du pétrole (D'Souza, 2010 : 9). Aux Philippines, ces fonds ont atteint plus de 6 milliards en 2000 (D'Souza, 2010 : 9). C'est donc dire que des revenus substantiels sont générés pour les pays d'origine. De plus, « les transferts de fonds ont un effet multiplicateur – 1 dollar de fonds transférés génère pour l'économie du pays d'origine 2 dollars », étant donné le genre de dépenses des bénéficiaires de cet argent (immobilier, services de santé ou éducation).

Par ailleurs, la migration entraîne des avantages sociaux et intellectuels. Par exemple, de grands flux d'idées et d'informations qui font l'aller-retour entre les pays d'origine et de destination. Ces échanges ont une influence sur les identités sociales, les ménages et les

relations de pouvoir (D'Souza, 2010 : 9). Du côté des pays de destination, le fait d'être en présence de personnel domestique facilite l'intégration des femmes au marché du travail tout en présentant des économies en matière d'investissements pour les personnes malades, les jeunes et les personnes âgées (D'Souza, 2010 : 9).

Or, encore aujourd'hui, le travail domestique demeure « sous-évalué et peu réglementé et reste bien souvent synonyme de charge écrasante, sous-payée et ne bénéficiant d'aucune protection » (BIT, 2009 : 1). Il est au cœur des préoccupations d'organismes internationaux, comme l'OIT, qui depuis sa création en 1948 et jusqu'à nos jours, continue de proposer diverses résolutions pour mieux encadrer et défendre les travailleurs domestiques. Bien que les États membres dénoncent le manque de protection sociale au sein de leurs frontières, ils obtiennent en pratique peu d'amélioration probante sur cette problématique (BIT, 2009). De fait, le BIT constate que plusieurs programmes de soins à domicile entrent en conflit avec les droits de la personne et les droits du travail. Toutefois, ces programmes se maintiennent à travers le temps à cause du potentiel économique élevé qu'ils présentent (Khan, 2009), mais également à cause de conjonctures démographiques et économiques mentionnées précédemment. En effet, les services et les soins à domicile sont devenus essentiels au bon fonctionnement de l'économie extérieure internationale. Rappelons que les facteurs mondiaux comme et le vieillissement des sociétés, la participation croissante des femmes à la vie active, les transformations de l'organisation du travail et l'intensification des tâches, l'absence de politiques visant à concilier responsabilités professionnelles et vie familiale, le désengagement de l'État dans ce secteur et la féminisation des migrations internationales, favorisent l'augmentation de la demande de tels services à la maison (BIT, 2009 : 5).

Localement, le Canada n'échappe pas à ce portait. Dans le contexte canadien actuel, le travail domestique devient incontournable. Qu'il s'agisse de la population vieillissante ou handicapée qui requiert un appui ménager, ou des couples à double carrière qui embauchent une personne à la maison pour s'occuper de leurs enfants, la dynamique changeante de la société implique souvent un support à domicile. En 2007, plus de 80 p.

cent des familles canadiennes affirmaient que les deux conjoints étaient actifs sur le marché du travail (LaRoche-Côté et Dionne, 2009). En combinant cela au fait qu'approximativement 4,3 millions de Canadiens (environ 16 p. cent) sont âgés de 65 ans et plus et qu'une proportion identique se considère handicapée (Statistique Canada, 2006), la demande d'aides domestiques se concrétise plus que jamais.

Problématique de recherche

Afin de répondre aux besoins de ses citoyens en matière de services domestiques, le Canada met sur pied des politiques de soutien de divers ordres. Notamment, des mesures fiscales, des congés ou des programmes particuliers. Parmi ceux-ci figure le Programme des aides familiaux résidents (PAFR). Créé en 1973, révisé une première fois en 1992, puis en 2010 et 2011, il a pour objet de résorber une pénurie de main-d'œuvre locale dans un domaine dévalorisé par les Canadiens. Il permet l'embauche de travailleurs migrants temporaires pour effectuer un travail domestique tout en prodiguant des soins aux personnes handicapées, âgées ou aux enfants. Le PAFR est particulièrement intéressant, car il a été recommandé et cité en exemple par un rapport spécial de l'ONU (Khan, 2009). Subséquemment, d'autres pays ont considéré le répliquer au sein de leurs propres frontières. Paradoxalement, au Canada, ce programme est fortement critiqué, notamment parce que certains chercheurs allèguent qu'il perpétue l'exploitation des minorités raciales et des femmes, sans compter qu'un débat continu entoure son abolition (Khan, 2009; Langevin et Belleau, 2000; Arat-Koc, 1997; Daenzer, 1997; Stasiulis et Bakan, 1997). La vulnérabilité de ces travailleurs domestiques est souvent avancée, de même que leurs piètres conditions de travail, et leur manque de liberté et le non-respect de leur vie privée. En soi, le secteur du travail domestique présente bien des particularités de par la nature même de l'emploi, du lieu où il s'effectue (la maison d'un particulier) et de par la déqualification générale des travailleurs. À ces caractéristiques connues s'ajoutent d'autres, encore plus problématiques, dans le cadre du PAFR que nous examinerons plus loin. La combinaison de ces caractéristiques culmine en une grande précarité au travail. Dans ce contexte plutôt difficile et particulier, il semble

complexe de garantir des conditions de travail en équation avec les normes canadiennes minimales pour les travailleurs migrants domestiques.

Question de recherche

Nous avons vu que le risque inhérent à ce genre de programme s'articule autour de la création d'une vulnérabilité sans précédent pour le travailleur. Malgré les développements récents au niveau international, les travailleurs domestiques demeurent en marge de plusieurs lois du travail de par leur statut distinctif. Nous pensons que la conjugaison de mesures de protection sociales au PAFR permettrait d'assurer des conditions de travail et de vie décentes pour ces travailleurs. Or, comment parvenir à assurer cette protection aux travailleurs migrants domestiques? La littérature permet d'établir une corrélation directe entre « le degré de protection obtenu par la négociation des conditions de travail et la lutte contre la précarité » (Rodgers et Rodgers, 1989 : 4, cités par Coiquaud, 2011 : 632). Ceci met en exergue le rôle crucial que le syndicat doit jouer en négociant les conditions de travail pour les travailleurs précaires (Coiquaud, 2011 : 632). À l'heure actuelle, les éléments liés à l'emploi d'AFR ne permettent pas une représentation au sens classique du terme. Alors, qui est donc responsable de cette représentation? Suite à ce constat, il paraît essentiel d'examiner les modes de représentation de ces travailleuses. Nous tenterons donc de répondre à la question de recherche suivante :

Quelle est la configuration de la représentation au travail des travailleurs migrants du Programme des aides familiaux résidents au Québec?

Le plan du mémoire

La première partie du mémoire présentera une recension des écrits concernant le travail domestique ainsi que l'aspect politique et légal qui l'accompagnent. Suivront, le cadre théorique et le modèle conceptuel ayant été retenu. Par la suite, nous expliquerons la

méthode utilisée pour mener à bien nos recherches. La deuxième section débutera par une présentation des résultats, suivie d'une discussion et d'une analyse. Finalement, nous présenterons, dans le dernier chapitre, les conclusions à tirer de notre étude, les limites qui lui sont associées et certaines avenues de recherche destinées à alimenter la réflexion.

2. RECENSION DES ECRITS

Ce chapitre propose une recension des écrits mettant en parallèle le travail domestique et les conséquences qu'il engendre. Cette recension se divise en quatre grandes sections thématiques. La première concerne les généralités du travail domestique, au niveau international, puis au Québec. La deuxième section explore les conditions de travail générées par le PAFR dans les grandes villes du Canada. La troisième section porte sur les problématiques qui se rattachent aux modalités du programme et aux conditions de travail préalablement expliquées. Quatrièmement, la recension des écrits se conclut par une présentation des critiques et des recommandations formulées par certains chercheurs et acteurs quant aux problématiques qui émergent du PAFR.

2.1 Le travail domestique migrant au Canada : présentation générale

Les écrits recensés nous permettent de nous familiariser avec différents concepts relatifs au travail domestique. Nous exposerons d'abord les concepts généraux, essentiels à la compréhension du sujet. Nous présenterons ensuite le PAFR afin d'exposer les conditions dans lesquelles s'exerce le travail domestique au Québec.

2.1.1 Définition des concepts

Le travail domestique met en scène une panoplie d'acteurs et d'organisations. Il est indéniable que ce travail crée d'importants flux migratoires entre pays et les conséquences économiques, sociales et juridiques qui en résultent sont non négligeables, autant pour les pays d'émigration et d'immigration, autant pour les employeurs, que pour les travailleurs.

Le travail domestique

Dans une perspective internationale, le travail domestique ne peut être défini de manière uniforme. Les différences sociales, culturelles et économiques imposent de nuancer certaines dimensions propres à chaque pays. Dans le rapport qu'elle a produit pour l'Organisation Internationale du Travail (OIT), Adelle Blackett (1998) s'appuie sur la définition du travail domestique proposée par la législation au Zimbabwe, plus complète et inclusive, selon elle. Cette dernière précise que le travail domestique implique l'emploi par un particulier, en maison privée, rurale ou urbaine, d'un individu qui fournit des services liés à l'entretien du jardin, à la cuisine, au ménage, aux soins des enfants, des personnes âgées ou des personnes handicapées. D'un autre côté, en Espagne, le Décret Royal 1424/85, le définit par la relation entre l'employeur et la personne qui prodigue des services rémunérés au sein de sa demeure. L'objet de cette relation consiste en des services et des activités dispensés dans ou pour le foyer employeur. Une telle définition inclut les soins aux personnes, les services ménagers, mais aussi les occupations plus spécifiques, comme celle de conduire un véhicule privé (Blackett, 1998). Plus sommaire, la législation française subdivise le travail domestique en deux grandes catégories, les soins à la personne et les services d'entretien ménager. Ce dernier est rémunéré sur une base horaire ou mensuelle et peut être effectué à temps plein ou partiel (Blackett, 1998).

Au Québec, la notion de travail domestique implique :

un salarié employé par une personne physique et dont la fonction principale est d'effectuer des travaux ménagers dans le logement de cette personne, y compris le salarié dont la fonction principale est d'assumer la garde ou de prendre soin d'un enfant, d'un malade, d'une personne handicapée ou d'une personne âgée et d'effectuer dans le logement des travaux ménagers qui ne sont pas directement reliés aux besoins immédiats de la personne gardée (LNT, chapitre 1, alinéa 6).

Ainsi, Blackett (1998) note que malgré les perspectives internationales divergentes face au travail domestique, la réalité des travailleurs domestiques partout à travers le globe présente de nombreuses similarités. En effet, ces travailleurs sont en majorité des femmes, qui ont comme patron une femme. Ils sont socialement et politiquement

programmés pour effectuer un travail normalement non rémunéré (Blackett, 1998). Mais qui sont ces travailleurs? C'est ce que nous présenterons dans les prochaines lignes.

L'aide familial(e)

Le terme désignant les personnes qui accomplissent des tâches de divers ordre chez autrui pose problème. Gregson et Lowe (1994) soulignent, à travers leur étude sur le travail domestique en Grande Bretagne, la multitude des termes employés pour décrire les personnes concernées par le travail domestique rémunéré. Tout à tour, les termes suivants sont employés : « *nanny* », « travailleur domestique », « aide maternelle », « au pair », « soignant ». Les auteurs avancent que ces derniers portent à confusion, mais sont aussi confondus entre eux. Bien qu'une majorité de chercheurs et d'activistes s'entend pour éviter d'employer les termes de « servante », de « serviteur » ou de « domestique » qui « renvoient à des notions d'asservissement » (BIT, 2009 : 16), aucune appellation ne fait l'unanimité et leurs significations divergent selon les contextes culturel et géographique. En anglais, la notion de « *live-in caregiver* » est couramment utilisée au Canada. Cependant, cette dernière renvoie expressément aux soins à la personne, ce qui n'est pas représentatif de la variété des tâches à accomplir et des qualifications détenues par ces personnes. Au Québec, les notions « d'aides familiaux » ou « d'aide familiale » sont celles qui sont privilégiées, car elles sont perçues comme étant moins dévalorisantes. Il s'agit d'ailleurs de celles que l'Association des aides familiales du Québec (AAFQ) retient et recommande de manière générale. Toutefois, cette appellation ne fait pas l'unanimité. Premièrement, il existe un conflit au sujet de l'usage du masculin, car 4 p. cent des travailleurs du PAFR sont des hommes (Langevin et Belleau, 2000 : 14). En l'occurrence, la législation québécoise mentionne que l'usage du féminin, pour des raisons de commodités, désigne également les hommes (Langevin et Belleau, 2000 : 14). Deuxièmement, le BIT (2009 : 16) soutient que l'expression « aide familiale », en ne mettant pas l'accent sur la notion de travailleur pourrait déqualifier la profession. Troisièmement, cette expression ne couvre pas tout l'éventail de responsabilités associées au travail à domicile et exclut les chauffeurs ou les jardiniers. Au niveau international, le BIT (2009 : 16) a choisi de faire usage du terme « travailleurs domestiques » dans ses rapports.

Malgré ces critiques, le terme d'« aide familial(e) » est utilisé dans les écrits spécialisés québécois. Il fait également directement référence au programme qui l'a fait naître, par conséquent, nous avons aussi choisi de l'adopter. Ainsi, nous utiliserons l'acronyme AFR pour désigner « aide familial/e/aux résidents ». Cependant, le terme « travailleur domestique » sera également employé pour désigner les employés de maison de manière plus générale.

Ainsi, la législation ontarienne définit l'AFR en tant que particulier qui, d'une part, « fournit des soins à domicile à un enfant, à une personne âgée ou à une personne handicapée, dans une résidence privée où réside la personne bénéficiant des soins [...] et d'autre part, réside dans cette résidence » (*Loi de 2009 sur la protection des étrangers dans le cadre de l'emploi (aides familiaux et autres)*, L.O. 2009, c. 32).

Dans le cadre de cette recherche, l'AFR est la personne qui arrive au Canada en vertu du PAFR. Travaillant à temps plein dans la maison privée de son employeur, un particulier, plusieurs responsabilités lui incombent. Elle est rémunérée afin d'exécuter une portion du travail inhérent au bon fonctionnement du foyer employeur (Sanjek et Colen, 1990). Ses tâches sont variées et peuvent inclure l'entretien ménager, la cuisine, la lessive, la couture, le jardinage, la réception d'appels téléphoniques, le paiement de factures, les soins aux enfants et aux personnes âgées ou handicapées et même aux animaux domestiques. Ces tâches peuvent s'effectuer autant à l'intérieur qu'à l'extérieur et peuvent inclure des aspects matériels et mécaniques, en plus d'inclure une dimension émotionnelle et psychologique. Tel que présenté plus haut, elle est obligée de résider chez l'employeur. Normalement, l'aide familiale a conclu un contrat de travail avec son employeur, bien que ce ne soit pas toujours le cas (Langevin et Belleau, 2000 : 12).

L'employeur

Sommairement, l'employeur est celui qui emploie, à l'intérieur de sa résidence, l'AFR qui effectuera diverses tâches domestiques. Étant donné que l'AFR effectue son ouvrage au domicile de l'employeur, ce dernier occupe une place prépondérante. En plus d'exercer un droit de direction, il demeure maître chez lui. L'employé doit alors composer avec ses attentes particulières, qu'elles soient justifiées ou non. Ainsi,

l'employeur, maître des lieux, fixe le travail effectué chez lui. Lorsque ce travail n'est pas effectué, il échoit à l'employeur. En effet, «lorsqu'un domestique n'effectue pas un travail donné, c'est un membre du foyer qui doit s'en charger » (BIT, 2009 : 14). Cette situation peut s'avérer « conflictuelle », pour reprendre les termes du BIT (2009).

Avec les années, la sensibilisation du public à la situation alimente la progression des droits des travailleurs domestiques. Malgré cela, il revient quand même à l'employeur de décider des conditions de travail de son employé. Fixer un salaire équitable, décider des périodes de repos du travailleur, juger si un produit utilisé pour les tâches ménagères pose un danger professionnel, trouver des solutions humaines aux situations imprévues, comme la maladie ou la grossesse, alors que l'employé n'est pas forcément couvert par les protections sociales usuelles sont des responsabilités qui démontrent l'influence et le pouvoir énorme de l'employeur par rapport à l'employé (BIT, 2009 : 14).

Étant donné le cadre délicat du travail en maison privée, la législation laisse souvent à la discrétion de l'employeur plusieurs facettes autrement réglementées pour le travail conventionnel. Le BIT (2009 : 14) affirme que dans plusieurs pays, la législation générale du travail et de la sécurité sociale néglige de réglementer certains aspects du travail domestique. Ceci donne lieu à d'importantes disparités de traitement d'un foyer à l'autre, la bonne morale, la pression sociale et autres concepts flous guidant les actions de l'employeur (BIT, 2009). Le BIT (2009 : 14) insiste donc sur l'importance d'avoir un cadre juridique spécialement conçu pour ce type de travail, afin d'établir des règles équitables et adaptées pour diriger les employeurs dans leurs décisions.

Les problèmes sous-jacents

Près de 40 ans après l'adoption des résolutions de la Conférence internationale du travail (CIT), les travailleurs domestiques demeurent exclus des lois et des règlements du travail dans certains pays (Khan, 2009; Blackett, 1998). De plus, Blackett (1998) souligne qu'étrangement, dans plusieurs pays où ces travailleurs sont régis par des dispositions législatives, ils demeurent « fondamentalement invisibles. » Le statut particulier qu'ils ont n'est pas reconnu et en plus on leur ôte des droits, comme la

liberté de choisir un employeur ou le droit de bénéficier de certaines protections sociales.

Par ailleurs, cette situation particulière d'emploi ne cadre pas avec le modèle général des lois régulant le travail (Blackett, 1998). De même, peu de ponts sont construits afin de permettre à ces travailleurs de renforcer durablement leurs droits. Leurs conditions de travail demeurent, de manière globale, hors des contrôles législatifs et peu régulées (Blackett, 1998; Khan, 2009).

Les particularités de ce travail et le contexte dans lequel il s'exerce entraînent plusieurs problématiques. Par exemple, la plupart des travailleurs domestiques doivent laisser leur propre famille dans leur pays d'origine afin de migrer vers des économies plus favorables, qu'il s'agisse de centres urbains de leur propre pays ou d'autres pays (Blackett, 1998; Daenzer, 1993 et 1997; Barber, 1991). Un membre de leur famille héritera, dans bien des cas, de leurs propres tâches et devra veiller sur leurs enfants.

Bien que plusieurs de ces migrants aient une bonne éducation et une profession reconnue dans leur pays (Langevin et Belleau, 2000; Blackett, 1998; Stasiulis et Bakan, 1997 ; De Jesus Castro, 1990), ils n'ont d'autre choix que de se rabattre sur l'emploi de travailleur domestique pour des raisons économiques et à cause des croyances traditionnellement associées au travail domestique (Blackett, 1998; Hodge, 2006). Au Canada, par exemple, le fait que ce soit un secteur dévalorisé par la main-d'œuvre locale incite à diriger les migrants vers ce genre d'emploi. Ils héritent donc du travail que les locaux refusent.

Avec leurs revenus généralement faibles, les travailleurs domestiques supportent souvent financièrement leur famille restée au pays d'origine (BIT, 2009; Blackett, 1998; De Jesus Castro, 1990). Toutefois, les frais liés à l'immigration demeurent cachés. Considérant que l'argent envoyé alimente l'économie d'autres pays (à travers la consommation de biens fabriqués ailleurs), le travail domestique n'est pas une alternative à la situation économique du pays d'origine du travailleur domestique (Anderson, 1993). Les coûts humains, tels que l'isolement, l'éloignement des membres

de la famille demeurent incalculés. Anderson (1993) considère même que les coûts engendrés par le travail domestique rémunéré dépassent largement les bénéfices qui y sont associés.

Le fait de travailler dans une maison privée entraîne plusieurs restrictions, par exemple, sur les allées et venues du travailleur domestique et le prédispose à de nombreux abus, notamment sexuels et physiques (Blackett, 1998; Langevin et Belleau, 2000; Stasiulis et Bakan, 2003; Khan, 2009; Bals, 1992; Hodge, 2006).

Considéré parfois comme un membre de la famille, cette position délicate joue en défaveur du travailleur domestique. Blackett (1998) avance que cela sème la confusion entre la position d'employé et celle de chargé des tâches ménagères, lequel devrait être reconnaissant d'être accepté au sein de la famille. L'importance attachée au respect des conditions d'emploi semble amoindrie du fait du rapport de proximité et de familiarité qui existe dans la relation de travail.

À cet effet, l'emploi au sein de maisons privées rend tout spécialement la reconnaissance et la régulation de la relation de travail complexe (BIT, 2009; Blackett, 1998). Il en résulte d'une grande vulnérabilité pour ces travailleurs, qui n'est égale par presque aucun autre travailleur, selon Blackett (1998).

Au Canada, du point de vue législatif, une double difficulté s'impose. L'emploi de travailleurs domestiques relève à la fois de la compétence fédérale et des compétences de chaque province. Alors que l'immigration est englobée dans les politiques fédérales et est sujette aux règlements du gouvernement canadien, les pratiques de travail sont laissées à la discrétion des provinces (Bakan et Stasiulis, 1995 : 305). Il en résulte une disparité et un morcellement importants de la législation et de l'exécution des dispositions entre les provinces (Fudge, 2011 : 237). Tel que Sharma (2002 : 18) l'explique, le gouvernement fédéral clame que l'État canadien n'a aucune juridiction pour implanter ou exécuter les lois du travail provinciales, tandis que les provinces affirment n'avoir aucune responsabilité face aux travailleurs migrants puisque le

programme qui permet de les embaucher fait partie du programme fédéral d'immigration.

2.1.2 La présentation du PAFR et son évolution à travers les années

Lorsqu'il est question d'examiner l'évolution de programmes spécifiques pour les employés domestiques, force est de constater que la demande est demeurée constante au fil des années. Au cours des dernières décennies, plusieurs programmes ont vu le jour. Ils ont successivement été réformés ou abolis pour mieux refléter les besoins de main-d'œuvre immigrée. Dès 1955, un programme issu d'une entente entre les gouvernements canadiens et caribéen visait l'introduction temporaire de travailleuses originaires de Jamaïque et de la Barbade. En 1973, la création du permis de travail temporaire, rattaché à un employeur, impose le retour au pays d'origine une fois ce permis expiré. Puis, en 1981, l'ancêtre du PAFR est introduit, il s'agit du PEME qui permettra cette fois-ci l'obtention de la résidence permanente au terme de l'exécution du contrat de travail domestique.

2.1.2.1. Le PEME : une base sur laquelle construire

Le PAFR constitue la version contemporaine du Programme pour les employés de maison étrangers (PEME). Adopté en 1981, ce programme constitue une réponse à l'activité des groupes de défense des droits des aides familiales, qui réclamaient davantage de protection et de respect pour ces travailleurs temporaires, contraints de retourner dans leur pays d'origine au terme de leur contrat. Le PEME accordait aux AFR le droit de demander la résidence permanente sans devoir sortir du pays, mais leur imposait toutefois « des conditions qui ne s'appliquaient pas aux autres travailleurs immigrants » (Langevin et Belleau, 2000 : 23). Il est estimé que ce programme a « importé environ 70 000 femmes étrangères entre 1981 et 1992 » (Bals, 1992 : 158).

En 1992, ce programme est réformé et donne naissance au PAFR. L'objectif de ce programme consiste à résorber la pénurie de main-d'œuvre dans un domaine dévalorisé par les Canadiens, le travail à domicile. En plus de s'appliquer à la garde d'enfants, il englobe désormais les soins aux personnes âgées, handicapées ou malades. Langevin et Belleau (2000) le distinguent de son prédécesseur en deux aspects majeurs :

1. La hausse des exigences en matière de formation, justifiée par le fait qu'un travailleur plus scolarisé aura plus d'aise à se trouver un emploi une fois la résidence permanente obtenue. Sont renforcées les exigences ayant trait notamment, aux habiletés à communiquer en anglais ou en français, au niveau de scolarité, et à l'expérience et à la formation en lien avec l'emploi.
2. La modification des critères pour l'obtention de la résidence permanente, car ces derniers étaient considérés comme injustes, ne s'appliquant pas aux autres travailleurs immigrants.

Globalement, le programme qui émerge est plus spécifique, mieux défini et plus exigeant. Tout récemment, en 2011, le PAFR se voit réviser pour une troisième fois. Les modifications, moins importantes que celles de 1992, offrent davantage de flexibilité pour la comptabilisation des heures de travail (tableau 2.1).

Tableau 2.1. : Comparaison des exigences du PEME avec celles du PAFR

(Adapté de Langevin et Belleau, 2000)

Programme Obligations	PEME (1981-1992)	PAFR (depuis 1992)	PAFR (Modifié en 2011)
Offre d'emploi	Détenir une offre d'emploi valide d'aide familiale résidente d'un employeur canadien;	Détenir une offre d'emploi valide d'aide familiale résidente d'un employeur canadien;	Détenir une offre d'emploi valide d'aide familiale résidente d'un employeur canadien;
Scolarité	Posséder un niveau de scolarité suffisamment élevé pour effectuer les tâches exigées;	Avoir réussi l'équivalent d'études secondaires prévues dans le système scolaire canadien ;	Avoir réussi l'équivalent d'études secondaires prévues dans le système scolaire canadien ;
Expérience de travail	Avoir une expérience de travail rémunérée à temps plein d'au moins un an; Ou posséder une formation officielle reconnue dans les domaines des arts ménagers ou de la garde des enfants;	Posséder un an d'expérience rémunérée dans un domaine relié à l'emploi, dont six mois d'emploi continu avec le même employeur, avec un rendement satisfaisant, dans les trois ans qui précèdent la demande de permis de travail; Ou avoir suivi une formation officielle reconnue à temps plein d'au moins six mois dans un domaine relié à l'emploi pour lequel le permis de travail est demandé;	
Communication orale et écrite	Être capable de communiquer oralement en anglais ou en français;	Pouvoir parler, lire et comprendre l'anglais ou le français;	
Condition physique	Être en bonne santé;	Être en bonne santé;	Être en bonne santé;
Dossier judiciaire	Ne pas posséder de dossier judiciaire;	Ne pas posséder de dossier judiciaire;	Ne pas posséder de dossier judiciaire;
Qualités personnelles	Démontrer des qualités personnelles, comme être ingénieuse, mûre, stable avec un esprit d'initiative;		
Liaison à un employeur	Travailler chez l'employeur dont le nom figure sur le permis de travail;	Travailler chez l'employeur dont le nom figure sur le permis de travail, pendant 24 mois sur une période de trois ans;	Travailler chez l'employeur dont le nom figure sur le permis de travail, pendant 24 mois sur une période de quatre ans ou Permettre de calculer la période d'emploi exigée en heures, soit 3 900 heures pendant un minimum de 22 mois;
Obligation de résidence chez l'employeur	Résider chez l'employeur pendant deux ans.	Résider chez l'employeur pendant deux ans.	Résider chez l'employeur pendant deux ans.

2.1.2.2. Le PAFR : description et explications

Le gouvernement du Canada définit les aides familiaux comme étant des « des personnes qui sont qualifiées pour fournir sans supervision des soins à domicile à des enfants, à des personnes âgées ou à des personnes handicapées » (Citoyenneté et Immigration Canada, 2009). Au Canada, il est difficile de combler ces postes à partir de la main-d'œuvre locale pour différentes raisons, notamment la demande grandissante (vieillissement de la population) et la dévalorisation du travail domestique chez les Canadiens.

Ainsi, afin d'obtenir une aide à la maison, l'employeur doit entreprendre des démarches. Autant du côté des employeurs que des aides familiales, le recours aux agences est communément utilisé (Langevin et Belleau, 2000 : 26). De leur côté les employeurs doivent répondre à divers critères, par exemple, ils sont tenus de fournir un logement à l'aide familiale (au sein de leur propre demeure) et être suffisamment aisés pour lui verser un salaire. Langevin et Belleau (2000 : 23) définissent l'employeur type comme étant « un couple actif sur le marché du travail, âgé en moyenne de 35 ans, ayant deux enfants, exerçant dans le domaine des affaires, dont le revenu brut s'élève à 100 000 dollars et plus ». Ces derniers font appel à l'aide domestique afin de pouvoir se consacrer à leur travail rémunéré en sachant que les tâches domestiques et les enfants sont pris en charge par les aides familiaux, selon Langevin et Belleau (2000).

La démarche est donc amorcée par ces employeurs. Ces derniers doivent obtenir la confirmation de *Ressources humaines et Développement social Canada - Service Canada* (RHDCS) que l'offre de travail canadienne sur le marché du travail à domicile canadien est insuffisante afin de pourvoir le poste demandé. Pour ce faire, RHDCS examine les tâches à exécuter, le salaire prévu et d'autres modalités de l'emploi afin de « confirmer qu'aucun Canadien, résident permanent ou autre travailleur temporaire déjà au Canada, n'est qualifié et disponible pour le poste d'aide familial résidant que [...] employeur cherche à combler » (Citoyenneté et Immigration Canada, 2009). Dans le cas spécifique du Québec, l'employeur doit démontrer que l'embauche ne nuit pas et ne nuira pas à celle des résidents de la province. (Langevin et Belleau, 2000). Une fois cette

démonstration faite, l'employeur obtient l'autorisation d'embaucher à l'extérieur. Cette autorisation spécifie que les conditions de travail offertes par l'employeur doivent être conformes aux législations provinciales prévues à cet effet. Vient ensuite la rédaction d'un contrat qui devra être signé et accepté des deux parties.

Afin de pouvoir signer un tel contrat et être admissibles au PAFR, les candidats étrangers doivent satisfaire à certaines exigences et procéder à la demande en plusieurs étapes. Ces exigences, spécifiées sur le site de Citoyenneté et Immigration Canada (2009), sont rappelons-le :

1. Détenir une offre d'emploi de la part d'un employeur canadien;
2. Posséder un contrat écrit avec le futur employeur;
3. Avoir réussi avec succès des études qui équivalent à un diplôme d'études secondaires au Canada;
4. Posséder un minimum de six mois de formation, ou un minimum d'un an d'expérience à temps plein (y compris six mois avec le même employeur) au cours des trois dernières années;
5. Démontrer une bonne connaissance de l'anglais ou du français;
6. Et obtenir un permis de travail avant l'arrivée au Canada.

Si le candidat répond à toutes ces exigences, il pourra alors déposer une demande au PAFR. Dans l'éventualité où cette demande est acceptée, il se verra octroyer un permis de travail. Pour ceux qui désirent travailler au Québec, l'obtention du certificat d'acceptation du Québec (CAQ) accompagne obligatoirement le permis de travail, et permet à l'individu l'entrée sur le sol québécois.

Langevin et Belleau (2000 : 21-22) rapportent que l'AFR-type est une femme (80 p. cent des cas), provenant des Philippines (plus de 76 p. cent des cas), âgée en moyenne de 30 ans et célibataire. Les données plus récentes évaluent que 90 p. cent des aides familiales au Canada sont originaires des Philippines et qu'une majorité bien distincte de ces femmes migrantes est âgée de 25 à 44 ans (AAFQ, 2009 : 17).

La destination de choix est l'Ontario (60 p. cent des AFR choisissent de s'y installer, contre 15 p. cent pour le Québec).

Des six exigences présentées précédemment, certaines doivent être vérifiées à l'aide d'entrevues « avec un agent des visas de la mission diplomatique canadienne dans le pays où la travailleuse se trouve » (Langevin et Belleau, 2000 : 26). Par exemple, étant donné que l'AFR travaille sans supervision, les facultés de comprendre, lire et parler l'anglais ou le français sont primordiales dans l'éventualité où il y aurait un appel d'urgence à faire ou simplement pour lire et comprendre la posologie d'un médicament à être administré à la personne à charge (Citoyenneté et Immigration Canada, 2009). Ces tests comprennent aussi un examen médical et un contrôle sécuritaire, qui lorsque réussis, permettront la délivrance d'un permis de travail, d'une durée d'un an, à un coût de 150\$. Ce permis doit à tout prix être renouvelé avant son échéance, si le candidat désire continuer à travailler au Canada. Tel que mentionné précédemment, ceux qui désirent s'installer au Québec doivent déboursier 100\$ additionnels pour l'obtention du CAQ, valable pour une durée de 14 mois, avant de pouvoir recevoir le permis de travail (Langevin et Belleau, 2000 : 27).

D'autres obligations s'ajoutent, notamment, celle pour le candidat de « travailler seulement comme aide familiale chez les employeurs, dont le nom figure sur son autorisation de travail », et ce, pour une durée de 24 mois pouvant être répartie sur quatre ans suivant la date de l'arrivée au Canada (Langevin et Belleau, 2000 : 27). La période de quatre ans accorde deux années de grâce en prévision des « cas de maladies, de changement d'employeur ou pour d'autres empêchements de travail » afin de donner le temps nécessaire à l'AFR de compléter ces deux années à l'emploi malgré ces aléas (Langevin et Belleau, 2000 : 27). Jusqu'au 1^{er} avril 2011, la période pour compléter les 24 mois de travail était d'une durée de 3 ans. Cette modification est le fruit des pressions exercées par les d'acteurs concernés sur le gouvernement. Les fiches de paie, les feuillets T4 ou les relevés d'emploi tiennent lieu de preuve du temps travaillé. Il faut également souligner que le travail effectué pour l'employeur hors du pays, comme à l'occasion de vacances familiales, ne sera pas comptabilisé dans le calcul des deux années de travail (Citoyenneté et Immigration Canada, 2009). Également, il est interdit aux AFR d'entreprendre des études postsecondaires ou de travailler à temps partiel dans un autre domaine pendant la durée du contrat. De plus, ces derniers doivent

obligatoirement résider chez l'employeur pendant cette période. En effet, Citoyenneté et Immigration Canada (2009) précise que « [t]out aide familial résidant qui décide de vivre à l'extérieur du domicile de la ou des personnes dont il doit prendre soin, ou qui accepte tout autre genre d'emploi peut être exclu du programme ».

Néanmoins, il arrive que le contrat prenne fin prématurément pour d'autres raisons. Par exemple, l'AFR peut démissionner ou être congédiée. Dans ces cas, l'AFR doit dans un premier temps trouver un nouvel employeur avant de redemander un permis de travail (et en assumer les frais). En effet, ne pouvant travailler que pour l'employeur dont le nom apparaît sur le permis de travail, l'AFR doit absolument « obtenir un nouveau permis pour avoir le droit de travailler pour quelqu'un d'autre » au risque de voir révoquer son permis de travail canadien (Citoyenneté et Immigration Canada, 2009). Le renouvellement du CAQ est également obligatoire pour ceux qui travaillent au Québec. Un nouveau contrat de travail doit être conclu avec le nouvel employeur. Ces démarches prennent du temps, elles seraient estimées à un mois, selon Langevin et Belleau (2000 : 27) et cette période est comptabilisée dans le décompte des trois ans, malgré l'impossibilité d'exercer tout travail à cause de l'absence de permis en règle.

Une fois les 24 mois de travail seront accomplis, l'AFR pourra présenter une demande de résidence permanente. Ne pas avoir menti sur le casier judiciaire, l'état de santé, la scolarité et l'expérience de travail est conditionnel à l'obtention de cette résidence. En effet, il est à noter que la *Loi sur l'immigration* prévoit que « [l]e ministre peut notamment rejeter toute demande qui contient une information ou un document faux ou trompeur » (Art. 3.2.1, alinéa 2, *Loi sur l'immigration au Québec*, L.R.Q., c. I-0.2). Évidemment, les conditions d'admissibilité doivent avoir été scrupuleusement respectées, comme l'ont souligné Langevin et Belleau (2000 : 28), c'est-à-dire l'obligation de résider chez l'employeur pendant la durée du contrat ainsi que le travail a bel et bien été effectué dans le délai prescrit et dans le pays. Dans l'attente du traitement de sa demande, soit 12 à 18 mois, « la requérante doit continuer à travailler comme aide familiale, car elle n'a pas encore un permis de travail ouvert qui lui permettrait d'aller dans un autre domaine » (Langevin et Belleau, 2000 : 28). Dans le cas du Québec, une

étape additionnelle s'ajoute, la vérification des capacités linguistiques en français afin d'obtenir le certificat de sélection du Québec. Si toutefois la demande est rejetée, le candidat se voit dans l'obligation de regagner son pays d'origine.

2.1.3. Conclusion

Le PAFR, comme d'autres programmes de main-d'œuvre migrante temporaire, en plus de requérir plusieurs exigences administratives préalables, exige nombre de modalités strictes lors de l'exécution du travail de l'AFR. Maintenant que ces conditions techniques sont mises sur la table, il convient de poursuivre cette recension en mettant l'accent sur les études empiriques réalisées sur le PAFR.

2.2 Les conditions de travail générées par le PAFR

Une fois les modalités et les exigences de ce programme établies, nous pouvons aborder la manière dont ces exigences se traduisent sur une base journalière pour les AFR. À ce titre, il sera question dans cette section de lever le voile sur les conditions de vie et de travail de celles qui arrivent au Canada par le biais du PAFR. Pour ce faire, nous mettrons en exergue les résultats de certaines études effectuées sur la population AFR.

2.2.1 Le travail domestique migrant : un travail atypique ?

Le travail domestique migrant comporte plusieurs particularités, mais la plus singulière est sans doute le fait qu'il s'effectue dans une résidence privée, le lieu de vie de l'AFR et de l'employeur. Cet amalgame entre la sphère privée et la sphère publique complexifie la relation entre l'employeur et l'employé (Stiell et England, 1997 : 342) et complique par son fait même l'instauration de modalités de travail précises. En effet, les frontières entre ce qui relève de la sphère privée et de la sphère travail sont vagues. En outre, lorsque le travail implique une dimension affective, comme les soins aux enfants

et la relation est forcément teintée d'intimité de valeur et de principes en ce qui a trait notamment aux bonnes manières d'éduquer et de soigner, d'élever sa famille (Stiell et England, 1997 : 341). Stiell et England (1997 : 341) résument cette relation particulière en tant que « *labour of love* » et suggèrent que le travailleur domestique soit considéré comme un membre de la famille, tout en reconnaissant l'asymétrie de cette relation. La complexité émotionnelle de cette relation est grande. Les parties doivent composer simultanément avec des relations de type professionnel et de type personnel (Stiell et England, 1997 : 342) dans un espace géographique restreint à la maison. Ces aspects bien particuliers de la relation entre l'aide familiale et l'employeur créent un terrain propice à l'émergence d'iniquités et d'abus (D'Souza, 2010 : 21; Stiell et England, 1997, Daenzer, 1997, Langevin et Belleau, 2000).

Nous retrouvons très peu d'études empiriques qui portent exclusivement sur les conditions de travail des AFR au Canada, et encore moins au Québec. Parmi elles, il existe un rapport sur l'insertion socioprofessionnelle des AFR commandé par le Ministère de l'Immigration et des communautés culturelles du Québec (MICC). Ce rapport documente les conditions de 312 AFR ayant obtenu leur résidence permanente (Castonguay, 2009)². Une autre étude, cette fois-ci réalisée par PINAY, l'organisation des femmes philippines du Québec, expose les conditions de travail de 119 AFR à Montréal (Oxman-Martinez et al, 2004) à partir de 1998. Une dernière étude, plus ancienne, expose les conditions de vie et de travail de 100 AFR de la région de Montréal (De Jesus Castro, 1990).

Dans la région de Toronto, l'étude de Stasiulis et Bakan (2003), réalisée dans les années 1990 sur 50 AFR (25 des Philippines et 25 des Caraïbes) est également une référence. L'objectif des auteures était également de mettre en lumière les conditions de vie et de travail des aides familiales ayant un statut temporaire.

² Il est important de préciser que cette étude s'effectue sur une population ayant obtenu la résidence permanente, dès lors il est probable que les données recueillies reflètent une réalité tronquée. En effet, nous savons que les AFR qui obtiennent leur résidence permanente constituent une minorité de celles impliquées dans le cadre du PAFR.

Nous avons donc mis en commun ces quatre études pour en extraire les similarités et afin d'obtenir le portrait le plus proche de la réalité de la situation des AFR au travail. Nous examinerons plusieurs aspects : le lieu de travail, les tâches, les heures de travail, le salaire et la perception d'exploitation.

2.2.1.1 Le lieu de travail

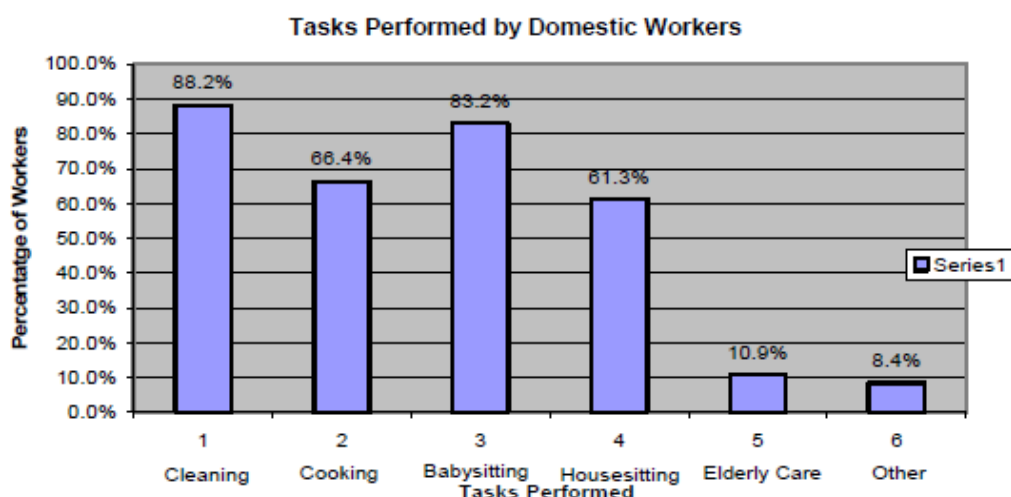
A priori, les quartiers de Montréal qui comptent le plus de répondantes sont considérés comme aisés. Ainsi, 26 p. cent des répondantes travaillaient à Westmount, 23 p. cent à Dollard-des-Ormeaux, 19 p. cent à Hampstead (19 p. cent) et 13 p. cent à Côte-St-Luc (Oxman- Martinez et al, 2004 : 11). Oxman-Martinez et al. (2004 : 11) affirment que ces résultats sont tout à fait prévisibles et reflètent la tendance selon laquelle les familles les plus aisées s'en remettent au travail migrant pour obtenir des services et des soins à domicile abordables.

2.2.1.2. Les tâches

L'étude du MICC rapporte que 72,3 p. cent des répondantes déclarent avoir comme principale tâche le soin aux enfants (Castonguay, 2009 : 19). Les fonctions principales des autres répondantes étaient s'occuper d'une personne âgée ou d'une personne handicapée dans 17 p. cent des cas et effectuer des tâches ménagères dans 10,6 p. cent des cas (Castonguay, 2009 : 19). Obtenant des résultats similaires, PINAY observe que les tâches effectuées par les AFR montréalaises comptaient le plus souvent le ménage (chez 88 p. cent des répondantes) et les soins aux enfants (83 p. cent). Toutefois, ces tâches étaient la plupart du temps accompagnées d'autres responsabilités, qui ne sont pas habituellement stipulées dans un contrat fait sous l'égide du PAFR, et qui sont interdites par les normes du travail québécoises (Oxman- Martinez et al., 2004 : 11). Parmi ces autres responsabilités étaient mentionnés : la cuisine (66 p. cent des

répondantes affirmaient devoir le faire) et garder la maison lors des absences (61 p. cent), mais aussi la lessive, les soins aux animaux domestiques, conduire et faire le tutorat les enfants étaient citées par les répondantes. Suite à ces statistiques, un groupe de discussion mis sur pied pour valider les résultats obtenus affirmait que la réalisation de plusieurs tâches à la fois est assez commune et survient probablement plus que les statistiques obtenues le démontraient. En effet, plusieurs femmes du groupe de discussion, ayant déjà été AFR, relataient avoir dû garder la maison souvent avec les enfants lors de l'absence des parents, et ce, durant plusieurs jours (Oxman- Martinez et al., 2004 : 12). Ceci implique que ces femmes étaient en poste 24 heures par jour (Oxman- Martinez et al., 2004 : 12). Toutefois, Oxman-Martinez et al. (2004 : 11) soulignent que la *Loi sur les normes du travail* prévoit que les tâches de l'aide familiale ne doivent qu'être directement liées au soin aux personnes en question. Or, le fait de laver la voiture, de s'occuper de l'animal de la maison par exemple élargit leurs responsabilités et devrait, par le fait même, augmenter leur salaire ou réduire leur semaine de travail, pour égaler les conditions prévues pour tous les autres salariés couverts sous la *Loi des normes du travail*.

Figure 2.2.1.2. : Tâches effectuées par les aides familiales à Montréal



Graphique tiré de Oxman- Martinez et al., 2004 : 12

Il est cependant important de noter que dans cette étude, la sous-représentation des soins aux aînés a été soulevée par le groupe de discussion. La nature différente de l'emploi, qui isole davantage l'aide familiale, de même que le mode de recrutement (effectué dans les parcs et les endroits normalement fréquentés par les aides familiales) expliquent cette sous-représentation (Oxman- Martinez et al., 2004 : 12).

De Jesus Castro (1990 : 44), pour sa part, a observé comme principales tâches le ménage (94 p. cent des répondantes en faisaient) la lessive (avec 88 p. cent) et les soins aux enfants (83 p. cent). Seulement 11 p. cent s'occupaient de personnes âgées et 6 p. cent de personnes handicapées.

Du côté ontarien, Stasiulis et Bakan (2003 : 94) observent que les soins aux enfants sont la tâche principale pour les AFR de Toronto, puis le ménage de la maison. Parmi les tâches ménagères, servir les invités, pelleter la neige, faire la lessive et jardiner étaient celles qui revenaient le plus souvent. Toutefois, Stasiulis et Bakan, (2003 : 96) soulignent le large éventail de tâches et la fréquence variable de leur accomplissement. Cette observation, révèle l'absence de standards et de normes précises relativement à l'accomplissement des tâches et la confusion qui existe entre le travail domestique non rémunéré et celui qui l'est (Stasiulis et Bakan, 2003 : 97). Conséquemment, une telle absence de standards entraîne l'émergence de normes de travail arbitraires et laissées totalement à la discrétion de l'employeur (Stasiulis et Bakan, 2003 : 97).

2.2.1.3. Les heures de travail

Selon les résultats de l'enquête de MICC, « les répondantes effectuaient de longues semaines de travail au cours de leur premier emploi » (Castonguay, 2009 : 14). Moins de la moitié des répondantes déclaraient travailler en moyenne 40 heures par semaine (43,6 p. cent), tandis que plus du quart travaillaient entre 41 et 50 heures hebdomadairement (27,9 p. cent). Finalement, 18,9 p. cent travaillaient plus de 50

heures par semaine. Similairement, PINAY observe que plus de la moitié des répondantes, c'est-à-dire 56 p. cent, travaillaient 49 heures ou plus, certaines travaillant plus de 60 ou 70 heures par semaine (Oxman- Martinez et al., 2004 : 13).

Vingt ans plus tôt, De Jesus Castro (1990 : 44) observait que 31 p. cent des femmes travaillaient entre 51 et 55 heures par semaine, tandis que 21 p. cent travaillaient 55 heures ou plus. 44 p. cent des femmes affirmaient être payées pour leurs heures supplémentaires. Ces résultats concordent de manière éloquente avec ceux de Oxman-Martinez et al. (2004). Les conditions ne semblent donc pas évoluer malgré les progrès en matière sociale réalisés au cours des dernières décennies.

De leur côté, Stasiulis et Bakan (2003 : 95-96), ont observé que 46 AFR sur 49 disaient devoir s'occuper des enfants 7 jours sur 7, et que 16 AFR sur 40 faisaient le ménage tous les jours. Ainsi, certaines ne bénéficient d'aucun jour de congé. Quantitativement, cela se traduit par une moyenne de 51,3 heures travaillées par les AFR des Caraïbes, contre 49,2 heures pour les aides familiales des Philippines (Stasiulis et Bakan, 2003 : 98). La rémunération des heures supplémentaires arrivait à l'occasion chez les répondantes torontoises. Quinze AFR des Caraïbes, sur 25 ayant répondu à la question, n'étaient pas rétribuées pour leurs heures supplémentaires alors que chez les Philippines, ce taux était de 6 sur 22 (Stasiulis et Bakan, 2003 : 99). Une disparité de traitement en regard de la race semble donc évidente.

2.2.1.4. Le salaire

Le MICC constate que les emplois d'AFR « sont faiblement rémunérés », avec un revenu hebdomadaire moyen de 259,33\$ (Castonguay, 2009 : 14). Pour la même période, l'année 2007, le « salaire hebdomadaire pour l'ensemble des femmes du Québec est évalué à 597,90 \$ », ce qui met en relief un écart important (Castonguay, 2009 : 14).

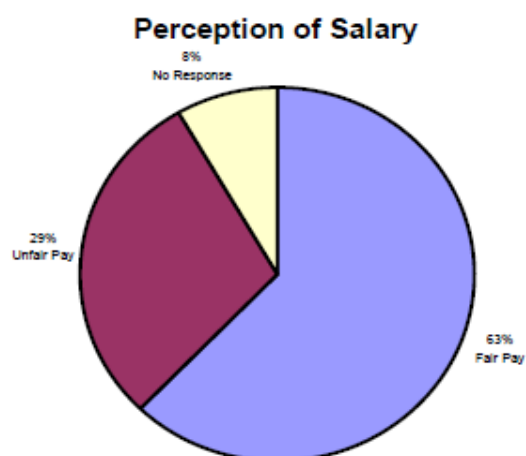
Lorsqu'il est question d'observer la rémunération, PINAY note que si plusieurs AFR se voient rétribuer leurs heures supplémentaires, d'autres ne reçoivent pas ce à quoi elles ont droit selon la loi (Oxman-Martinez et al., 2004 : 14). À cet effet, 24 p. cent des répondantes ne touchaient moins que l'équivalent du salaire minimum et 28 p. cent n'empochaient aucune compensation pour le travail effectué lors de jours fériés. De même, 57 p. cent ne recevaient pas de talon de paye, exigé par la loi (Oxman- Martinez et al, 2004 : 14). Ces résultats n'étonnaient pas le groupe de discussion et plusieurs d'entre elles avaient souffert des mêmes conditions (Oxman- Martinez, 2004 : 15).

Concernant la rémunération des heures supplémentaires, bien que la majorité des AFR apparaissent être rémunérées pour ces heures, le groupe de discussion exprimait une opinion différente à ce sujet (Oxman- Martinez et al., 2004 : 13). En effet, plusieurs idées venaient contrebalancer ce résultat. Premièrement, le fait que selon leur expérience, lorsque l'effort supplémentaire est hors de l'ordinaire, il sera effectivement rémunéré, mais les quelques heures qui s'ajoutent quotidiennement passent sans rétribution. De plus, les cadeaux, tels que des vêtements usagés ou une journée de congé, peuvent également être considérés comme des compensations suffisantes par les aides familiales (Oxman- Martinez et al., 2004 : 13). Ensuite, plusieurs de ces femmes semblent garder le silence face au travail supplémentaire qui reste sans comparaison, de leur point de vue, en regard des situations qu'elles ont pu vivre ou qu'elles pourraient vivre dans leur pays ou dans d'autres pays, car les conditions de travail et la rémunération demeurent plus intéressantes au Canada (Oxman- Martinez et al., 2004 : 13). Finalement, le statut temporaire accordé aux AFR semble engendrer une retenue de leur part. En effet, Oxman-Martinez et al. (2004 : 14) soutiennent que le sentiment de ne pas être assujetties à autant de droits que les résidents permanents pousse les AFR à ne pas dénoncer les conditions de travail irrégulières. Les participantes du groupe de discussion se remémoraient d'ailleurs avoir été menacées de déportation ou d'appel à l'immigration si elles demandaient de meilleures conditions de travail. Conséquemment, l'opinion selon laquelle le taux de réponse positive à la question de la rémunération des

heures supplémentaires ne reflète pas la réalité semble être fondée (Oxman- Martinez et al, 2004 : 14).

Malgré ces infractions, PINAY note que 63 p. cent des aides familiales évaluaient être rémunérées de manière équitable et 66 p. cent affirmaient que leur contrat était respecté.

Figure 2.2.1.4.: Perception d'équité par rapport au salaire des aides familiales à Montréal



Graphique tiré de Oxman- Martinez et al, 2004 : 15

De son côté, De Jesus Castro (1990 : 44) remarque que 87 p. cent des répondantes recevaient l'équivalent du salaire minimum. Il faut toutefois spécifier qu'à l'époque, le salaire minimum était de 5\$ de l'heure.

À Toronto, les salaires variaient entre 4,53\$ de l'heure pour les aides familiales de Caraïbes contre 4,73\$ de l'heure pour les aides familiales des Philippines (Stasiulis et Bakan, 2003 : 100). Cependant, ces moyennes sont peu représentatives de la réalité des aides familiales, car de grands écarts entre les salaires furent notés. En effet, certaines

des aides familiales rapportaient gagner moins de 2\$ de l'heure (Stasiulis et Bakan, 2003 : 100). À l'époque, le salaire minimum dans la région de Toronto se situait à 5,40\$ de l'heure, et il augmenta à 6,85\$ en janvier 1995, alors que Stasiulis et Bakan (2003) menaient toujours leurs entrevues. Néanmoins, force est de constater que la rémunération des aides familiales est nettement inférieure à ce seuil minimal.

Comme dans le cas de la recherche effectuée par PINAY (Oxman-Martinez et al, 2004), Stasiulis et Bakan (2003 : 100) notent que le talon de chèque, preuve de l'emploi, est continuellement omis par l'employeur. Par le fait même, l'irrégularité dans la fréquence de la paye est souvent relevée par les aides familiales interrogées (Stasiulis et Bakan, 2003 : 101).

2.2.1.5. L'exploitation

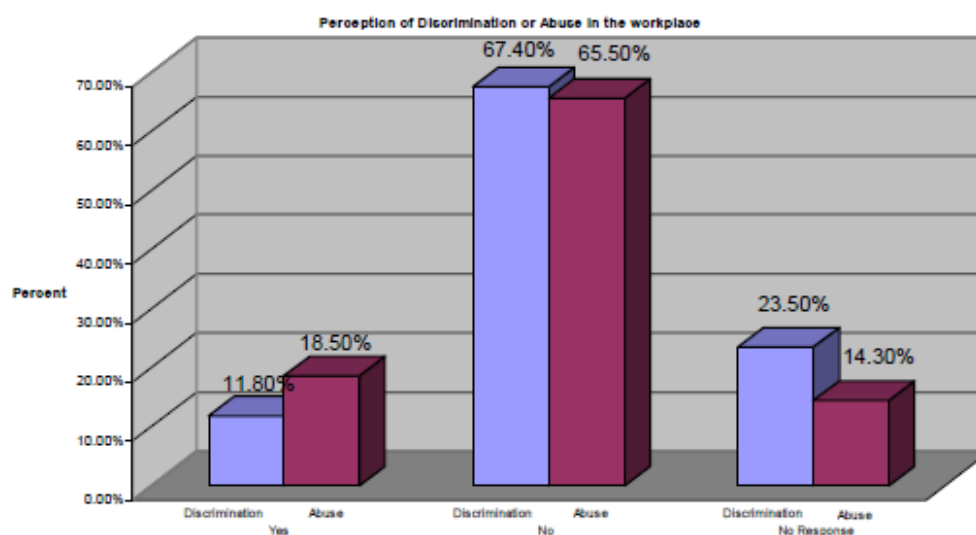
Les résultats du questionnaire montréalais de PINAY révèlent que 65 p. cent des répondantes rapportaient ne pas avoir été victime de discrimination au travail (24 p. cent n'ont pas répondu à cette question) et 66 p. cent disaient ne jamais avoir vécu d'abus au travail (Oxman- Martinez et al, 2004 : 16). Les répondantes ayant souffert de discrimination ou d'abus citaient, notamment l'exécution de tâches non prévues au contrat, les salaires trop faibles, les longues heures, la discrimination raciale, l'abus verbal, le harcèlement sexuel et les conditions s'apparentant à de l'esclavage (Oxman-Martinez et al, 2004 : 16). Ces résultats ont surpris le groupe de discussion, qui s'attendait à voir plus d'aides familiales rapporter des abus (Oxman- Martinez et al, 2004 : 16). Les motifs avancés par ce groupe pour expliquer le faible taux de dénonciation de discrimination, d'abus, de manque de respect et de salaire injuste sont les définitions associées à ces termes et les expériences passées des répondantes. En effet, le groupe de discussion avançait que la discrimination et les abus auxquels les aides familiales sont exposées au Canada peuvent être perçus comme étant insignifiants lorsque comparés aux expériences passées dans d'autres pays, comme au Moyen-Orient ou en Asie (Oxman- Martinez et al, 2004 : 16). En effet, dans plusieurs cultures, les droits des femmes ne sont pas égaux à ceux des hommes, et elles bénéficient uniquement d'une citoyenneté de second ordre. Ainsi, il est fort possible que la

discrimination et les abus liés au PAFR, tel que définis par le groupe de discussion, soient perçus tout autrement par les répondantes, ayant déjà vécu et expérimenté cette citoyenneté de deuxième ordre (Oxman- Martinez et al, 2004 : 16).

Dans un deuxième temps, du point de vue de la culture et des coutumes philippines, il existe un sentiment de gratitude envers l'employeur. Selon le groupe de discussion, les AFR des Philippines peuvent se sentir redevables envers celui qui leur fournit un emploi et leur permet d'habiter sous un toit (Oxman- Martinez et al, 2004: 17). En outre, le manque d'information, le statut temporaire précaire et le sentiment de ne pas être protégées constituent, selon le groupe de discussion, les facteurs principaux expliquant leur silence (Oxman- Martinez et al, 2004 : 17).

Troisièmement, le groupe de discussion a soulevé le fait que les AFR sont plus sujettes à la discrimination et aux abus (financiers, psychologiques et sexuels) provenant des agences de placement que des employeurs eux-mêmes (Oxman- Martinez et al, 2004 : 17).

Figure 2.2.1.5. : Perception de vivre de la discrimination et des abus en milieu de travail des aides familiales à Montréal



Graphique tiré de Oxman- Martinez et al, 2004 : 18

De Jesus Castro (1990 : 49), pour sa part, observe que les aides familiales semblent généralement satisfaites de leurs conditions de travail et évaluent être traitées équitablement. Cinq pour cent des AFR de son échantillon affirmaient vivre une discrimination forte, tandis que 22 p. cent vivaient une discrimination faible et 66 p. cent n'en vivaient aucune. D'un autre côté, 7 p. cent d'entre elles se sentaient très exploitées, 14 p. cent légèrement exploitées et 71 p. cent ne s'estimaient pas du tout exploitées. Le sentiment de gratitude, «*the debt of gratitude*» (De Jesus Castro, 1990 : 55), la peur de ne pas obtenir la résidence ou le sentiment de loyauté envers l'employeur sont aussi soulevés par De Jesus Castro (1990; 65), pour expliquer une surévaluation des conditions de travail par les répondantes.

Finalement, Stasiulis et Bakan (2003) notent qu'afin de renforcer des standards de transparence en matière d'emploi, une meilleure vérification, inspection des employeurs devrait être faite.

En conclusion, Stasiulis et Bakan (2003) dégagent plusieurs constats généraux de leurs entrevues. En premier lieu, le statut d'immigration qui est conféré aux AFR a un impact négatif sur leurs conditions de vie et de travail au Canada (Stasiulis et Bakan, 2003 : 105). En deuxième lieu, la discrimination structurelle et raciale dont les AFR font l'objet alimente le processus d'exploitation (Stasiulis et Bakan, 2003 : 88). En effet, à titre d'exemple, les auteures observent qu'il existe des différences notables entre les AFR des Caraïbes et celles des Philippines en termes de statut d'immigration. Celles des Philippines s'en sortent généralement mieux que celles des Caraïbes avec des conditions d'emploi plus généreuses. Cette discrimination est bien souvent alimentée par les agences de placement.

2.2.3 Conclusion

Ainsi, force est de constater que les conditions de travail sont influencées par plusieurs facteurs arbitraires, qu'il s'agisse de la connaissance de l'employeur en matière de

normes du travail et des modalités d'emploi; le fait notamment que le travail s'effectue dans une résidence privée. Le travail domestique s'avère être un travail atypique à cause des horaires irréguliers, de l'inconstance des tâches, du permis de travail restrictif et de la relation asymétrique qui unit l'AFR à son employeur. Maintenant que ces conditions sont décrites, nous pouvons explorer les diverses problématiques que le travail domestique migrant engendre.

2.3. Les problématiques qui découlent du PAFR

Cette section a pour but d'identifier les problématiques principales qui émergent du PAFR. D'une part, certaines de ces problématiques contribuent à la dégradation des conditions de travail et au maintien des disparités, comme les agences de placement et les stéréotypes. D'autre part, l'incohérence entre le PAFR et les normes canadiennes et internationales constitue aussi une source problématique.

2.3.1. Le rôle et l'influence des agences de placement

Ayant un rôle déterminant dans le processus de recrutement et l'établissement des conditions de travail des AFR, les agences de placement sont des acteurs clés. Ces dernières peuvent être définies en tant qu'intermédiaires entre les AFR et les employeurs. Leur influence à l'échelle canadienne est étudiée par plusieurs chercheurs (Bakan et Stasiulis, 1995; England et Stiell, 1997 ; Stiell et England, 1997 ; Pratt, 1997), qui concluent inévitablement que ces agences alimentent certains stéréotypes raciaux qui influent sur les modalités d'emploi des AFR.

L'industrie des agences de placement est très volatile au Canada. Micro entreprises, souvent familiales ou ne comptant qu'un seul employé, leur ouverture et leur fermeture est fréquente, surtout en temps d'instabilité économique, comme dans les années 1990 (Bakan et Stasiulis, 1995 : 304). Dans la majorité des provinces, aucune réglementation n'encadre les actions de ces dernières (Bakan et Stasiulis, 1995 : 305). Par exemple, dans seulement

trois des dix provinces canadiennes, une licence est exigée afin d'opérer. De plus, ces licences sont faciles à obtenir, en n'exigeant que le déboursement de frais annuels, en Ontario, par exemple (Bakan et Stasiulis, 1995 : 305). Toutefois, les licences ne sont pas le gage d'une plus grande régulation de leurs pratiques. D'ailleurs, Bakan et Stasiulis (1995 : 305) constatent que nombreuses sont celles qui opèrent illégalement. Pareillement, des pratiques sans scrupules, comme référer les candidats à certains employeurs reconnus pour violer les lois du travail, le traitement d'applications frauduleuses, le placement de candidats sans-papiers, et la facturation de frais illégaux sont courants (Bakan et Stasiulis, 1995 : 305; Okun-Nachoff, 2009 : 2). Presque aucun contrôle de ces pratiques n'est effectué, que les agences aient une licence ou pas.

Le rôle et l'influence des agences de placement sont mis en exergue par Bakan et Stasiulis (1995). À travers une étude effectuée avec 10 des plus grandes agences de placement de travailleurs domestiques à Toronto, les auteures mettent en relief le rôle crucial que les agences de placement ont face à la négociation des droits des travailleurs migrants du PAFR (Bakan et Stasiulis, 1995 : 304). Elles ont réalisé leur collecte à l'aide d'entrevues auprès des responsables des agences, d'observations faites lors de conférences organisées par ces agences, de même qu'avec la consultation de documents provenant de ces agences. Elles concluent que la race joue un rôle central dans la perception qu'accorde la société canadienne à ces travailleurs. Cet élément aura lui aussi un impact direct sur le vécu du travailleur. La race des candidats influera aussi sur l'intensité des efforts déployés par les agences pour obtenir de bonnes conditions de travail.

Selon leurs recherches, les agences de placement à Toronto s'identifient davantage aux employeurs qu'aux travailleurs domestiques, à cause de fortes pressions structurelles (Bakan et Stasiulis, 1995 : 323). Ainsi, les intérêts des travailleurs domestiques passent en second plan (Bakan et Stasiulis, 1995 : 323). Par le fait même, les stéréotypes entretenus par les employeurs conditionnent les placements faits par les agences. Même si les demandes concernant l'AFR sont fréquemment discriminatoires ou racistes, les agences sont souvent obligées d'obtempérer à cause de la nature privée et intime de la relation

d'emploi (Bakan et Stasiulis, 1995). Il en découle nécessairement que le racisme de certains agents de placement se traduit par le placement plus faible de certaines races de travailleurs, qui au fond, survivent économiquement grâce à leurs placements réussis.

2.3.2. L'aliénation par l'alimentation des stéréotypes

England et Stiell (1997) ont démontré à travers leur étude avec des agences de placement et des AFR de la région de Toronto qu'une hiérarchie existait entre les AFR. Tandis que les travailleuses de l'Europe de l'Ouest occuperont des postes généralement limités à l'éducation et au soin des enfants et seront mieux rémunérées, mieux traitées et recevront plus de reconnaissance pour leur travail, celles du tiers-monde se verront attribuer à la fois les tâches ménagères et les soins aux enfants et recevront un salaire et une reconnaissance moindre (Arat-koc, 1992, p. 239, citée dans England et Stiell, 1997). Plusieurs auteures féministes soutiennent qu'au Canada que la valeur relative des travailleurs étrangers semble établie en fonction du niveau de pauvreté ou de richesse de leur pays d'origine (England et Stiell, 1997, Arat-Koc, 1992, Bakan et Stasiulis, 1994). England et Stiell (1997). Elles avancent qu'à cause notamment d'accréditations spéciales et de cours en *childcare*, les travailleuses britanniques ont bonne réputation, tandis que les travailleuses des Caraïbes sont reconnues pour leur agressivité, et alors que celles des Philippines sont réputées pour leur attitude conciliante. D'ailleurs, en acceptant toujours plus et en ne disant jamais non, certaines aides familiales européennes jugent cette attitude, comme participant à la dégradation de leurs conditions de travail (Stiell et England (1997). Ainsi, tant les employeurs que les AFR participent à la perpétuation de ces stéréotypes.

Pratt (1997) a également étudié l'alimentation des stéréotypes par ces agences, dans la région de Vancouver. À travers des entrevues avec plusieurs agences de placement de Vancouver, elle constate une dualité énorme dans la perception qu'ont les employeurs des travailleuses domestiques, en lien avec leur origine. Elle soutient qu'avec la distinction déjà présente entre les Canadiens et *les autres*, la discrimination entre les

différentes aides familiales s'accroissent (Pratt, 1997 : 162). Notamment, elle supporte son argumentation par les dires d'un agent de recrutement interrogé, qui rejoint les idées générales exprimées par les autres agents :

There are two major populations of nannies available. One is what I would call European, [which are] are trained nannies... And then there are Asian, most Filipino ... Each has different strengths. They are not the same. And they have different weaknesses- I mean, not as human beings, but as nannies. (Agent E, rapporté par Pratt, 1997 : 162).

L'étude d'England et Stiell (1997) rejoint les conclusions de Pratt (1997). Après avoir questionné les agences de placement dans la région de Toronto, elles constatent elles aussi la présence de stéréotypes (Stiell et England, 1997: 354). Par exemple, le stéréotype de la travailleuse domestique du tiers monde, sans éducation, pauvre et de couleur, qui ne parle pas anglais est si prééminent qu'il dévalue les formations académiques (diplômes universitaires, dans bien des cas) détenues par plusieurs d'entre elles, ou encore déprécie leur provenance de la classe sociale moyenne (Stiell et England, 1997: 354).

Ainsi, un continuum de compétences émerge, allant de la petite *nanny* ou femme de ménage des Philippines, jusqu'aux filles britanniques qui ont leur certification NNEB³ (Pratt, 1997:162). D'ailleurs, cette distinction entre les travailleuses domestiques européennes et philippines était systématiquement faite par tous les agents questionnés par Pratt (1997). Ces derniers répertorient obligeamment les problèmes, les forces et les faiblesses de chacune (Pratt, 1997 : 163). Pratt (1997 : 163) déduit de son analyse que les Européennes sont perçues comme des professionnelles, tandis que les Philippines comme des servantes. De leur côté, Bakan et Stasiulis (1995) observent pour Toronto que les hommes sont systématiquement discriminés lorsqu'il était question de recevoir une aide à domicile, les femmes des Caraïbes sont également moins populaires tandis qu'une nette préférence va aux femmes en provenance des Philippines.

³ NNEB : *Nursery Nurse Examination Board certificate*, obtenu suite à la complétion d'un programme de deux années, et qui atteste la compétence à s'occuper des enfants, de leur naissance jusqu'à l'âge de 7 ans.

2.3.2.1. Les effets des stéréotypes

Pratt (1997 : 166) soutient qu'il est important de répertorier ces stéréotypes, car les agents agissent en fonction d'eux. En tant que médiateurs entre l'employeur et le travailleur domestique, les agents modèlent et alimentent les attentes et les contrats de travail (Pratt, 1997:166). En l'occurrence, les travailleurs domestiques subissent les conséquences de ces stéréotypes en regard de l'accès à l'emploi, des conditions de travail et des salaires (Pratt, 1997:166). Il s'en suit d'une sorte de conditionnement, qui contraint les agences à continuer dans la voie du stéréotype : « *[d]omestic workers are produced as subjects through these stereotypes, and their agency is severely constrained by the subject positions offered through them* » (Pratt, 1997:166).

L'effet concret et matériel de ces stéréotypes est aussi présenté par Pratt (1997). À Vancouver, en 1994, d'importantes campagnes médiatiques présentaient les travailleurs domestiques comme employés à faible salaire qui ne bénéficiaient pas des protections de base auxquelles avaient droit les autres travailleurs, tel que prévu par le *Employment Standard Act* de la Colombie-Britannique (Pratt, 1997 : 166). Tandis que les Britanniques étaient représentées en tant que touristes, les Philippines étaient perçues comme des immigrantes en perspective qui devraient être reconnaissantes de se voir offrir une porte d'entrée au Canada par le travail domestique (Pratt, 1997 : 167). Toutefois, tel que souligné par Pratt, ni l'une ni l'autre n'étaient vues comme des employées, et encore moins comme ayant les mêmes droits que les Canadiens : « *[n]either group of nannies is constructed as employees, certainly not as employees who operate with the same sets of expectations as Canadian citizens* » (Pratt, 1997 : 167).

Du côté des travailleuses, ces perceptions différentes ont également des répercussions. En effet, l'opposition « Européenne » et « Asiatique » se reflète sur la quantité de travail à accomplir. Les agents interrogés par Pratt (1997 : 167) s'accordaient sur le fait qu'il était attendu que les travailleuses philippines réalisent davantage de travail domestique que les Européennes. De plus, les Philippines étaient considérées en tant que « *housekeepers* », tandis que les Européennes se voyaient attribuer le titre de « *nannies* » (Pratt, 1997: 167). Stiell et England (1997 : 356) révèlent à travers leurs entrevues avec

différentes AFR que la race et le racisme sont des notions fondamentales lorsqu'il est question d'expliquer l'exploitation et le manque de respect démontré par certains employeurs. Bakan et Stasiulis (1995 : 311) rapportent aussi des exemples de racisme, où le *Human Rights Code*, l'équivalent ontarien de la *Charte de droits et libertés de la personne*, est transgressé par les agences de placement. Par exemple, certaines agences refusent tout simplement de faire affaire avec des travailleuses des Caraïbes. « *I don't want them... Jamaican girls are just dumb* », affirme un propriétaire d'agence interrogé par Bakan et Stasiulis (1995 : 312).

Dans la même veine, Pratt (1997 : 168) rapporte l'impact de ces stéréotypes sur le salaire. Généralement, le salaire net d'une travailleuse domestique des Philippines à Vancouver s'articule entre 600\$ et 650\$ mensuellement (Pratt, 1997: 168). Alors que, les travailleuses britanniques ne s'intéressent même pas à l'emploi si le salaire n'approche pas les 800\$ clairs mensuellement (Pratt, 1997: 168). Les agences vancouveroises questionnées reconnaissaient leur rôle face à la négociation des salaires de départ, et associent les frais plus élevés des Européennes à leur formation supérieure, mais également à leur facilité à affirmer leurs droits et leur race (Pratt, 1997: 168). Stiell et England (1997 : 355) abondent dans le même sens suite à leurs recherches dans la région de Toronto. Elles soutiennent que malgré l'asymétrie des relations qui peuvent exister pour les travailleuses accréditées NNEB, ces dernières réaliseront assez rapidement que leur nationalité, leur expérience et leur formation leur faciliteront la tâche lorsqu'il sera question de se trouver un autre emploi, de négocier leur paye et leurs conditions de travail de même que d'exiger davantage de respect (Stiell et England, 1997: 355).

Les pratiques qui viennent d'être exposées sont discriminatoires et illégales dans un contexte canadien. Nous pouvons alors explorer certaines dimensions de la législation canadienne et tenter de comprendre pourquoi le domaine du travail domestique est si imperméable à ces standards minimaux.

2.3.3. Les difficultés d'application de la législation du travail aux particularités du travail domestique effectuée dans le cadre du PAFR

Les conditions de travail des travailleurs domestiques s'avèrent singulièrement résistantes aux lois. Cette résilience est de nature idéologique et matérielle, selon Fudge (1997 : 119). En effet, les conditions particulières de travail des AFR se juxtaposent difficilement au cadre légal établi pour des emplois plus conventionnels.

Alors que certains efforts ont été déployés afin d'accommoder les AFR, notamment en regard de l'extension des normes du travail à leur travail, ces efforts se sont avérés partiels et inefficaces (Fudge, 1997 : 119). Une grande problématique émerge des idées de confidentialité face à la sphère domestique. Effectivement, les idéologies entretenues par rapport à l'intimité de la domesticité et de la vie privée se sont historiquement combinées afin de justifier l'exclusion de ces travailleurs de normes pourtant accessibles à toutes les autres catégories de travailleurs (Fudge, 1997 : 119). Pensons notamment au recrutement discriminatoire alimenté par les agences de placement, développé à la section précédente (2.2).

L'exemple de l'obtention et du retrait des droits de syndicalisation des travailleurs domestiques de l'Ontario entre 1993 et 1995 est éloquent. Il démontre l'instabilité des acquis légaux chez les travailleurs vulnérables. De même, le manque d'équité substantive de la législation ontarienne ressort de cet incident. (Fudge, 1997 : 120). Bien qu'en 1993 cette victoire comportait une charge symbolique, en pratique cette syndicalisation était plutôt difficile à réaliser. En effet, les AFR travaillent généralement seules et sont isolées dans les résidences de leurs employeurs. Fudge (1997 : 133) souligne que le syndicalisme canadien n'est pas pensé pour un travail comme celui des AFR. Par exemple, en cas de grève, l'employée perd son toit en refusant d'entrer au travail. Où habiter durant ce processus normalement garanti aux syndiqués? Plus encore, Fudge (1997 : 127) réitère que la peur de perdre son emploi et de mettre en jeu l'obtention de la citoyenneté retient les travailleurs de se plaindre.

Globalement, le problème majeur que rencontrent les AFR est le manque de renforcement des normes du travail, et que ceci n'est possible qu'à travers la syndicalisation ou d'autres formes de représentation collective (INTERCEDE, rapporté par Fudge, 1997 : 128). Toutefois, il semble évident que le cadre légal canadien n'est pas adapté aux réalités quotidiennes des AFR. Les spécificités de leur emploi, notamment le caractère privé de la résidence de l'employeur, l'isolement et la nature individuelle du travail rendent complexe le renforcement et l'application des lois du travail.

2.3.4 L'application des normes internationales

Nous venons de poser le constat qu'au Canada, le travail domestique semble perméable à plusieurs lois et règlements de par ses particularités. À un niveau supérieur, il est présumé que les normes internationales encadrent tous les travailleurs, par le biais de l'OIT. Le PAFR est-il le reflet des efforts internationaux pour la protection des travailleurs? À cet égard, Sabaa A. Khan (2009) examine le programme des aides familiaux résidents (PAFR) sous l'angle du droit international des droits de la personne. En faisant une recension des écrits scientifiques et juridiques sur le thème des travailleurs domestiques migrants, la question soulevée par Khan se résume à savoir si le PAFR reflète les efforts internationaux contemporains (OIT, Nation Unies) afin d'assurer l'égalité et la protection sociale des travailleurs migrants. En effet, le programme est cité en exemple internationalement, mais critiqué localement, au point d'en exiger son abolition (Khan, 2009 : 24). L'idée est donc de voir s'il respecte les conventions internationales. Avant tout, Khan (2009 : 23) souligne que les abus de divers ordres sur les aides familiaux migrants sont des réalités transnationales qui se concrétisent autant dans les pays libéraux hautement démocratiques que ceux où les régimes politiques sont plus abusifs. Selon son analyse, le PAFR (et autres programmes du type) se maintient à travers le temps à cause du potentiel économique élevé qu'il présente, et ce, malgré le fait qu'il entre en conflit avec les droits de l'homme et du travail (Khan, 2009 : 24). Il s'agirait d'un échange de droits contre des opportunités économiques (Khan, 2009; Stasiulis et Bakan, 2003).

Toutefois, contrairement à plusieurs autres programmes similaires présents au Canada, le PAFR est incapable de répondre aux besoins sociaux et économiques des travailleurs migrants qu'il emploie (Khan, 2009 : 29). En effet, les travailleurs du PAFR sont plus vulnérables que d'autres groupes de travailleurs migrants, car ils exécutent leur travail dans des maisons privées, loin de l'interférence gouvernementale et de la possibilité de se syndiquer. Aucune inspection des lieux de travail n'a lieu, il n'y a pas de négociations bilatérales entre les gouvernements impliqués et l'administration des programmes de migration ne comporte pas toutes les parties prenantes, laissant davantage de contrôle d'un seul côté (Khan, 2009 : 29). De plus, l'accès aux protections légales est rattaché au risque de déportation pour les travailleurs du PAFR (Khan 2009 : 31). En effet, le statut temporaire et le permis de travail ont comme conséquence l'érosion de leur capacité à exercer leurs droits fondamentaux et leur habileté à négocier de justes conditions de travail. Même si théoriquement, l'accès à des mécanismes provinciaux de règlements de conflits est à leur disposition, s'en prévaloir minerait leurs perspectives d'immigration en sol canadien.

Mais encore, les gouvernements impliqués (principalement ceux des Philippines et des Caraïbes) sont exclus des processus de recrutement et d'emploi par le Canada, qui du coup, omet de reconnaître leur rôle protecteur face à leurs citoyens (Khan, 2009 : 32).

Ainsi, Khan (2009) conclut que les conventions suivantes de l'OIT ne sont pas respectées :

- 29 : Convention sur le travail forcé, 1930
- 87 : Convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948
- 97 : Convention sur les travailleurs migrants (révisée), 1949
- 98 : Convention sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949
- 143 : Convention sur les travailleurs migrants (dispositions complémentaires), 1975

Conséquemment, le PAFR n'est pas totalement le reflet des pourparlers et des efforts internationaux afin de protéger les travailleurs migrants. Khan considère que le problème principal avec le PAFR est lié à l'obligation de résider chez l'employeur. Cette obligation

crée une pénurie de main-d'œuvre et compromet la dignité humaine et la liberté d'une manière incompatible avec les normes internationales contemporaines des droits de l'homme (2009 : 34). Pour elle, seule l'opportunité d'obtenir la résidence permanente ou un permis de travail ouvert pousse les travailleurs migrants à participer au PAFR (2009 : 44).

Il est à noter que, le 16 juin 2011, la *Convention concernant le travail décent pour les travailleuses et les travailleurs domestiques* a été adoptée. Cette convention pourrait avoir des retombées significatives au pays, une fois ratifiée. En effet le Congrès du travail du Canada (CTC, 2011) avance qu'il « incombe maintenant aux gouvernements de ratifier cette nouvelle convention. Pour y arriver, le gouvernement canadien devra entreprendre un examen et une révision de son programme des aides familiaux résidents. » Cette révision permettra d'offrir des conditions de travail plus décentes aux AFR, notamment sur les plans de l'égalité avec l'ensemble des travailleuses et des travailleurs concernant la durée normale du travail, le repos hebdomadaire et les congés annuels payés; la reconnaissance des heures mobilisées ; le droit au salaire minimum; l'octroi de conditions de vie décentes et le droit au respect de la vie privée pour les travailleuses qui résident chez leur employeur (FTQ, 2011). Au chapitre des droits, le droit à la liberté d'association, le droit à la négociation collective, le droit et l'accès à la protection sociale, notamment en cas de maternité, et le droit en matière de santé et de sécurité du travail seront protégés par cette nouvelle convention, si elle est ratifiée (FTQ, 2011).

2.3.5 Conclusion

Nous avons donc identifié certaines problématiques au travail domestique migrant. Ce faisant, il nous apparaît que la population AFR est exposée à plusieurs abus et est particulièrement vulnérable. Il convient donc de se tourner vers les pistes de solutions pour remédier à cette situation.

2.4 Pour une réforme du PAFR?

Dans les sections précédentes, nous avons défini et présenté les concepts pertinents au travail domestique, expliqué en détail le PAFR et les conditions de travail qui y sont rattachées, puis développé les problématiques qu'il pose. Il convient maintenant d'examiner les critiques et les réflexions que divers chercheurs et acteurs sociaux émettent sur le sujet.

2.4.1 Les critiques adressées au PAFR et aux politiques publiques

Les observations faites dans les sections précédentes sont bien connues de la communauté scientifique. Plusieurs auteurs dénoncent les problèmes occasionnés par le PAFR.. Plusieurs de ces critiques émergent d'un courant féministe. Barber (1991), Daenzer (1993 et 1997), Arat-Koc (1997), Stasiulis et Bakan (1997 et 2003), Hodge (2006), sont les auteures de référence en la matière et situent leur argumentaire dans cette logique. D'autres, moins teintées du point de vue féministe, présentent les failles importantes du programme, Tibe Bonifacio (2009), Oxman-Martinez et al (2004), Parreñas (2001) ou Bals (1992).

L'émancipation de certaines femmes, au détriment d'autres

L'idée que les femmes occidentales puissent développer leur carrière uniquement, car elles peuvent compter sur une personne pour s'occuper de la maison se dégage des écrits scientifiques. Barber (1991 : 7) avance même que «[s]i les femmes de la classe moyenne ont pu se lancer dans la lutte pour les réformes sociales à la fin du XIXe siècle, c'est bien parce qu'elles avaient des domestiques à la maison pour faire le travail.»

Au Canada, les tâches associées aux soins aux enfants sont une priorité nationale, car elles génèrent des gains économiques collectifs (Daenzer, 1993 : 9). De plus, il va de soi que la contribution des femmes au marché du travail est bénéfique sur les plans

économiques et politiques. Conséquemment, l'accès à une aide à domicile signifie davantage de réalisation de soi par la carrière pour les femmes canadiennes (Daenzer, 1993 : 9). Dans ce cas, Daenzer soutient que:

The location of women in Canadian society is today used as a political yardstick for the progress of the women's movement. And this, then, becomes a benchmark for social progress in Canada. It is this dynamic which makes the servant issue an issue among women. Since the women's movement uses the economic location of females in the Canadian workforce as one indicator for the success of the movement, then it must be recognized that aspects of the social progress of Canadian women are accountable to the domination of immigrant women. (Daenzer, 1993: p. 9).

Cette idée est reprise par De Groot et Ouellet (2000 : 58) qui soulignent «l'ultime paradoxe» : les employeuses, recherchant pour elles-mêmes une reconnaissance sociale et professionnelle, contribuent à l'invisibilité de leurs employées, les travailleuses domestiques. Tel que Sajek et Colen (1990) le soulignent, le travail domestique est en fait un travail que l'employeur peut exécuter par lui-même, sans être rémunéré. De fait, l'employé de maison «permet à ses employeurs de se libérer des tâches domestiques et de travailler dans des domaines plus lucratifs et prestigieux» (Langevin et Belleau, 2000 : 12).

Ainsi, les travailleuses domestiques permettent le progrès social, économique et politique des femmes occidentales (à qui incomberait sinon ce travail domestique), ce qui est encouragé et valorisé. Toutefois, ces développements s'opèrent au détriment de leur propre émancipation. En effet, la flexibilité du marché de l'emploi a permis de réduire l'écart entre les femmes et les hommes éduqués des classes moyennes. Cependant, cette même flexibilité a creusé le fossé entre les femmes, favorisant une catégorisation entre « domestique » et « professionnelle » (Idée de Brigitte Young, reprise par Stasiulis et Bakan, 2003, p. 106). Hodge (2006 : 65) abonde dans le même sens en soutenant que les politiques d'immigration canadiennes créent des opportunités pour les femmes occidentales tout en élevant des barrières pour les femmes des nations économiquement marginalisées.

La mobilité restreinte des AFR

Une conséquence directe de cette marginalisation est la mobilité restreinte de l'AFR. Daenzer (1993) soutient qu'il est complexe de concilier les intérêts des travailleurs domestiques et des employeurs. Notamment, la mobilité de l'AFR en dehors de la sphère du travail domestique entre en conflit avec la quête de la liberté sociale et économique de l'employeur. En l'occurrence, se réaliser pleinement économiquement et socialement est plus facile lorsqu'il y a une aide à la maison pour vaquer aux tâches quotidiennes. De plus, en l'absence de programmes adéquats de soins des enfants et d'aide à domicile, bien des femmes canadiennes demeureraient « handicapées » pour reprendre les termes de Daenzer (1993 : 13). Le cas échéant, le service de l'emploi et de l'immigration aura tendance à favoriser les intérêts des employeurs en réduisant la mobilité des travailleurs domestiques (Daenzer, 1993 : 13). Le permis de travail nominal et l'interdiction de suivre des cours postsecondaires durant la durée du contrat illustrent leur mobilité restreinte. Daenzer (1993 : 13) explique que la mobilité en emploi est un des droits constitutionnels des travailleurs canadiens. Or, ce droit de mobilité n'est pas accordé aux AFR, ce qui confirme qu'ils possèdent moins de droits que les travailleurs canadiens.

Du même avis, Bals (1992 :162) affirme que « [c]'est délibérément que le gouvernement maintient ces travailleuses sur des visas temporaires, afin qu'elles ne puissent changer de métier immédiatement, en vue de répondre uniquement aux besoins des employeurs ». De fait, une analyse historique du travail domestique⁴ révèle que les immigrantes domestiques vont travailler dès qu'elles le peuvent dans d'autres domaines (Barber, 1991 : Bals, 1992, Danezer, 1993).

⁴ En complément à ce mémoire, nous avons effectué une recension historique sur le travail domestique migrant au Canada. Du au volume de ce document, nous ne l'avons pas inclus dans ce mémoire.

L'économie du travail domestique: entremêlée, complexe et raciale

Cette mobilité restreinte, conjuguée avec les autres spécificités du travail domestique, entraîne un système complexe, sous-tendu par des besoins économiques. À cet égard, Parreñas (2001) identifie un système qu'elle appelle « *International transfer of Caretaking* », c'est-à-dire le transfert international des soins. Ce système permet d'expliquer la complexité des soins rémunérés prodigués par les AFR. En effet, les ramifications de ce système sont grandes. Des femmes du tiers monde prennent en charge les tâches domestiques et les soins à dispenser aux enfants des femmes occidentales plus aisées. Le salaire gagné leur permet alors d'assurer les soins et l'avenir de leurs propres enfants restés au pays (Stasiulis et Bakan, 2003: 106). Cette structure des soins engendre une division raciale des soins à domicile (Parreñas, 2001 : 561). Tel qu'expliqué par Parreñas (2001 : 561), les femmes blanches de classe sociale privilégiée achètent les services bon marché de travailleuses migrantes des Philippines. À leur tour, ces travailleuses philippines achètent, simultanément et à encore meilleur marché, les services de femmes demeurées aux Philippines afin de voir aux tâches domestiques durant leur absence. Ainsi, les travailleuses domestiques migrantes des Philippines embauchent des femmes philippines encore plus pauvres qu'elles pour effectuer les tâches qu'elles-mêmes effectuent pour les femmes aisées des pays occidentaux. Ceci engendre une division raciale du travail domestique (Parreñas, 2001 : 561).

Le problème réside dans la perception du travail domestique. Il s'agit de services, dispensés par un être humain pour un autre. Or, Parreñas (2001 : 561) souligne que ce travail est vu comme une marchandise.

Daenzer (1997 :82) soutient qu'une certaine forme de néocolonialisme réussit à survivre, car les nations plus pauvres comme les Philippines tirent certains avantages de cette relation inégale : l'acceptation de Philippines sans emploi sur le marché du travail canadien; les transferts de capitaux; les opportunités d'échanges, d'investissements étrangers et d'aide en cas de besoin avec le Canada (Daenzer 1997 : 82).

L'intérêt pour ce type d'emploi au Canada reste préférable à ce qui est disponible dans le pays d'origine (Bakan et Stasiulis, 1997 : 42). Daenzer (1997 : 82) affirme que cette renonciation aux droits constitue une sorte de dot, qui permet le maintien des relations politiques et économiques entre le Canada et les Philippines. Un schème similaire caractériserait la relation entre le Canada et les Caraïbes, c'est-à-dire, l'accès à une main-d'œuvre sous-protégée et dévalorisée en échange de bénéfices économiques (Daenzer 1997 : 82). Abondant dans le même sens, Bakan et Stasiulis (1997 : 39) affirment que la relation migratoire entre le Canada et les Philippines et les Caraïbes est directement liée aux conditions de sous-développement de ces deux régions.

Les politiques d'immigrations canadiennes: sources de tous maux?

Plusieurs auteures féministes reprochent aux politiques canadiennes d'accentuer les écarts entre les races et de perpétuer l'exploitation féminine. Très critique, Hodge (2006) soutient que globalement, le PAFR renforce et tire avantage de la division raciale et sexuelle du travail, et ce, autant dans les pays d'accueil que dans les pays d'émigration (Hodge, 2006 : 65). Sujets aux sévices sexuels et physiques, ils sont en outre gravement exposés aux violations de leurs droits fondamentaux et de leurs droits en tant que travailleurs (Hodge, 2006 : 65). De plus, cette féminisation toujours présente du travail domestique, tant pour l'employée que l'employeur, entraîne une relégation continuelle des femmes à ce secteur (Hodge, 2006 : 65). Selon Hodge (2006 : 65), ces aspects négatifs du PAFR sont intimement liés au racisme et au sexisme des politiques d'immigration canadiennes, un point de vue appuyé par Daenzer (1993). D'ailleurs, Daenzer (1993), dans son ouvrage *Regulating Class Privilege*, démontre le caractère discriminatoire de ces politiques sur plus d'un demi-siècle. Elle défend que ces dernières contribuent à accroître la vulnérabilité des migrants, pour répondre aux besoins des familles privilégiées.

Le manque de support adéquat lors du processus migratoire

Malgré les critiques précédentes des politiques canadiennes, certaines provinces mettent sur pied des mesures pour tenter d'aider les AFR dans leurs démarches de migration. Toutefois, il s'avère que ces mesures ne sont pas toujours adéquates. À travers sa recherche sur les AFR d'origine des Philippines en Alberta, Tibe Bonifacio (2007) observe que les services de soutien, notamment face à l'intégration, sont mal adaptés et, finalement, peu efficaces pour cette main-d'œuvre migrante. En effet, déjà le processus migratoire en vue d'acquérir la citoyenneté est un chemin ardu (Tibe Bonifacio, 2007 : 153), mais, en plus, «les services de transition utilisés par les [aides familiales résidentes] dans le sud de l'Alberta démontrent le manque de pertinence des programmes uniformisés d'établissement et d'intégration offerts par les organismes d'aide aux immigrants» (Tibe Bonifacio, 2007 : 153). Elle avance que « [l]es programmes et les services disponibles sont établis en fonction d'un type d'immigrant qui n'est pas nécessairement représentatif des besoins particuliers des aides familiaux résidents » Tibe Bonifacio, 2007 : 153). Cette remarque est soutenue par ses recherches, qui démontrent qu'aucune AFR de son groupe d'étude ne s'est prévaluée des services d'aide et de soutien offerts. Le manque de communication entre toutes les parties prenantes du PAFR, qu'il s'agisse du gouvernement, des agences de placement, des employeurs ou des AFR, nuit également. Alors que les migrantes philippines reçoivent une formation avant de quitter leur pays, les employeurs canadiens n'ont pas de formation relativement aux rôles, aux droits et aux obligations de leur aide familiale (Tibe Bonifacio, 2007 : 153). Ainsi, la solution, selon Tibe Bonifacio serait de « créer des programmes particuliers et effectuer une évaluation critique des services adaptés à cette catégorie de travailleurs privés » (Tibe Bonifacio, 2007 : 153). Car, comme le remarque l'auteure, « les modèles universels coexistent rarement avec les réalités particulières ». (Tibe Bonifacio, 2007 : 153).

La structure du programme : l'essence même des oppositions?

A priori, dans l'environnement canadien, le choix de faire appel à une AFR s'opère dans un contexte où les alternatives sont limitées (Bakan et Stasiulis, 1997 : 41). La pénurie de services de garde, combinée aux coûts très élevés du système public de soins aux enfants complexifie la tâche pour les familles canadiennes. En réalité, la responsabilité des travaux domestiques retombe encore sur les épaules d'une majorité de femmes (Bakan et Stasiulis, 1997 : 41). Ainsi, autant le PAFR présente des failles, autant des alternatives au recours des AFR demeurent restreintes pour les familles canadiennes.

Oxman-Martinez et al (2004: 26) constatent qu'en surface, le problème semble prendre racine dans le manque d'information ou l'accès difficile à l'information. Bien que cela comporte une part de vérité, une analyse approfondie révèle les problèmes systémiques et structurels du PAFR, maintiennent les travailleurs domestiques dans une position vulnérable :

there are also systemic and structural problems with the way the LCP program is set up and operates that causes the workers to be in a vulnerable position. The fact that LCP workers are dependent upon a temporary visa that ties them to only one employer, the requirement to carry out their work by living-in, and the sub-standard work conditions that they must endure, are just a few factors that cause many of the aforementioned problems (Oxman- Martinez et al, 2004: 26).

Ainsi, la décision de participer au PAFR est lourde de conséquences. Étant sujettes à plusieurs formes d'exploitations, à travers divers niveaux d'agences gouvernementales ou non, locales ou internationales, de même que sur leur lieu de travail (Oxman-Martinez et al, 2004: 25), les aides familiales se voient déjà fragilisées sur le plan personnel. Cependant, en y ajoutant certaines modalités du PAFR, tel l'obligation de résider chez l'employeur, la difficulté d'aller chercher de l'aide culmine en une vulnérabilité sans précédent.

Les effets sur la santé des travailleurs domestiques

Bals (1992) rapporte que les programmes de travail temporaire PEME et PAFR sont tout simplement pathogènes, c'est-à-dire qu'ils réunissent des conditions propices au développement de maladies psychologiques chez les travailleurs migrants. Par exemple, Bals (1992 : 159) explique que les critères de sélection accompagnés des conditions de travail engendrent un « terrain de prédilection » pour le développement de problèmes de santé mentale. Selon Bals (1992 : 159), le travailleur migrant se trouve fragilisé à cause de trois facteurs :

- 1) l'obligation de résider chez l'employeur, qui peut causer un isolement social, culturel et affectif grave;
- 2) le statut précaire de travailleuses temporaires, source de chantage, d'exploitation et d'insécurité;
- 3) et le maintien dans un ghetto d'emploi dévalorisé, assorti d'une déqualification systématique.

Cantonnés dans l'incertitude et l'insécurité pendant plusieurs années, Bals (1992 : 163) perçoit que ces travailleurs vivent « avec une épée de Damoclès suspendue au dessus » de leur tête. Les activités de la vie courante sont restreintes et un faux pas peut entraîner diverses sanctions, comme l'exclusion du programme ou du pays. Toutefois, les ambiguïtés font partie du quotidien :

[F]aire partie d'une famille, tout en n'en faisant pas partie — être la mère en l'absence de celle-ci, mais sans l'être — avoir de l'initiative, tout en étant soumise — être autonome, tout en dépendant légalement de l'employeur — s'intégrer à la société canadienne, tout en habitant chez l'employeur et en y travaillant au moins 53 heures (semaine légale pour les domestiques résidentes au Québec) — s'insérer professionnellement, tout en ayant l'interdiction de préparer un diplôme... Ce programme met les domestiques étrangères dans des situations souvent très difficiles; ce sont ces conditions, dans lesquelles se déroule leur migration, qui les amèneront à développer certains symptômes. (Bals, 1992 : 158)

Par ailleurs, l'obligation de résider chez l'employeur « affecte la femme dans ce qu'elle a de plus intime, à savoir son désir de maternité », affirme Bals (1992 : 163). En effet, celles qui ont succombé à ce désir avant l'obtention de leur statut permanent, sans toutefois être mariées ou parrainées, ont systématiquement été expulsées du Canada (Bals, 1992 : 163).

La résidence permanente est perçue comme étant « la juste récompense pour tous les sacrifices faits en son nom » (Bals, 1992 : 163). Or, l'obtention de ce statut n'est pas automatique et un refus peut conduire à l'effondrement de la personne (Bals, 1992 : 163).

Bals (1992 : 167) conclut que « le caractère pathogène se situe dans l'essence même de ce programme ». Il est à craindre, selon Bals (1992 : 167) que les changements apportés au PEME en 1992 renforcent les « facteurs négatifs qui nuisent à une bonne santé mentale. » Du point de vue éthique, il soulève la question de la rentabilité et l'acceptabilité du PAFR en regard des coûts humains élevés qui y sont associés (Bals, 1992 : 167).

Nous notons que les critiques sont abondantes et attaquent tous les côtés possibles du programme. Toutefois, certaines solutions peuvent aussi être apportées dans l'espoir d'améliorer les conditions et de répondre à certaines critiques.

2.4.2 Les recommandations

Tel que présenté aux sections précédentes, le PAFR soulève plusieurs problématiques. Ces dernières sont liées, entre autres, à la citoyenneté, aux agences de placement et à la relation déséquilibrée entre l'employeur et l'employé. En regard des normes canadiennes, les conditions de travail des AFR semblent en déphasage, car inéquitables. Bien conscients de ces problématiques plusieurs chercheurs et acteurs collectifs ont émis des recommandations et proposent des solutions pour contrer les effets négatifs de ce programme (Grande, 1996 ; Langevin et Belleau, 2000; AAFQ 2002 et 2008 ; Dowd et

Fiset, 2008 ; PINAY, 2009 ; NAPCW, 2009). En effet, dès 1996, les chercheurs émettaient déjà des recommandations, que nous présenterons dans la section suivante.

2.4.2.1 Les recommandations des chercheurs

Dans le cadre de son rapport sur la situation du travail domestique migrant au Canada, Grandea (1996) propose une liste de recommandations très complète, qui sera précisée jusqu'à un certain point par Langevin et Belleau (2000).

Concernant les conditions de travail

1. Établir des standards
 - Établir des standards uniformes quant aux heures de travail, aux heures supplémentaires, aux salaires et avantages sociaux et définir clairement les tâches et la quantité de travail des travailleurs domestiques tout en évitant la discrimination. Le Canada devrait ratifier et appliquer les conventions internationales concernant les travailleurs migrants.
 - Établir des procédures afin de contrôler l'application des normes
 - Instaurer des mécanismes afin de permettre l'action collective des travailleurs domestiques.
 - Financer les associations qui supportent ces travailleurs (recommandation de Langevin et Belleau, 2000).
2. Contrôler les agences de placement afin d'éviter les frais exorbitants et les pratiques frauduleuses (recommandation également proposée par Langevin et Belleau (2000)).
3. Éliminer les politiques qui entraînent des abus.
 - Les travailleurs domestiques devraient être recrutés en tant qu'immigrants indépendants ou avoir des permis ouverts (recommandation également proposée par Langevin et Belleau (2000)).

- L'obligation de résider chez l'employeur ne devrait être ni imposée ni conditionnelle à la résidence permanente. Elle devrait être un choix et sujette à la négociation entre l'employeur et l'employé (recommandation également proposée par Langevin et Belleau (2000)).
 - L'amnistie devrait être accordée aux travailleurs domestiques qui arrivent en dehors du programme formel, car ils sont souvent les plus vulnérables.
4. Exiger que les employeurs suivent des sessions d'orientation afin de leur permettre d'accroître leur compréhension des différences culturelles et de leur faire prendre conscience de leurs responsabilités face au respect des droits des travailleurs domestiques migrants.
 5. Faciliter l'accréditation du parcours académique des travailleurs domestiques afin de promouvoir leur mobilité sur le marché du travail.
 - Fournir des brochures informatives aux travailleurs (Langevin et Belleau, 2000)

Concernant les besoins humains de base

1. Établir des standards minimums pour le logement fourni à l'aide familiale résidente, afin de lui permettre intimité et repos après sa journée de travail.
2. Établir des standards minimums pour l'alimentation de l'aide familiale, ou prévoir d'autres arrangements.
3. Réduire la période nécessaire afin de traiter les demandes de résidence permanente et de parrainage, afin d'éviter les séparations trop longues. Les frais d'immigration et de parrainage devraient également être réduits.
4. Abolir les pratiques d'évaluations bloquées et permettre aux familles d'être évaluées sur une base individuelle.
5. Fournir un abri et d'autres mécanismes de support aux victimes d'abus.
6. Établir des mécanismes afin de protéger les droits de l'homme des travailleurs migrants (pénaliser les employeurs abusifs et les agences ayant des pratiques frauduleuses).

Concernant les écarts économiques et le chômage

1. Promouvoir le développement des marchés de travail et générer des emplois.
2. Relever la dette des pays endettés afin de réduire la pression et d'obtenir davantage d'échanges.

Concernant la valorisation du travail domestique

1. Établir des mécanismes qui permettent aux hommes et aux femmes de concilier travail et famille, qui incluent :

- Des garderies institutionnalisées (recommandation également proposée par Langevin et Belleau (2000))
- L'accroissement des congés parentaux et des avantages liés aux enfants pour les deux parents
- Des arrangements de travail flexibles
- Des heures de travail réduites
- Des déductions fiscales égales aux coûts salariaux réels et une aide financière pour ceux qui emploient une aide à domicile (Langevin et Belleau, 2000)

2. Reconnaître la valeur du travail domestique en améliorant les conditions et les récompenses économiques qui y sont associées. Le système de points devrait être révisé afin d'accorder une valeur plus grande aux compétences liées au travail domestique (recommandation également proposée par Langevin et Belleau (2000)).

Finalement, qu'elles aient un caractère universel ou qu'elles soient dirigées vers les normes locales, ces demandes sont adressées aux législateurs, et non aux employeurs. Il est aussi intéressant de noter le caractère intemporel de ces demandes, qui, même si

formulées plus de 15 ans auparavant, sont encore aujourd'hui reprises, en totalité ou en partie, par d'autres acteurs ou chercheurs.

Les positions des acteurs collectifs

Certains chercheurs proposent une vision holistique de la problématique. D'autres plus ancrés sur le terrain, ont émis des revendications plus précises et adaptées au contexte local. À cet effet, Boivin (2009 : 22) propose un tableau comparatif des positions et des demandes de quatre acteurs collectifs à l'égard du PAFR, présenté ci-dessous.

Tableau 2.4 : Positions des acteurs collectifs à l'égard du Programme concernant les aides familiaux résidants

<i>Acteur collectif</i>	Statut d'immigration et reconnaissance des compétences	Résidence chez l'employeur	Agences et conseillers en immigration	Permis restreint à un seul employeur	Normes du travail	Santé et sécurité au travail, assurance-maladie, services sociaux, critère santé	Soutien, information, formation	Frais
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Dowd et Fiset, 2008)	Le PAFR attribue aux travailleuses la catégorie de qualification D alors qu'elles sont de niveau B ou C : elles doivent avoir les mêmes privilèges et conditions de séjour que les travailleurs de catégorie C ou B mais avec un accès à la résidence	Abolir l'obligation de résidence chez l'employeur	Mener une enquête sur les pratiques frauduleuses et abusives des agences et conseillers en immigration par rapport au recrutement en surnombre des aides familiales pour un seul employeur	Accorder un permis non restreint à un seul employeur		Modifier la LATMP pour que les travailleuses domestiques et les gardiennes puissent profiter des mêmes bénéfices que tous les autres travailleurs (CDPDJ 2008a)		

	perma-nente après 24 mois							
Centre des femmes philippines du Québec (NAPWC 2009)	Abolition du PAFR Accès à la résidence permanente avec leur famille via le processus régulier	Au minimum : Levée de l'obligation de résidence chez l'employeur						
Association des aides familiales du Québec (AAFQ 2008)	Que la loi d'immigration prévoit la fonction d'aide familiale parmi les professions en demande au Canada et qu'elle tienne compte en plus de	Levée de l'obligation de résidence chez l'employeur Inspection gouvernementale des conditions de logement chez	Urgence d'une législation pour établir un code d'éthique clair et éviter la confusion entre conseillers en immigration et agences placement	Permis ouvert, non restreint à un seul employeur mais rattaché, pour une durée limitée, à un secteur d'activité spécifique	Que les dispositions prévues par la LNT soient scrupuleuseme nt appliquées et que la CNT veille active- ment à ce que les normes du travail soient	Que les travailleuses soient assujetties à la LATMP au même titre que les autres travailleurs	Établissement d'un financement accru et régulier des organisations qui assistent les travailleuses Demandent une	

	l'expérience de ces travailleuses	l'employeur lorsque la travailleuse y réside	Réglementation des agences de recrutement des aides familiales résidentes		respectées		meilleure information destinée aux travailleuses	
	Obtention du droit résidence permanente à l'arrivée							
Association des femmes philippines au Québec - PINAY (PINAY 2009)	Obtention du droit résidence permanente à l'arrivée Si le gouvernement ne veut pas accorder la résidence permanente à l'arrivée: Donner un permis de travail ou une autorisation de travail temporaire valide pour trois ans	Si le gouvernement ne veut pas accorder la résidence permanente à l'arrivée : Levée de l'obligation de résidence chez l'employeur	Régulation et surveillance des agences de recrutement et conseillers en immigration, qu'elles soient ou non reconnues par le gouvernement Exiger de la Société canadienne des consultants en immigration de fournir aux groupes vulnérables	Si le gouvernement ne veut pas accorder la résidence permanente à l'arrivée: octroyer un visa de travail qui n'est pas lié à un employeur spécifique mais plutôt à un secteur d'activités spécifique, permettant aux travailleuses de changer librement et rapidement		- Que les travailleuses soient assujetties à la LATMP au même titre que les autres travailleurs - Que les travailleuses soient protégées par le régime public d'assurance-maladie dès leur arrivée (abolition du délai de carence) - Enlever les	Accès aux statistiques sur le programme PAFR Financer les organisations communautaires qui peuvent offrir un soutien adapté aux victimes, incluant des maisons de transition Donner un accès gratuit à la (re)formation	Réduire les frais de procédure du PAFR

	<p>- Prévenir la déqualification via la reconnaissance et accréditation (ex : permettre aux infirmières diplômées d'entrer au Canada comme infirmières)</p> <p>- Permettre la venue avec les membres de la famille</p>		<p>comme les aides familiales l'information sur la procédure de plaintes à l'égard des agences</p>	<p>d'employeur ou au moins :</p> <p>réduire les délais de procédure et les frais lorsque les travailleuses changent d'employeur</p>		<p>barrières discriminatoires pour l'accès aux services sociaux et ressources</p> <p>- Cesser de refuser la résidence permanente à des travailleuses ayant complété les exigences du programme mais diagnostiquées malades ex : celles qui ont le cancer après leur arrivée</p>	<p>professionnelles et en langues : les coûts seraient assurés à la fois par les employeurs et le gouvernement</p>	
--	--	--	--	---	--	---	--	--

Suite à l'analyse de ces recommandations, tout en gardant en tête les dernières modifications apportées au PAFR par le département de l'immigration canadien, nous constatons que finalement, les demandes des divers acteurs se rejoignent. L'idée commune est de protéger l'AFR d'abus potentiels, en lui garantissant un milieu de travail sain et équitable et une qualité de vie acceptable, en regard des standards canadiens.

Question de recherche

La recension des écrits révèle incontestablement de faibles conditions de travail pour les AFR. De plus, les acteurs qui pourraient potentiellement assurer une représentation demeurent inexplorés. À cet effet, les AFR ne semblent pas pouvoir compter sur le support des politiques publiques canadiennes et québécoises, qui sont, comme nous l'avons vu, tenues en partie responsables et de l'accroissement de la demande de services à domicile et des piètres conditions de travail dans le secteur. Est-il éthique de poursuivre le recours à la main-d'œuvre migrante temporaire dans ces conditions? Cette question en soulève plusieurs autres, mais celles qui nous intéressent spécifiquement concernent l'avenir du PAFR. Tandis que certains chercheurs suggèrent l'abolition de ce programme, d'autres prônent des réformes majeures. Quant au statu quo, s'il ne semble pas souhaitable, il s'avère envisageable étant donné les avancées fragiles effectuées au cours des dernières années.

Nous avons vu que le risque inhérent à ce genre de programme s'articule autour de la création d'une vulnérabilité sans précédent pour le travailleur. Malgré les développements récents au niveau international, les travailleurs domestiques demeurent en marge de plusieurs lois du travail de par leur statut distinctif. Nous pensons que la conjugaison de mesures de protection sociales au PAFR permettrait d'assurer des conditions de travail et de vie décentes pour ces travailleurs. Or,

comment parvenir à assurer cette protection aux travailleurs migrants domestiques? Traditionnellement, le syndicat offre une voix aux travailleurs, permet de rééquilibrer le rapport de force entre les parties de la relation de travail et assure une meilleure protection aux travailleurs. À cet effet, Rodgers et Rodgers (1989 : 4, cités par Coiquaud, 2011 : 632) établissent une corrélation directe entre « le degré de protection obtenu par la négociation des conditions de travail et la lutte contre la précarité ». Ceci suggère donc le rôle crucial que le syndicat doit jouer en négociant les conditions de travail pour les travailleurs précaires (Coiquaud, 2011 : 632). Mais le contexte actuel du travail domestique ne permet pas un regroupement syndical traditionnel. Par qui et comment ces travailleurs sont-ils représentés? Ceci nous amène à poser la question de recherche suivante :

**Quelle est la configuration de la représentation au travail des
travailleurs migrants du Programme des aides familiaux résidents au
Québec?**

Cette question générale se subdivise en trois sous-questions :

1. **Qui sont les acteurs qui représentent les travailleurs migrants du PAFR ?**
2. **Quel est le type de représentation exercé par ces acteurs?**
3. **Quelle est la nature et l'intensité des liens existant entre les acteurs qui les représentent?**

Cette orientation de recherche nous semble particulièrement pertinente sachant que les écrits scientifiques ne nous amènent qu'une vision partielle de la problématique de la représentation au travail pour les AFR.

Afin d'analyser cette question, nous proposons un cadre théorique modulé par trois théories relatives au domaine de la représentation au travail renouvelée, tel que présenté à la section suivante (section 3). Cette stratégie nous permettra de tenir compte des spécificités de l'emploi d'AFR tout en envisageant la manière dont peut s'articuler une représentation contemporaine dans ce contexte bien particulier.

3. CADRE THÉORIQUE ET MODÈLE CONCEPTUEL

Dans cette section, il sera question d'exposer les fondements théoriques et conceptuels sur lesquels repose notre étude. Pour ce faire, nous débuterons en présentant les théories pertinentes, pour ensuite définir notre modèle conceptuel. Ce chapitre se conclura par la formulation de nos propositions de recherche.

3.1 Cadre théorique

Maintenant que la recension des écrits a permis de dresser un portrait de la situation des AFR au Canada, de même que les enjeux et les défis inhérents à leurs conditions de travail, il convient de présenter le cadre théorique qui supportera notre recherche.

Tel que présenté dans la section précédente, cette catégorie de travailleurs se retrouve face à plusieurs difficultés fondamentales. Il est établi que le secteur du travail domestique et les tâches qui y sont associées sont réputés être peu attrayants, dévalorisés et précaires (Langevin et Belleau, 2000 ; Daenzer, 1997 ; Barber, 1991). En effet, ce travail soumet ses titulaires aux insécurités du marché dues à un accès restreint aux avantages sociaux, à la protection sociale publique et à la sécurité d'emploi. Cette précarité se manifeste de façon prépondérante à l'égard de certaines caractéristiques personnelles comme le genre, la race, l'ethnie, mais aussi au regard des contextes sociaux, du type de métier, ou encore du secteur industriel ou géographique. Ce phénomène bien documenté a été conceptualisé par Fudge, Tucker et Vosko (2002 : 9) et Crawford et Vosko (2005 :44-66) sous le vocable de « *social location* », soit « catégorisation » ou « localisation sociale » [notre traduction]. La main d'œuvre qui occupe les postes d'AFR combine des caractéristiques personnelles qui la placent en situation de précarité. Nous sommes en effet en présence de travailleuses le plus souvent, migrantes, issues de minorités visibles. Finalement, il est possible d'avancer que la loi agit en tant que « corset de

précarité » (Coiquaud, 2009 : 10) en limitant l'accès à certains droits fondamentaux, dont tous les travailleurs devraient bénéficier, comme les droits sociaux et les droits de la personne. Par exemple, l'exigence même du PAFR de conférer aux AFR un statut temporaire et des conditions particulières d'exercice de leur emploi complexifie pour les AFR l'éventualité de se prévaloir de ces droits.

En remède à ces maux, l'action collective semble une solution appropriée et nécessaire pour améliorer les conditions de travail et de vie de ces travailleuses. Cette action commune ou concertée, entreprise par les membres d'un groupe, permet d'atteindre des objectifs communs (BRISES, 2010). En droit canadien, le véhicule traditionnel pour assurer la défense des droits des travailleurs est l'accès à la syndicalisation. Le *Code du travail* met à la disposition des parties un cadre procédural pour qu'elles puissent librement s'associer. Ce cadre protégé constitutionnellement a fait l'objet de développements jurisprudentiels récents. À ce jour, la Cour suprême reconnaît comme droit dérivé à la liberté d'association, l'existence d'un « droit procédural de négocier collectivement » (*Health Services and Support – Facilites Subsector Bargaining Assn. c. Colombie-Britannique*, 2007 CSC 27, par. 68). Ce droit est pourtant de portée restreinte, puisqu'il ne garantit ni l'atteinte de résultats ni le droit de revendiquer un modèle particulier de relations de travail ou de négociation, le modèle issu de Code du travail par exemple. La « reconnaissance du droit de négociation collective n'est pas la consécration d'un type particulier de système de négociation collective, comme le modèle Wagner qui prédomine au Canada » (*Ontario (Procureur général) c. Fraser*, 2011 CSC 20 (CanLII), par. 7), il vient seulement protéger le processus. Par conséquent, le pouvoir judiciaire laisse au législateur la latitude de créer des régimes *ad hoc* de représentation. De plus, la Cour précise que l'alinéa 2d) de la *Loi constitutionnelle de 1982* « peut à bon droit imposer une protection législative de l'activité collective pour assurer l'exercice véritable du droit individuel ». Or il est clair que les caractéristiques des travailleurs et du travail effectué par les AFR présentent des particularités en regard d'un travail conventionnel. Celui-ci s'effectue à domicile

pour une durée déterminée, le plus souvent par des femmes issues de minorités ethniques. Récemment dans l'arrêt *Ontario c. Fraser*⁵, la Cour Suprême du Canada a conclu que le « législateur ontarien n'est pas obligé d'accorder aux travailleurs agricoles des droits de négociation collective d'un type particulier pour permettre un exercice réel de leur liberté d'association ». À ce stade, nous considérons ces développements jurisprudentiels pertinents pour assurer une représentation à ces travailleuses. Avant d'aller plus avant sur ce point, il convient de relever sur le terrain quels sont les acteurs qui assurent la représentation de ces travailleurs et le cas échéant, comment ils s'y prennent. À l'heure actuelle, aucune étude ne porte sur la représentation au travail de ces travailleurs et manifestement nous n'avons pas affaire à une représentation de type classique. Par conséquent, il nous faut examiner dans la littérature le concept de représentation (3.1.1), pour ensuite relever qui sont parmi les acteurs traditionnels et les nouveaux acteurs ceux qui assument la représentation de ces travailleurs (3.1.2). Et, finalement, nous mobiliserons la théorie des quasi-syndicats pour comprendre les liens qui unissent ces acteurs entre eux d'une part et entre eux et les travailleurs d'autre part (3.1.3).

3.1.1 La représentation syndicale, au-delà du lieu de travail

Afin de comprendre la configuration de la représentation au travail des AFR, nous devons délimiter ce que nous entendons par « représentation au travail ». Quelles actions, quelles stratégies constituent une représentation pour notre clientèle cible? Fudge (1997) a bien démontré que la représentation syndicale traditionnelle présente de grandes lacunes dans le contexte du travail à domicile. Pourtant, il nous semble prématuré de l'exclure du portrait pour le moment. Afin d'étayer notre réflexion, Murray et Verge (1999) présentent un chapitre sur *La représentation syndicale au-delà de l'entreprise* qui permet de caractériser cette représentation syndicale qui s'effectue hors du lieu de travail dans un contexte québécois.

⁵ *Ontario c. Fraser*, 2011 CSC 20, <http://www.canlii.org/en/ca/scc/doc/2011/2011scc20/2011scc20.pdf>

L'actuel régime de travail juridique de représentation syndicale perçoit le syndicat primordiallement comme un agent local de négociation collective et l'investit à cette fin d'un pouvoir exclusif de représentation d'une collectivité particulière de salariés. Privilégiant à cet égard la représentation sur le plan de l'entreprise, il ne prend en considération la réalité syndicale que partiellement (Murray et Verge, 1999 : 59).

En effet, en adoptant cette vision, le régime juridique québécois néglige l'action de caractère civique ou politique du syndicat au profit de l'action professionnelle en plus d'ignorer le syndicat plus large auquel une unité locale pourrait appartenir (Murray et Verge, 1999 : 59). Murray et Verge (1999 : 59) soutiennent que la « réalité de la représentation syndicale est [...] plus riche et plus variée » que ce à quoi se limite le cadre juridique.

Selon Murray et Verge (1999 :60-61) le visage de la représentation collective hors entreprise se caractérise par quatre facteurs de distinction :

1. L'action de représentation poursuit des fins qui tantôt concernent immédiatement le travail, tantôt rejoignent plus largement les conditions de vie du salarié;
2. La représentation des salariés se rattache soit à une activité privée ou une activité étatique
3. La représentation syndicale est d'une ampleur variable : soit générale ou sectorielle et s'exerce sur un plan soit régional, national ou international;
4. La représentation syndicale est susceptible de se rattacher à l'une ou l'autre des formes d'action suivante : action de négociation collective, participation à une instance de concertation, épisodique ou permanente, avec ou sans apport étatique, ou lobbyisme.

Ces quatre facteurs de distinction sont traduits par des actes de diverse nature. En l'occurrence, en plus de moyens élaborés au point 4, la représentation s'effectue au moyen de formation de comités ad hoc, paritaires ou permanents, d'associations sectorielles, de recherche et de séances d'information (Murray et Verge, 1999, p. 66-67). Cette représentation touche quatre grands axes, soit le régime de travail, le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi, la défense et l'avancement de l'intérêt de la profession et le développement de l'action étatique d'encadrement.

Ces quatre facteurs de distinction nous permettront de classer les actions de représentation dans nos recherches.

Tableau 3.1.1 : Cartographie de la représentation au travail hors entreprise

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Régime de travail : négociation collective, concertation, encadrement de la négociation, surveillance des normes étatiques, santé et sécurité, langue, prestations sociales et gestion des régimes collectifs, 2. Développement de la main-d'œuvre et de l'emploi : formation, développement de l'emploi 3. Défense et avancement de l'intérêt de la profession 4. Développement de l'action étatique d'encadrement |
|---|

Adapté de Murray et Verge, 1999 : 66-67

La théorie de Murray et Verge (1999) sera particulièrement utile pour examiner la représentation au travail des AFR car elle pose les bases d'une représentation hors entreprise en définissant le type d'action à observer sur le terrain.

3.1.2 L'approche des nouveaux acteurs et des modes émergents de régulation au travail

Maintenant que nous savons par quels actes la représentation peut s'exercer, il convient d'identifier qui sont les acteurs qui tentent d'assurer l'amélioration des conditions de vie et de travail des travailleurs domestiques. Tel qu'il a été démontré dans le chapitre précédent, les particularités du secteur domestique, les caractéristiques des travailleurs et du travail en soi font en sorte que les modes de représentation traditionnels perdent leur efficacité (Fudge, 1997 : 133). Nous cherchons alors à savoir s'il existe d'autres modes de représentation dans le secteur

du travail domestique migrant et, si c'est le cas, d'identifier qui sont les acteurs porteurs de cette représentation, autres que l'acteur syndical traditionnel.

Pour appuyer notre réflexion, nous présentons l'approche des nouveaux acteurs et des modes émergents de régulation au travail. Cette théorie, développée par Bellemare (2000) et approfondie par Legault et Bellemare (2008), vient en réponse à l'inadéquation du modèle classique d'acteur proposé en relations industrielles (RI).

Le contexte de ces deux études est différent. Tandis que Bellemare (2000) a pris comme terrain d'étude la Société des transports en commun de Montréal (STCUM à l'époque et maintenant STM), Legault et Bellemare (2008) ont sélectionné un échantillon de 88 professionnels appartenant à sept entreprises différentes de la région de Montréal, dans les secteurs traditionnels et des nouvelles technologies. De fait, tel qu'expliqué par les auteurs (Legault et Bellemare, 2008 : 743), l'objectif est de démontrer la présence d'acteurs qui demeurent non reconnus dans le système de RI bien qu'ils y exercent une influence importante. Ces deux études ont réussi à démontrer l'intervention d'acteurs non conventionnels dans le processus de relations industrielles au sein de différentes entreprises. Les auteurs ont démontré que ces nouveaux acteurs, les usagers du transport en public dans le premier cas et les clients de produits de technologie dans le second, avaient une influence importante sur les systèmes de RI et que leurs actions occasionnaient des changements durables et continus dans les entreprises en question. Pourtant la théorie classique en relations industrielles ne lui accorde pas de place.

Cette approche des nouveaux acteurs et modes émergents est intéressante, car elle permet d'identifier qui assure la représentation dans un environnement contemporain. La théorie qui sous-tend cette proposition est la suivante : traditionnellement, la littérature définit trois acteurs dans le système des RI : le syndicat, l'employeur et le gouvernement (Dunlop, 1958 ; Kochan, Katz et McKersie, 1986). Aujourd'hui cette définition d'acteur doit nécessairement être élargie afin de mieux refléter l'évolution du monde du travail, les mouvements

sociaux et d'inclure les groupes d'intérêts, tout en tenant compte du caractère fluctuant du système de RI (Legault et Bellemare, 2008 : 744). En l'occurrence, l'action n'est plus limitée aux agissements de ces trois acteurs principaux, mais elle peut s'étendre à d'autres acteurs dans la mesure où ils ont la « capacité de modifier l'environnement d'un tiers et de produire, intentionnellement ou pas, des conséquences à travers son comportement » (Bellemare, 2000 : 385). Dans cette optique, l'acteur devient un « individu, un groupe ou une institution qui possède la capacité d'influencer, à travers ses actions, la direction des RI ou l'action d'autres acteurs dans le système des RI » (Bellemare, 2000: 386). Ces nouveaux acteurs possèdent également la capacité de convaincre d'autres acteurs de considérer leurs aspirations et de répondre favorablement à certaines d'entre elles. Nous adoptons d'ailleurs cette définition pour expliquer le concept d'« acteur » figurant dans l'une de nos sous-questions de recherche. En étant très inclusive, cette définition nous permettra de considérer une grande variété d'acteurs, indépendamment de leurs origines.

Legault et Bellemare (2008 : 744) reconnaissent que certains syndicats s'en remettent au support d'organisations non syndicales, comme les groupes de féministes ou les groupes de défense des droits de l'homme, pour faire avancer leur cause au travail. De ce fait, ces nouveaux acteurs et leurs actions finissent par avoir un effet direct sur les conditions de travail dans les secteurs syndiqués, peu importe l'action du syndicat local en question (Legault et Bellemare, 2008 : 744). Ceci indique que diverses parties prenantes ont un impact sur les RI d'une entreprise ou d'un secteur, même si leur mission n'est pas forcément connexe à celle du syndicat.

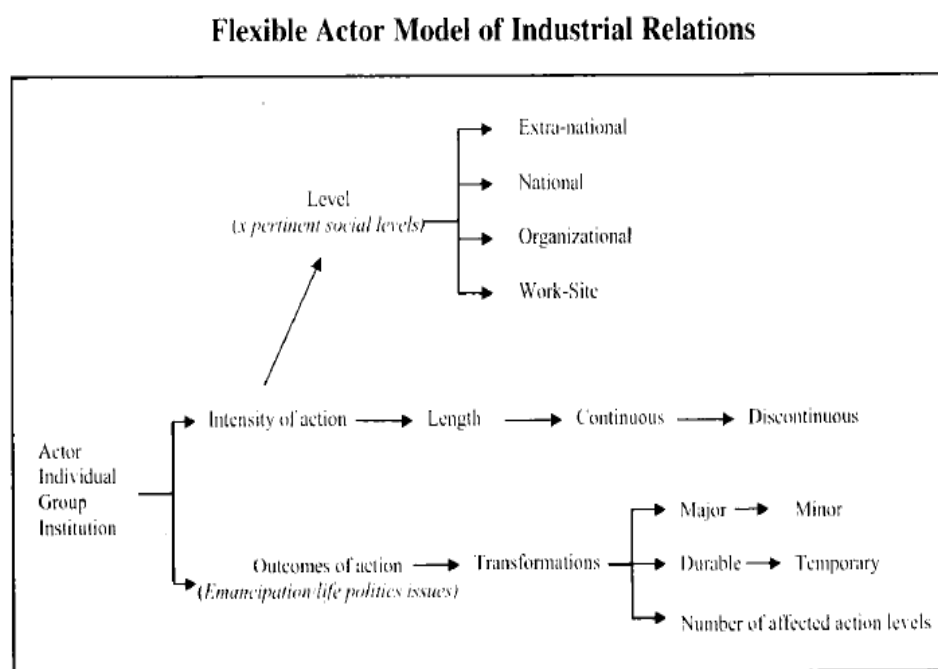
Ainsi, les acteurs dans un système de RI assument leur rôle de multiples façons dans un groupe tout en influençant l'organisation du travail, la gestion des RH et la détermination des conditions de travail (Legault et Bellemare, 2008 : 746).

Tel qu'exposé dans la section précédente, diverses organisations de défense des droits, de soutien et d'aide gravitent autour des travailleurs du PAFR sans toutefois appartenir à la catégorie formelle du syndicat. Il sera donc intéressant d'évaluer en

quoi ils participent à la représentation au travail des AFR à l'aide de cette théorie des nouveaux acteurs et des modes émergents de régulation au travail.

Legault et Bellemare (2008 : 745) suggèrent un schéma qui catégorise les actions des nouveaux acteurs. Selon les diverses dimensions d'un système RI, l'action des acteurs peut varier selon trois axes : l'intensité, l'étendue et le résultat. L'intensité se traduit par le caractère occasionnel ou continu de l'action. L'étendue représente la portée limitée ou large de l'action, qu'elle soit restreinte aux frontières de l'organisation ou élargie aux instances de régulation. Finalement, le résultat indique la durabilité des actions, qu'elles soient permanentes ou passagères, importantes ou mineures. La figure 3.1 illustre ces divers axes liés à l'action.

Figure 3.1 : Les nouveaux acteurs et les modes émergents de régulation au travail dans le système des RI



(Tiré de Legault et Bellemare, 2008 : 745)

Il est important de spécifier que nous n'utiliserons pas cette théorie dans l'optique de prouver l'impact des acteurs sur les résultats, comme les auteurs le font, mais plus dans une optique de classification. En effet, le modèle de Legault et Bellemare (2008) présente une catégorisation intéressante et pertinente quant aux actions. Nous comptons exploiter cette catégorisation pour mieux discerner et classer les actions, indépendamment des résultats en tant que tels.

3.1.3 L'approche théorique des quasi-syndicats

L'approche de Bellemare (2000), reprise et développée quelques années plus tard par Legault et Bellemare (2008) permet d'établir que certains acteurs non traditionnels ont une influence sur le système de RI. Toutefois, afin de déterminer qui sont ces acteurs dans notre contexte particulier, un des modèles qui apparaît le plus pertinent est celui de Heckscher et Carré (2006). En effet, ce modèle explore les nouveaux types d'organisations émergentes et la manière dont elles défendent les droits au travail, de travailleurs souvent atypiques. Heckscher et Carré (2006) explorent ces systèmes complexes, qui ne sont ni des compléments, ni des substituts aux syndicats, qu'ils nomment les « quasi-syndicats » [notre traduction] (*quasi-unions*). Ces derniers sont définis de la manière suivante :

[...] the broad range of organisations that have emerged to represent the interest of otherwise unrepresented people in their work lives and in their relationship with their employer, seeking to address matters of worker rights and to improve working conditions (Heckscher et Carré, 2006: 606).

Ces quasi-syndicats se retrouvent principalement chez certaines catégories de travailleurs, notamment, les travailleurs les plus pauvres et les plus marginalisés, comme les travailleurs temporaires ou les immigrants sans-papiers. De plus, ces associations se forment fréquemment autour de l'identité sociale, comme la race, le genre, l'ethnicité et l'orientation sexuelle (Heckscher et Carré, 2006 : 608). Tel que démontré dans la section précédente, ce genre de travailleurs s'apparente nettement

aux AFR, dans la mesure où leur statut temporaire, leur origine et leurs conditions de travail font de ces travailleurs des titulaires potentiels au travail précaire.

Les quasi-syndicats sont des organisations volontaires, le plus souvent gérées par des employés. Ils ont généralement un petit nombre de délégués, mais de nombreux membres peu fidèles et peu impliqués. L'adhésion est peu réglementée et l'implication des partisans peut varier, allant de celui qui paye ses cotisations, à celui qui reçoit le bulletin de nouvelles. Il n'y a pas d'élections et ces associations sont gérées par des comités de pilotage (Heckscher et Carré, 2006 : 609-610).

L'affiliation se fait sur la base des arrangements d'emploi, de l'industrie, de l'identité sociale ou de la situation géographique. Cependant, la race, l'ethnicité, la nationalité ou l'orientation sexuelle sont souvent des motifs rassembleurs, spécialement pour les quasi-syndicats non reconnus par l'employeur (Heckscher et Carré, 2006 : 610).

Les fonctions premières de ces quasi-syndicats se divisent entre deux grandes orientations stratégiques:

- 1) *advocacy*, c'est-à-dire, la capacité des quasi-syndicats à développer des moyens de pression, comme l'action politique, afin de changer les politiques de l'employeur (Heckscher et Carré, 2006 : 610)
- 2) les services aux membres, comme faciliter la formation, fournir de l'information sur l'employeur et la qualité de l'emploi, faciliter l'accès au financement ou ouvrir une coopérative. (Heckscher et Carré, 2006 : 611).

L'approche de Heckscher et Carré (2006) est particulièrement intéressante car elle permet dans un premier temps d'identifier les spécificités des nouvelles organisations qui œuvrent à la défense des travailleurs marginalisés. Dans un second temps, elle permet de déterminer la nature de leurs actes, qui ne sont pas forcément les mêmes que ceux proposés par les syndicats à leur membre et qui n'emploient pas nécessairement les moyens traditionnels qu'utilisent les syndicats pour faire avancer leur cause.

Cette théorie est d'autant plus intéressante que ces quasi-syndicats ont réussi à s'établir dans des secteurs où les syndicats ont une présence limitée, notamment dans les marchés de l'emploi où peu de normes du travail sont respectées et dans les situations d'emploi complexes où les arrangements sont multiples et ambigus (Heckscher et Carré, 2006 : 613). Deuxièmement, ils agissent en tant que rares témoins d'abus organisationnel et en tant que défenseurs des droits des travailleurs très vulnérables. Notamment, les centres d'employés sont témoins de violations des normes du travail avant même que les responsables législatifs ou les avocats l'apprennent (Heckscher et Carré, 2006 : 613). Troisièmement, ils ont à plusieurs reprises réussi à attirer l'attention du public sur certaines problématiques (Heckscher et Carré, 2006 : 613). Ces organisations semblent toutes désignées pour opérer dans le contexte de l'emploi domestique migrant engendré par le PAFR, à cause de leurs caractéristiques mentionnées précédemment.

L'intérêt de la théorie des quasi-syndicats ne s'arrête pas là. Heckscher et Carré (2006) mettent en exergue l'importance des réseaux dans la survie de ces quasi-syndicats. Étant généralement de petite taille, et faisant face à nombreuses incertitudes concernant leur financement et leur avenir, les quasi-syndicats assurent leur pérennité en menant des actions coordonnées (Heckscher et Carré, 2006 : 614). La formation de réseaux présente donc un potentiel prometteur pour ces organisations, tout spécialement si elles réussissent à intégrer les vrais syndicats dans leurs réseaux.

Les réseaux efficaces ont des mécanismes forts et stables qui les lient entre eux, ce qui leur permet d'atteindre des objectifs définis de manière efficiente. Pareillement, ils ne sont ni centralisés, ni décentralisés, mais interdépendants.

Les auteurs identifient à cet égard, quatre mécanismes destinés à établir un réseau de collaboration efficace (Heckscher et Carré, 2006 : 619). Autrement dit, ils cernent les types d'interaction existant entre les quasi-syndicats et les évaluent. Cette approche sera utile pour évaluer, le cas échéant, les liens entre les organisations de défense des AFR. Les auteurs suggèrent les mécanismes suivants :

- **Plateforme d'information partagée** : confiance, matériel adéquat, informatique afin de faciliter la coordination court-terme et la planification long-terme
- **Normes comportementales partagées**: honnêteté, discussion ouverte, transparence, réciprocité et l'attention aux intérêts des autres
- **Mission commune**: but partagé à long terme
- **Gouvernance**: des mécanismes forts de prise de décision et de renforcement.

3.1.4 Pertinence du cadre théorique

Nous venons de présenter trois théories, soit celle de Murray et Verge (1999), celle de Legault et Bellemare (2008) et finalement celle de Heckscher et Carré (2006). Ces trois théories posent les bases théoriques et conceptuelles autour desquelles s'articule notre recherche. Nous présenterons les concepts retenus pour répondre à notre question de recherche et à nos trois sous-questions, à savoir : qui sont les acteurs de la représentation, quelles sont leurs actions et dernièrement, quel genre de liens ont-ils entre eux pour ensuite proposer notre cadre conceptuel.

Chaque théorie exposée un peu plus tôt propose une lecture de notre objet de recherche, mais c'est la combinaison partielle de ces trois théories qui nous permettra d'explorer notre objet de recherche.

Tout d'abord, pour étudier l'identité des acteurs de la représentation au travail des AFR, Legault et Bellemare (2008) ont bien établi la nécessité d'introduire de nouveaux acteurs dans le système de RI. Déjà, cette approche nous permet d'élargir notre échantillon d'acteurs et de déborder du cadre traditionnel. Bien que le but de leur étude soit différent du nôtre, nous pouvons adapter certaines de leurs dimensions à notre recherche. En effet, tandis qu'ils entendent démontrer l'impact d'acteurs non conventionnels sur les processus de RI d'une entreprise, nous commencerons par nous intéresser aux acteurs, sans nécessairement nous intéresser

à l'impact de leurs actions sur la représentation au travail des AFR, sans quoi nous dépasserions amplement les objectifs de notre recherche. Malgré un contexte fort différent des entreprises du secteur des nouvelles technologies, nous nous proposons d'étudier, le secteur du travail domestique migrant à domicile. Nous croyons en l'utilité de cette théorie pour précisément élargir la représentation au travail à d'autres titulaires que l'acteur syndical. En effet, l'évolution du monde en général, la naissance et la multiplication de mouvements sociaux et l'émergence de nouveaux groupes d'intérêts sont présents sur le marché du travail. Nier leur rôle serait une façon d'occulter la nouvelle réalité de notre système de relations industrielles.

En analysant plus précisément ces nouveaux acteurs, il convient de nous référer à l'approche des quasi-syndicats et de leurs réseaux, développée par Heckscher et Carré (2006). L'action syndicale est difficilement accessible dans le domaine de l'emploi à domicile (Fudge, 1997 : 133). En contrepartie, les quasi-syndicats et la force de leurs réseaux présentent un potentiel de représentation au travail plus englobant, plus viable et plus prometteur à long terme que la représentation traditionnelle, car ils permettent la mobilisation stratégique et cohérente de plusieurs petits groupes vers un même objectif. Dans leur article, Heckscher et Carré (2006) donnent une définition extensive de ce que sont ces quasi-syndicats et nous permettront de mieux cibler nos acteurs. Enfin, malgré leur croissance et leur faible chance de survie, ces quasi-syndicats ont tout de même un rôle à jouer, spécialement chez les travailleurs qui n'ont pas d'autres moyens de se faire représenter au travail.

À cet exercice d'identification des quasi-syndicats, Heckscher et Carré (2006) ajoutent l'identification des types de représentation au travail. Cette théorie permet donc de classer le type d'action selon deux grands axes (*advocacy* et *services*). De manière complémentaire, Murray et Verge (1999) proposent quatre dimensions d'action syndicale hors du milieu de travail, qui, rappelons-le, sont : le régime de travail, le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi, la défense et

l'avancement de l'intérêt de la profession et le développement de l'action étatique d'encadrement. En plus, ils énumèrent une liste d'actions potentielles qui s'inscrivent dans ces grandes catégories, qu'il s'agisse de la formation de comités, de concertation, de lobbyisme, par exemple. Ces deux théories sont fort pertinentes du fait qu'elles couvrent des acteurs très différents. Alors que Heckscher et Carré (2006) présentent les actions des quasi-syndicats, Murray et Verge (1999) se penchent sur les actions des syndicats, petits ou grands. Ces deux théories permettent de s'adresser à une variété d'acteurs et de bien saisir la différence entre la nature et la portée de la représentation exercée. Finalement, l'approche de Legault et Bellemare (2008) pousse plus loin l'analyse en classifiant les actions menées par ces acteurs et en les plaçant sur un continuum où l'intensité, l'étendue et les résultats sont mesurés. Malgré tout l'intérêt que présente ce modèle, nous n'utiliserons pas cette portion de leur théorie, car nous dépasserions les objectifs de notre recherche. Il est important de rappeler que notre optique est de caractériser les actions. Ainsi, les actions seront classifiées selon leur caractère international, national ou local, selon leur intensité, c'est-à-dire la durée de ces dernières et leur propriété continue ou discontinue et finalement, sur leur résultat durable ou temporaire, majeur ou mineur. Il est effectivement intéressant de juxtaposer ces trois théories, car elles nous permettent de couvrir plusieurs dimensions de la représentation qui nous intéressent. Nous obtenons donc une catégorisation des actions selon leur visée par Heckscher et Carré (2006) et Murray et Verge (1999) de même qu'une description du type et de la portée de l'action, selon la manière dont elle est entreprise et les efforts qui sont déployés pour la soutenir proposée par Legault et Bellemare (2008).

Finalement, afin d'étudier la force des réseaux entre les acteurs, Heckscher et Carré (2006) seront mobilisés à nouveau. La force des réseaux est l'essence même de la théorie des quasi-syndicats qui explique l'importance pour les quasi-syndicats d'unir leurs efforts et pose les conditions nécessaires pour établir un réseau de collaboration efficace. Toutefois, il faut admettre que les réseaux de quasi-syndicats ont des limites importantes. Bien qu'en théorie, ils paraissent porteurs de solutions,

en pratique, l'action coordonnée et cohérente semble plus complexe à atteindre et, une fois obtenue, à conserver (Heckscher et Carré, 2006). Nous porterons une attention particulière à cet aspect durant nos recherches. Pour compléter la classification des relations, nous utiliserons les quatre caractéristiques de Murray et Verge (1999) pour décrire davantage dans quel contexte et dans quel but les relations s'entretiennent.

3.2 Modèle conceptuel

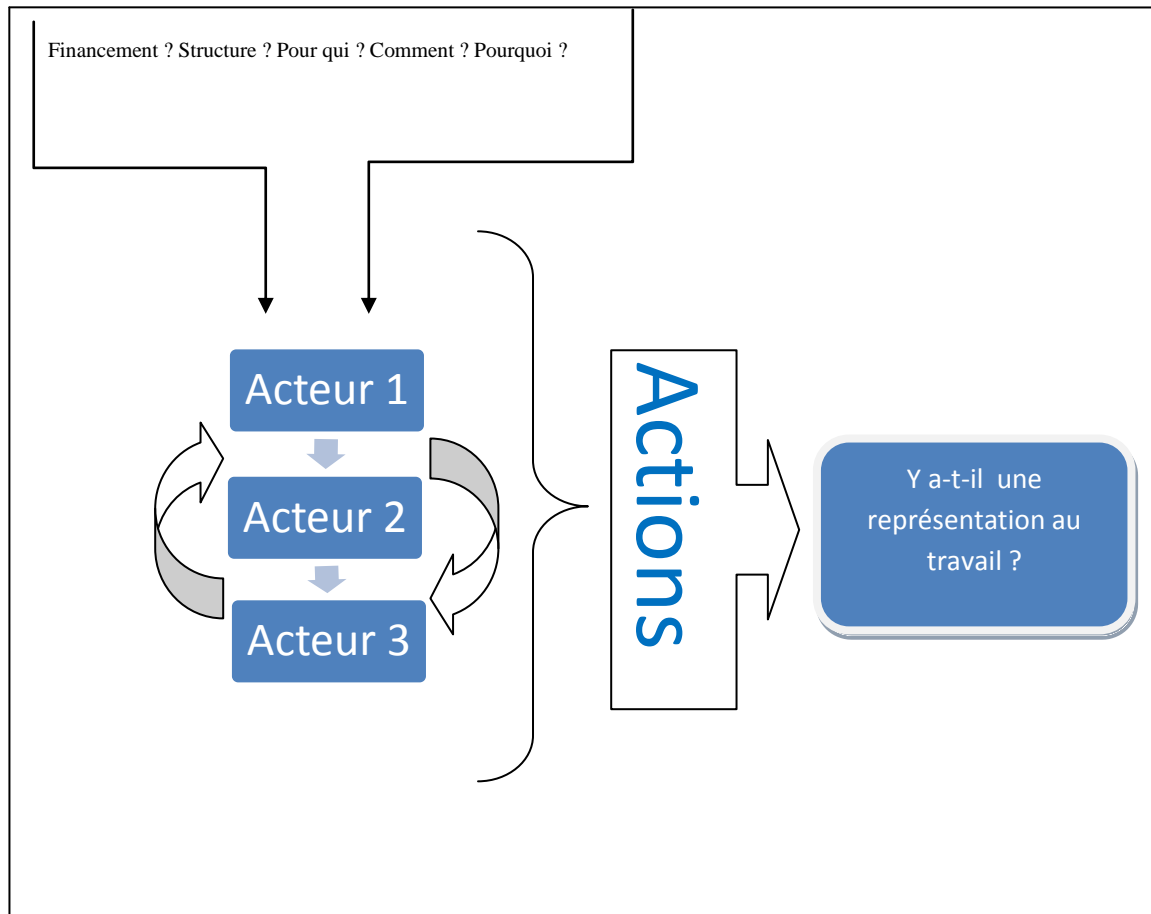
Notre modèle conceptuel est dérivé des théories des quasi-syndicats et des nouveaux acteurs en RI. Nous allons donc présenter les concepts qui seront utilisés dans le cadre de notre recherche empirique.

Ainsi, dans un premier temps, nous retrouvons les *acteurs*, qui, comme énoncés par Hecksher et Carré (2006) et Legault et Bellemare (2008), sont des entités diverses qui ont un impact sur l'environnement de travail en l'occurrence le travail domestique. Identifier qui sont ces derniers, leurs objectifs et les liens qu'ils entretiennent entre eux, voilà les trois objectifs qui nous occuperont dans la première partie de notre recherche.

Dans un second temps, une fois les acteurs identifiés, nous serons en mesure d'identifier la nature des actions menées. Ces actions sont les résultats des démarches entreprises par les acteurs, consciemment ou pas, qui ont un impact varié sur la représentation au travail.

Finalement, la *représentation au travail* est la capacité de faire valoir ses droits au travail à travers diverses méthodes. Il s'agit du résultat des actions et peut inclure l'amélioration des conditions de travail, la modification des textes de loi, la reconnaissance de l'emploi et ainsi de suite.

Figure 3.2 : Modèle conceptuel de la recherche



Ce modèle de recherche nous permettra tout d'abord de répertorier les acteurs qui œuvrent pour la représentation au travail des travailleurs migrants du PAFR et ensuite, d'évaluer la portée de leurs actions sur la représentation au travail effective.

3.3 Propositions de recherche

Étant donné qu'aucune étude ne porte sur la représentation au travail des AFR régis par le PAFR au Québec et que peu abordent de façon générale cette problématique, nous allons nous pencher sur cette question. Après avoir exposé notre cadre théorique et précisé le modèle conceptuel retenu, nous sommes en mesure de formuler des propositions de recherche suivantes :

1. Il existe des modes de représentations alternatifs à la représentation syndicale afin de protéger les travailleurs domestiques du PAFR ;
2. Les acteurs collaborent entre eux, cherchant à protéger les travailleurs domestiques ;
3. Les moyens sont limités afin de bâtir une plateforme solide et d'organiser des campagnes militantes ;

La section suivante couvrira donc la démarche méthodologique mise de l'avant afin de vérifier les propositions précédemment présentées.

4. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Afin de répondre à notre question de recherche et d'en vérifier les propositions qui l'accompagnent, nous présenterons la stratégie que nous avons employée pour mener notre recherche, puis expliquerons par quelle méthode nous avons collecté les données, et décrirons nos outils de recherche. Nous terminerons cette partie en présentant les limites inhérentes à notre méthode de recherche.

4.1 Stratégie de recherche

L'objectif de notre recherche est d'étudier, de manière exploratoire, les acteurs qui représentent au travail les AFR et les liens qu'ils ont entre eux afin de mieux comprendre qui représentent ce groupe de travailleurs et comment ils s'y prennent.

Nous avons opté pour une démarche de recherche de type qualitative. Ce choix s'explique par la rareté des organismes, mais aussi par l'objectif de notre étude. Puisqu'il s'agit de l'étude de la représentation au travail des AFR, l'analyse exige de comprendre un phénomène complètement nouveau, d'où l'importance de procéder à une analyse fine. En effet, nous cherchons à comprendre le rôle, l'influence, les liens complexes existants (le cas échéant) et l'historique des organisations. Avec un devis qualitatif, l'accent est mis sur les acteurs et le contexte. Il permet d'exploiter toute la richesse et offre un raffinement dans les informations assemblées. Dépelteau (2007 : 17) souligne d'ailleurs le caractère « très diversifié » de la recherche en sciences sociales sur les plans méthodologique et théorique. En plus, ce devis ouvre une plus grande voie aux pistes alternatives de réflexion et aux idées à l'égard de l'analyse, tout en permettant une profondeur accrue dans l'interrogation. Ce devis est d'autant plus approprié pour cerner les rôles et analyser les interactions présentes entre les acteurs sachant que nous obtiendrons nos éléments de réponse par l'analyse des propos de nos répondants. De plus, le devis qualitatif présente comme avantage une grande flexibilité, ce qui permet au chercheur de réorienter sa recherche en cas de besoin et lui offre une plus

grande latitude en comparaison aux stratégies quantitatives. Également, le devis qualitatif offre une bonne validité interne, ce qui veut dire la possibilité d'exclure des explications alternatives. En explorant en détail un petit nombre de sujets, le devis qualitatif devient représentatif de la réalité de ces sujets et permet au chercheur de comprendre les spécificités de leur situation. Cela dit, ce type de devis est celui qui concorde le mieux avec nos objectifs de recherche.

4.2 Design de recherche

Maintenant que notre stratégie de recherche est établie, nous pouvons spécifier le design de notre recherche. Pour ce faire, nous définirons l'unité d'analyse et le terrain de recherche, pour ensuite préciser l'horizon temporel que nous avons retenu.

4.2.1 L'unité d'analyse et le terrain de recherche

Nous cherchons à éclairer la représentation au travail des AFR. Afin de répondre à notre question de recherche et de vérifier nos hypothèses, nous n'avons d'autre choix que de prendre pour unité d'analyse l'organisation qui défend les droits des AFR. En effet, nous allons étudier chacune des organisations individuellement et évaluer son historique, ses actions, et les liens qu'elle tisse avec les autres organisations afin d'établir un portrait de la configuration de la représentation au travail des AFR. Ce sont des informations qu'il est uniquement possible de recueillir auprès de ces organisations. Notre terrain est donc constitué des diverses organisations qui défendent les droits des AFR.

4.2.2 L'horizon temporel

Notre étude s'étend de 1981 à 2011 et se divise en deux portions : la première est l'analyse de contenu (1981-2011) et la seconde la recherche sur le terrain (janvier 2011 à août 2011). Nous fixons le début de cet horizon en 1981 puisque c'est à

partir de ce moment que fut créé le PEME, ancêtre du PAFR. Ce programme constitue la pierre angulaire de notre recherche, car c'est ce dernier qui permet l'entrée au pays des aides familiales résidentes et qui régit certaines de leurs conditions de travail. Sans ce programme, il n'y aurait pas lieu d'explorer les acteurs qui défendent les droits au travail des aides familiales résidentes. Notre période d'étude s'étend jusqu'en août 2011, date de la fin de nos entretiens.

4.3 La collecte de données

Afin de recueillir les informations désirées, nous avons procédé en deux temps : nous avons procédé à des entretiens semi-directifs et à l'analyse de contenu. En ayant recours à deux méthodes distinctes, la validité de la recherche s'en trouve améliorée. En effet, alors que les entretiens révèlent les données non documentées, l'analyse de contenu amène une dimension d'appui, complète et renforce les nouvelles informations.

4.3.1 L'entretien semi-directif

« Sous leurs différentes formes, les méthodes d'entretien se distinguent par la mise en œuvre des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine » (Quivy et Campenhoudt, 2006 : 173). En effet, lorsqu'ils sont déployés correctement, « ces processus permettent au chercheur de retirer de ses entretiens des informations et des éléments de réflexion très riches et nuancés » (Quivy et Campenhoudt, 2006 : 173). Il a été possible d'effectuer 15 entretiens. Tous ont été menés auprès d'intervenants et de représentants de diverses associations et organisations concernées par les travailleurs migrants du PAFR. Les données furent recueillies au moyen d'entretiens semi-directifs. L'entretien est « semi-directif en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises » (Quivy et Campenhoudt, 2006 : 174). À cet effet, la méthode permet d'accorder une certaine liberté aux intervenants dans leurs réponses. « Généralement, le chercheur dispose d'une série de questions guides, relativement

ouvertes, à propos desquelles il est impératif qu'il reçoive une information de la part de l'interviewé. » (Quivy et Campenhoudt, 2006 : 174).

Plus particulièrement, nous avons choisi d'utiliser les entretiens semi-directifs dans le but d'approfondir la compréhension des acteurs, de leurs façons d'agir et des relations, des réseaux complexes qui se tissent entre eux. En effet, cette méthode convient particulièrement à l'analyse « d'un problème précis : ses données, les points de vue en présence, ses enjeux, les systèmes de relations, le fonctionnement d'une organisation » (Quivy et Campenhoudt, 2006 : 175). De plus, l'objet à l'étude étant singulièrement rattaché à l'expertise et aux expériences des répondants, l'entretien semi-directif apparaît tout indiqué pour ce genre de situation. Cette méthode nous permet d'obtenir une profondeur, une finesse, dans les réponses amassées, tout en ayant la liberté d'explorer davantage certains concepts qui nous semblent pertinents (Dépelteau, 2007 : 317). L'entretien semi-directif est propice à l'obtention d'un véritable échange au cours duquel l'interlocuteur du chercheur exprime ses perceptions d'un événement ou d'une situation, ses interprétations ou ses expériences, tandis que, par ses questions ouvertes et ses réactions, le chercheur facilite cette expression, évite qu'elle s'éloigne des objectifs de la recherche et permet à son vis-à-vis d'accéder à un degré maximum d'authenticité et de profondeur (Quivy et Campenhoudt, 2006 : 174).

Nous croyons donc que l'entretien semi-directif est le moyen le plus approprié pour recueillir le type d'informations que nous cherchons. « Si l'entretien est d'abord une méthode de recueil des informations, au sens le plus riche, il reste que l'esprit du chercheur doit rester constamment en éveil de sorte que ses propres interventions amènent des éléments d'analyse aussi féconds que possible » (Quivy et Campenhoudt, 2006 : 174). De fait, même si la participation du chercheur se fait plus discrète sur le plan de la volubilité, il n'en reste pas moins qu'il possède un rôle de premier ordre dans le déroulement de l'entretien.

4.3.2 Détermination de l'échantillon

La nature de notre étude exige un échantillon typique et non probabiliste. Ainsi, l'échantillon typique « se fonde sur un choix raisonné fait par le chercheur » (Dépelteau, 2007 : 226). En l'occurrence, il fut attendu que les participants sélectionnés aient une expertise ou une connaissance du milieu et soient aptes à nous l'exposer. Notre échantillon se compose donc de représentants d'organisation œuvrant pour la défense des droits des AFR. Afin de constituer notre échantillon, deux sources nous ont été utiles. Dans un premier temps, il convenait de repérer dans les allocutions scientifiques et les différents rapports publics les groupes impliqués dans la défense des droits des AFR. Cette démarche nous a permis de répertorier un peu plus de la moitié de nos répondants, particulièrement les organisations les plus anciennes et les plus connues. Dans un second temps, la méthode « boule de neige » nous a permis de compléter notre liste de répondants. En demandant aux personnes rencontrées de nous suggérer d'autres intervenants actifs dans le domaine, nous avons obtenu les noms de nouvelles personnes à contacter, spécialement celles appartenant aux associations les plus récentes et plus petites.

Ainsi, nous désirions un échantillon comportant des organisations de divers milieux, afin d'obtenir le meilleur portrait possible de la représentation au travail des AFR. Notre échantillon comporte deux organisations de représentations des travailleurs, un ministère, deux organisations gouvernementales, quatre organisations à vocation exclusive aux AFR, deux espaces de discussion et quatre associations à vocation de défense des travailleurs en général.

Toutes ces organisations possèdent des caractéristiques spécifiques qui les rendent particulièrement pertinentes pour notre étude. Les organisations de représentation des travailleurs sont actives autant sur la scène locale qu'internationale et ont un rôle de soutien relativement aux plus petites organisations. Le ministère, pour sa part, veille à un des aspects du travail migrant à domicile, tandis que les

organisations gouvernementales détiennent un rôle d'information et de contrôle à jouer sur le terrain des AFR. Les organisations vouées exclusivement aux AFR offrent des services directement à leurs membres et adoptent certaines fois des rôles politiques. Les espaces de discussions servent à coordonner les actions des groupes de défense. Les associations à vocation de défense des travailleurs en général aident à l'avancement des droits des AFR en raison de leur mission. Au final, nous nous retrouvons avec un échantillon varié qui reflète l'ensemble des acteurs de tous les milieux qui participent de près ou de loin à la représentation au travail des AFR.

En conformité avec l'avis du Comité d'Éthique en Recherche, nous avons pris engagement de ne pas divulguer ni le nom des répondants, ni le nom de l'organisation pour laquelle ils travaillent. Nous avons donc créé un système de codification afin d'assurer la confidentialité des organisations participantes.

4.3.3 Grilles d'entrevues

Afin d'assurer un déroulement satisfaisant des entretiens, une grille d'entrevue fut bâtie en préalable. Cette dernière (figurant à l'annexe 1) comporte une dizaine de questions ouvertes qui incorporent les dimensions proposées dans notre modèle conceptuel. Les questions visent dans un premier temps à saisir le rôle, la manière d'agir et les interconnexions entre les diverses associations, mais visent également à comprendre et répertorier les actions de ces associations de même que leur impact sur la représentation au travail des AFR.

La grille d'entrevue est conçue de manière progressive et séparée en trois sections. La première section touche à l'identité et à l'historique de l'organisation. La seconde section concerne ses actions. La dernière section s'attarde aux réseaux et aux liens que les organisations développent entre elles. Une fois outillée avec notre grille, nous avons procédé à l'envoi d'un courriel à toutes les organisations afin de les informer de notre intention de les rencontrer. Le but de cette communication était de présenter sommairement notre recherche et de solliciter leur participation.

Quelques jours après l'envoi du courriel, nous avons contacté par téléphone les organisations afin de confirmer leur intérêt à participer et de déterminer un moment pour l'entrevue. Ces deux étapes furent répétées ultérieurement pour les derniers participants, recrutées selon la méthode « boule de neige ».

Les entrevues se sont déroulées entre le mois de janvier 2011 et le mois d'août 2011. Le lieu de ces rencontres fut laissé à la discrétion des répondants, la plupart choisissant une salle de réunion dans leurs édifices. Seule une entrevue fut effectuée par téléphone, la personne ayant refusé de nous rencontrer en personne. La durée moyenne des entrevues a été de 60 minutes. Avant le début des entrevues, nous avons envoyé un courriel exposant l'objectif de la rencontre et le cadre éthique dans lequel elle allait se dérouler. Ces deux éléments furent de nouveau exposés au début de la rencontre. Toutes nos entrevues ont été enregistrées, avec l'autorisation des participants, à l'exception de celle faite par téléphone.

Les entrevues furent menées selon le guide d'entretien conçu préalablement. Ce dernier fut adapté légèrement selon le type d'organisation que nous rencontrions, afin que les questions demeurent pertinentes et que l'intervenant ait matière à s'exprimer librement. Ce guide fut construit de manière à refléter les dimensions apportées par notre cadre théorique. Ainsi, une brève partie introductive amenait le participant à parler de l'historique de son organisation et les raisons ayant mené l'organisation à s'intéresser au dossier des AFR. La deuxième section de notre guide avait pour objet de découvrir les activités mises de l'avant par les organisations afin de défendre les droits des AFR, de même que les relations de l'organisation avec les autres acteurs du domaine. Finalement, le guide concluait l'entretien en se penchant sur les barrières majeures et les réalisations importantes de l'organisation dans le dossier AFR. Cette dernière section n'était pas formulée dans le but de mesurer le résultat de ces réalisations, mais bien d'être en mesure de poser un regard critique sur leurs actions. L'entretien étant de type ouvert, les participants avaient la latitude de couvrir des sujets qu'ils jugeaient importants.

4.3.4 Traitement des données

Il convient maintenant de présenter les techniques employées pour traiter les données de nature documentaires et empiriques que nous avons recueillies.

Tout d'abord, nous avons exécuté la transcription intégrale de tous les entretiens enregistrés. Sur les 15, 14 sont passés par ce procédé. Nous avons également inclus à la fin des transcriptions divers commentaires ou réflexions que nous avons notés durant les entretiens sur notre grille d'entrevue. Le quinzième entretien, non enregistré, fut traité immédiatement après la rencontre, les faits et les idées qui n'avaient pas été notés lors de la rencontre furent rajoutés aux notes prises durant la rencontre. Le tout fut transcrit dans un document. Chaque document préparé pour chacun de nos entretiens possédait entre 11 et 35 pages, dépendant de la durée de l'entretien, de la volubilité du répondant et des documents organisationnels rattachés à cet entretien.

Deuxièmement, nous avons effectué une première lecture de nos quinze entrevues transcrites. Cette étape nous a permis de nous replonger dans le terrain, tout en faisant ressortir les thèmes fondamentaux observés à travers notre cadre théorique et les nouvelles pistes de réflexion. De même, nous avons pu nous remémorer les détails que nous avions oubliés et apercevoir ceux qui nous avaient échappés lors des entretiens. Plus en profondeur cette fois, une seconde lecture de nos entretiens fut effectuée pour essayer de déceler les non-dits ou les signaux quelconques des interviewées. Incontestablement, ce qui est passé sous silence peut s'avérer tout aussi important que ce qui est explicitement dit et peut être tout aussi révélateur quant au fait de connaître le point de vue et l'opinion de l'enquêté (Crozier, 1977 : 410).

Troisièmement, nous avons amorcé une étape de codification. Pour ce faire, nous avons développé une liste comprenant une trentaine de codes de nature descriptive. Les codes furent décidés selon les dimensions importantes de notre cadre théorique,

et appartenait aux grandes catégories suivantes : l'historique de l'organisation, la mission de l'organisation, le type de services offerts, le membership, les liens avec les autres organisations, et la vitalité de l'association et des réseaux. Nous avons choisi des codes de nature descriptive, car ils permettent d'attribuer un propos à une portion de texte au lieu d'en suggérer l'interprétation. Par exemple, nous avons créé un code intitulé : *Vitalité de l'association*. Ce dernier nous a permis de décrypter les segments des *verbatim* ayant trait, notamment, au financement, au taux de roulement, aux fermetures des organisations aux communiqués de presse et rapports qu'elle produits afin d'en évaluer sa vigueur.

Une fois ces codes créés, les entrevues furent traitées à l'aide du logiciel Atlas.ti. Ce logiciel est adapté à l'organisation conceptuelle et à l'analyse systématique des données et a été conçu pour faciliter l'analyse et l'interprétation des données qualitatives, comme de grands volumes de texte. Ce logiciel nous a permis d'opérer notre travail de codification de manière systématique. Parallèlement, Atlas.ti a fait ressortir le nombre d'occurrences de nos concepts-clés tout en déterminant la prépondérance de certaines tendances.

La base du logiciel est *l'unité herméneutique*. L'unité herméneutique organise tous les documents primaires pour un projet donné : texte, graphiques, sons et images (dans notre cas, uniquement des documents texte). Nous avons créé six unités herméneutiques pour traiter nos 15 entretiens. Nous avons séparé les entretiens et les documents pertinents selon le groupe dans lequel nous avons classifié l'organisation, puis nous avons importé les documents dans l'unité appropriée. Atlas.ti présente plusieurs fonctions pour l'analyse de texte. Ceux que nous avons utilisés sont premièrement la création et la définition de codes, que nous avons préalablement déterminés. À cette étape, nous avons été en mesure de séparer et regrouper les fragments de texte en thèmes plus généraux, comme nos codes. En effet, tel qu'exprimé par Quivy et Campenhoudt (2006 : 193), « [a]gréger des données ou des variables consiste à les regrouper en sous-catégories ou à les exprimer par une nouvelle donnée pertinente ». Deuxièmement, nous avons fait

usage des *mémos*, qui sont des réflexions que le chercheur peut noter au fil de son analyse. Une fois ce travail fait, nous avons pu, en troisième et dernier lieu, explorer les relations potentielles entre les codes d'une unité herméneutique à une autre. C'est-à-dire que des comparaisons entre les données de chaque entrevue ont été réalisées avec l'exportation de codes d'une unité à une autre. De manière plus concrète, nous avons pu identifier les organisations qui avaient participé à tel événement clé, leurs actions respectives sur les plans de l'*advocacy* et des services leur niveau d'implication à la cause des AFR et la qualité des relations qu'elles entretiennent entre elles. Ceci nous a procuré les bases de notre analyse. L'accès à tous les composants du projet, c'est-à-dire, documents primaires, codes, mémos et citations s'est effectué aisément grâce à Atlas.ti. Il convient d'admettre que ce support informatique a permis l'aménagement rapide de nos données empiriques, tout en enrichissant ces dernières avec les réflexions des mémos créés.

Il est à noter que l'entrevue non enregistrée fut également traitée avec Atlas.ti, la prise de notes au cours de cette entrevue et les ajouts mentionnés précédemment ayant également été retranscrits dans un document Word.

4.3.5 L'analyse documentaire

Aux entretiens, nous avons jumelé l'analyse documentaire. Cette analyse constitue une part importante de notre travail de recherche. A priori, il a fallu étudier en détail le Programme des Aides Familiales Résidentes tel que décrit par le gouvernement du Canada, puis il a fallu examiner les spécificités rajoutées à ce programme par le gouvernement du Québec. À l'appui, le rapport de Langevin et Belleau (2000) nous a aidé à compléter et comprendre des dimensions juridiques plus complexes de ce programme. Une fois que le PAFR fut entièrement assimilé, nous nous sommes attelés à effectuer une revue historique du travail domestique au Canada à partir des années 1900, afin de comprendre la nécessité et la raison d'être du PAFR. Ce travail de recherche regroupant plusieurs auteures principalement féministes (notamment, Daenzer, Barber, Bakan et Stasiulis) nous a permis

d'établir une base sur laquelle construire notre recherche. Les constats généraux que nous avons pu tirer de cette revue historique ont contribué à forger l'orientation de notre recherche.

D'un autre côté et ultérieurement, certains documents nous ont été remis par les participants. Parmi ces documents, nous retrouvions des brochures, des rapports, des journaux et des bulletins mensuels, des lettres aux membres, des guides à l'attention des membres et des calendriers. Ceux-ci viennent compléter et valider les informations obtenues lors des entretiens. En plus, nous consultons attentivement les sites internet des organisations rencontrées durant notre période de rédaction pour ce mémoire. Certains de ces sites étaient riches en informations supplémentaires, qu'il s'agisse de la mise à jour des nouvelles activités pour les AFR ou de l'historique complet des organisations, qu'un répondant aurait involontairement abrégé. Ainsi, documents et sites internet étaient fort pertinents pour nos résultats. Ces derniers ont été lus minutieusement et nous ont permis de mieux comprendre les activités ou l'historique de nos organisations. Les segments les plus pertinents à notre recherche ont été retapés dans un document Word et analysés en parallèle de nos entrevues.

4.4 Les limites de la méthodologie

Bien que l'analyse qualitative soit reconnue comme étant moins rigoureuse que l'analyse quantitative (Dépelteau, 2007 : 375), nous croyons qu'aucune autre méthode ne nous aurait offert la souplesse nécessaire pour mener à bien notre recherche. Dans toute étude qualitative, la validité externe, c'est-à-dire, la possibilité de généraliser nos résultats à de plus larges populations, s'avère généralement plus faible que celle des études quantitatives. En l'occurrence, la nature du devis qualitatif ne permet pas d'interroger un très grand nombre de sujets. Il serait irréaliste en matière de ressources financières et d'échéancier de travailler avec la même profondeur sur un nombre élevé de gens. Ceci signifie que les résultats obtenus par le biais du devis qualitatif seront plus exhaustifs, mais ne refléteront pas forcément la tendance générale. Également, l'analyse qualitative

commande une plus grande manipulation des données et peut entraîner certains biais par rapport aux opinions ou aux croyances du chercheur, qui possède un certain contrôle sur les données et leur signification qu'il doit interpréter encore et encore. En effet, l'importance du jugement du chercheur et le caractère itératif du devis constituent deux de ses limites.

Toutefois, nous avons veillé à respecter les notions de saturation et de validation auprès de notre échantillon. Ces dernières viennent baliser les procédures à respecter lors de l'analyse qualitative. La saturation est atteinte lorsque les nouvelles investigations n'apportent plus d'élément nouveau et vient donner l'indice que la fin de la collecte approche. La validation permet de vérifier les résultats et ajoute du poids à ces derniers. Il est possible de valider auprès des répondants afin de s'assurer que les résultats soient conformes à ce qu'ils ont exprimé.

L'entretien semi-directif comporte aussi sa part de limites, liées au chercheur et aux participants. En ce qui a trait aux biais liés au chercheur, la manière dont sont formulées les questions ou la tonalité de la voix peuvent influencer sur les témoignages. Les réponses de l'enquêté peuvent être influencées par ce que fait ou ne fait pas l'enquêteur, par exemple, certains signes inconscients (Dépelteau, 2007 : 336) comme des hochements de tête ou des expressions faciales. De plus, certains postulats sur lesquels le chercheur se base, par exemple, le fait que l'enquêté dira la vérité, ou le fait qu'il connaît en profondeur le thème abordé peuvent être de grandes faiblesses de l'entretien semi-directif s'ils s'avèrent faux (Dépelteau, 2007 : 335). Du côté du participant, les biais peuvent s'apparenter entre autres aux limites de sa mémoire ou aux non-dits, malgré le caractère confidentiel des entrevues. En effet, nous cherchions notamment toutes les activités liées à la défense des droits des AFR sur toute la période d'opération de l'organisation, souvent réparties sur plusieurs années. Plusieurs participants ont eu des difficultés à se rappeler l'intégralité de ces actions. Nous devons aussi tenir compte des caractéristiques des organisations à l'étude. Beaucoup d'entre elles, des ONG, sont

de petites structures et ont un taux de roulement du personnel élevé, ce qui occasionne des pertes définitives à la mémoire organisationnelle.

Cependant, nous avons tenté de réduire ces biais au maximum en effectuant une triangulation des données. L'analyse croisée de documents organisationnels, de coupures de presse et la participation à des conférences nous ont permis de minimiser les biais potentiels. Notre analyse de contenu, en appui aux entretiens semi-directifs, fut d'une grande aide à cet égard.

5. PRESENTATION DES RESULTATS

Maintenant que la méthodologie est établie, nous sommes en mesure d'exposer notre collecte des données. Cette section sera donc consacrée à la présentation des résultats de nos recherches effectuées sur le terrain et à partir d'une analyse de contenu.

Il a été possible d'entrer en contact avec 15 organisations différentes impliquées dans la défense des droits des AFR. Nous avons ciblé celles que nous estimons les plus importantes et les plus actives dans la cause. Toutefois, une dizaine d'autres, que nous n'avons pas retenues, contribuent de près ou de loin à l'amélioration des conditions de travail des AFR. Faire davantage d'entrevues dépassait les moyens et le temps raisonnable allouable pour ce mémoire. Il faut de ce fait préciser que plusieurs autres organisations, que nous n'avons pas comptabilisées, participent aussi à la représentation au travail. Il semble ici important de spécifier que les organisations ont en commun d'inscrire les AF dans leur mission, y compris celles qui ont déjà complété le PAFR ou qui sont des résidentes ou des citoyennes canadiennes. Ces dernières peuvent être regroupées en 6 grandes catégories : les associations de défense à vocation exclusive aux AFR, les associations de défense à vocation non exclusive aux AFR, les organisations syndicales, les organisations gouvernementales, les ministères et finalement les espaces de discussion.

Tableau 5.1 : Les acteurs et les groupes auxquels ils appartiennent

Groupe	Organisation	Nom du groupe
Groupe 1	A	Associations de défense à vocation exclusive aux AFR
	B	
	C	
	D	
Groupe 2	L	Associations de défense à vocation non exclusive aux AFR
	M	
	N	
	O	
Groupe 3	E	Organisations syndicales
	F	
Groupe 4	G	Organisations gouvernementales
	H	
Groupe 5	I	Ministères
Groupe 6	J	Espaces de discussion
	K	

5.1 Les associations de défense à vocation exclusive aux AFR

Dans la première catégorie, nous comptons 4 associations. Chacune présente un historique et un parcours très variés, mais elles ont en commun de partager une mission, celle de défendre les droits des aides familiales sans but lucratif. Ces 4 associations ont des contacts directs avec les AFR et agissent directement auprès de ces travailleuses.

La première de ces associations, l'association A, est le résultat de plusieurs années de transformations et de scissions entre organismes. Depuis plusieurs dizaines d'années, elle veille à ce que soit reconnu, respecté et valorisé le travail domestique. Ce faisant, elle se bat pour l'amélioration des conditions de travail et

des droits des aides familiales. Elle comporte près de 800 membres, dont environ 200 à 300 sont sous le PAFR. L'adhésion est payante et se restreint à la population concernée.

Ses activités ont pour but de répondre aux divers demandes et besoins des AFR. Cette organisation emploie trois personnes à temps plein, qui veillent à la coordination et à la gestion de l'association. Un comptable à temps partiel fait aussi partie de l'équipe. À ces personnes s'ajoutent des stagiaires et des bénévoles qui participent régulièrement au bon fonctionnement de cette organisation. La stratégie, nous confie l'intervenante, consiste à se concentrer sur la prévention, afin de devancer la résolution de problèmes potentiels. Pour ce faire, la transmission d'informations est réellement la clé. Elle explique :

On a déjà conçu des guides, des guides d'orientation, on en a un pour les normes du travail, on a aussi un autre guide sur des métiers apparentés ... ça informe les aides familiales sur quel genre de formation elles auraient besoin quand elles [terminent] le programme, pour améliorer leurs conditions de travail.

On fait aussi des sessions sur la demande de résidence permanente. On révisé toutes les demandes avant qu'elles soient envoyées à l'immigration parce que si elles [ne] sont pas remplies correctement, ça peut causer des délais, des problèmes alors quand elles viennent dans les interventions, on vérifie toujours leurs documents, quand ils vont expirer, tout ça... pour aussi prévenir les problèmes dans le futur.⁶

En plus de ces sessions d'informations, l'organisation A travaille également en partenariat avec d'autres organisations afin de transmettre davantage d'informations aux AFR. Ces dernières viennent présenter certaines capsules pour informer, aider les membres de cette organisation. Il est à noter qu'une étroite collaboration s'est établie avec les organisations G et H à cet effet. En contrepartie, elle est sollicitée à titre de référence pour les organisations qui ne sont pas sur le terrain.

À l'égard des rapports entre l'organisation A et les AFR, il est à préciser qu'elle joue également un rôle de soutien émotionnel, même si elle n'a pas nécessairement les ressources pour ce faire. « Des fois, c'est plutôt les reconforter ou les référer à

⁶ Entrevue réalisée auprès d'une représentante de l'organisation A, 19 janvier 2011

d'autres services, elles viennent ici pour de l'aide ou de l'information »⁷, explique la responsable. Toujours à propos de l'aspect psychologique, l'organisation d'activités récréatives ou de rencontres constitue un volet important de la gamme de services offerte par cette organisation en vue de rompre l'isolement des AFR. Parmi les organisations visées, seulement trois (les organisations A, B et C) assument cette fonction. En somme, ces organisations tentent de recréer un tissu psychosocial entre les AFR et de les extraire de leur solitude, au moyen de dîners communautaires le samedi, d'activités culturelles selon les saisons, de visites de sites historiques. La recherche constitue le deuxième type d'activités qu'elle mène. La production de mémoires et la participation à de nombreux colloques sont un moyen pour faire avancer la cause des AFR. Elle s'associe aussi à d'autres organisations, qui subventionnent des projets spécifiques, telles la production de dépliants informatifs, ou la collaboration avec des chercheurs universitaires lors de la production de rapports.

Parallèlement, l'organisation A initie la formation de groupes de travail pour la production de rapports ou de dépliants informatifs, entre autres. Ces groupes de travail se composent en association avec d'autres organisations, à vocation plus large, comme les syndicats et les groupes de défense des travailleurs en général. Selon cette organisation, cela constitue une stratégie pour accroître la portée et l'efficacité des publications.

Parmi les services offerts par cette organisation, il y a des cours de français, des ateliers d'informations sur les droits et les possibilités d'emploi, la mise à disposition du matériel informatique, de guides et de carnets destinés à informer des possibilités d'emploi ou des droits et devoirs de l'employeur et du travailleur, des références à d'autres organismes pour les cas de détresse, la recherche et la consultation téléphonique. Une aide juridique est également assurée par des stagiaires bénévoles.

⁷ Entrevue réalisée auprès d'une représentante de l'organisation A, 19 janvier 2011

L'organisation A peut subvenir aux besoins de ses membres, payer les salaires et les charges reliées à leur local (loyer, électricité, internet) grâce à plusieurs subventions. Elles proviennent notamment, des ministères, des syndicats, des communautés religieuses ou d'organismes gouvernementaux.

La plus récente des organisations à vocation exclusive aux AFR est l'organisation B. Fondée en 2007, elle est plus petite de taille, avec environ 200 membres. Créée pour répondre à certains besoins laissés pour compte par les autres organisations, cette organisation n'en est pas pour autant moins active. L'organisation B a été fondée, car un certain nombre de travailleurs en « avait exprimé le besoin.⁸ » De plus, cette organisation estimait que le « volet du travail » et la « sensibilisation auprès des employeurs » n'étaient pas suffisamment touchés par les autres organismes en place, continue l'intervenante.

L'organisation B mène de front plusieurs batailles et obtient des résultats concrets, elle est plus revendicatrice que l'organisation A. Avec ses trois employés et de nombreux bénévoles, le fonctionnement de cette organisation ressemble, à plus petite échelle, à celui de la première organisation. Tout comme la précédente, elle offre de nombreux services à ses membres, qui sont les aides familiales résidentes, tels que : des cours de français, des cours d'informatique, des cours de cuisine, fournit de l'aide pour remplir les documents officiels et offre diverse activités pour combattre l'isolement et faciliter leur recherche d'emploi.

Parallèlement, cette organisation produit des rapports, des mémoires, participe aux activités des autres organismes. Elle n'hésite pas à solliciter les députés et à produire des pétitions en vue de faire avancer la cause des aides familiales et participe à plusieurs conférences et projets de recherche. Elle est très active dans la mesure où elle offre des services pertinents à ses membres, tout en menant des recherches et en s'impliquant politiquement.

⁸ Entrevue avec une représentante de l'organisation B, 20 avril 2011

Son dynamisme tranche avec le manque de popularité dont elle semble souffrir. En effet, bien qu'elle rejoigne une population importante d'aides familiales, rares sont les organismes rencontrés qui connaissent l'existence de l'organisation B. En comparaison, l'organisation A est plus connue que la B, alors que cette dernière mène des actions revendicatrices et semble plus active sur le plan politique que l'organisation A. Sur le plan du financement, l'organisation survit grâce aux subventions issues de divers organismes, notamment des communautés religieuses.

La troisième organisation C, possède une structure très simple et se caractérise par un important engagement politique dans la défense de la cause. C'est à la suite d'un travail de recherche universitaire sur les conditions de travail des AFR qu'elle sera fondée au début des années 1990. Cette organisation s'est fixée comme objectif de briser l'isolement des AFR en créant un sentiment d'appartenance et en leur donnant une voix. L'organisation C ne possède pas de locaux. Elle procède principalement par l'envoi de courriels (via une large base d'adresses) pour véhiculer ses messages. Elle ne possède aucun employé, uniquement des bénévoles, qui font fonctionner cette organisation à temps plein en puisant à même leurs propres ressources. L'origine ethnique constitue l'élément fédérateur pour cette organisation, qui possède plusieurs centaines de membres et des centaines d'organisations partenaires. Cette organisation est très présente dans toutes les activités qui touchent les AFR. Elle organise des ateliers et des conférences en collaboration avec d'autres organismes. Elle n'a pas de local fixe d'opération et fonctionne avec un budget très limité provenant pour la plupart du temps des bénévoles eux-mêmes. Pourtant, cela lui confère une indépendance et une flexibilité que les autres organismes n'obtiennent pas aussi facilement. Plusieurs activités culturelles et séances d'informations sont organisées par l'organisme C dans des locaux prêtés ou loués. Cet organisme accompagne aussi ses membres dans leurs démarches administratives, telles que les demandes d'immigration et s'implique au niveau personnel, par l'écoute et au moyen de rencontres, de conseils donnés sur une base individuelle, avec une bénévole. Cela mène au développement de liens très forts entre les membres et l'association qui devient en quelque sorte

une « famille » pour reprendre l'expression de l'intervenante interrogée. D'ailleurs, offrir un refuge en cas d'abus (souvent au domicile d'un bénévole) et accompagner les AFR lorsqu'il est question de déposer une plainte devant une commission, font partie des tâches fréquentes de cette organisation.

La quatrième organisation, l'organisation D, a été créée officiellement en 2001. Elle a comme mission de faire-valoir les droits des travailleurs migrants, mais surtout en termes de travail et d'immigration. Elle ne possède pas de *membership* formel, il n'y a donc pas de cotisation. Le travail produit est uniquement le fruit du travail bénévole de chercheurs universitaires. L'intervenante rencontrée estime que l'organisation dessert ses services à environ 200 personnes.

Cette organisation possède une expertise particulière du fait qu'elle est fortement liée à plusieurs grandes universités. De même, elle dispose de locaux qui sont régulièrement utilisés par les trois autres associations à vocation exclusive aux AFR. Elle semble avoir un rôle fédérateur auprès des organisations à vocation exclusive aux AFR, en aidant celles qui sont moins bien établies, et en gardant un lien fort avec celles qui le sont. La recherche figure comme activité centrale pour cette organisation. Elle diffuse son expertise à travers les autres organisations en partageant l'analyse technique qu'elle effectue de l'actualité, notamment l'analyse critique de nouvelles dispositions législatives. Parallèlement, l'organisme D est très revendicateur. Il n'a pas peur de prendre position et préconise une plus grande ouverture des politiques en matière d'immigration. Ce centre appuie les efforts des autres groupes, par exemple, en signant leurs documents revendicateurs, mais concentre ses énergies sur ses propres campagnes. L'intervenante nous confie ne pas trop participer aux événements des autres organismes faute de personnel et de temps. Cet organisme reçoit aussi une aide financière pour l'aider à assumer ses charges quotidiennes, notamment le loyer du local. Ces allocations pécuniaires proviennent de levées de fonds, de dons divers ou de subventions d'organismes syndicaux ou d'universités.

Au terme d'une présentation succincte des quatre organismes à vocation exclusive aux AFR, nous identifions plusieurs problématiques communes, liées au financement, au roulement de personnel et aux moyens limités. Ces problématiques induisent une fragilité particulière avec laquelle les organismes doivent composer.

Concernant la fragilité financière, de ces quatre organisations, trois ont connu de sérieux problèmes de financement qui ont affecté leurs activités quotidiennes, c'est-à-dire que ces trois organisations ont dû recourir au licenciement de salariés ou ont dû travailler sans salaire pour maintenir l'activité de l'organisation. Il est à noter que l'organisation qui n'a pas subi de fermeture fonctionne grâce aux dons de ses bénévoles. Une de ces organisations n'a pas pu passer à travers cette période de crise et s'est vue dans l'obligation de fermer temporairement ses portes, pour rouvrir quelques mois plus tard.

Tel que l'exprime une responsable de l'organisme B:

Mais l'année 2008-2009 on a eu beaucoup de difficulté, on n'a quasiment pas eu de financement, on n'a quasiment pas eu de financement atteignant 10 000 \$. Et ce sont les membres du CA qui ont soutenu financièrement l'organisme de leur poche. Chaque mois, on avait fait un budget, on avait pris toutes les charges du centre, toutes les dépenses, et on se les divisait. Chaque mois, chacun pourrait donner tant, pour que chacun [puisse] subvenir aux besoins de base du centre. Donc ça a été fait pendant un an, et l'année qui a suivi, on a reçu du financement, donc les membres du CA ont pu souffler un peu.⁹

Bien que plus stable maintenant, l'organisme A a aussi connu de graves problèmes :

on a dû fermer momentanément l'association et quand on l'a fermé il y avait tellement d'appels ... On a dû reprendre ça sans fonds... Une de mes collègues et moi, on a ouvert, on a rouvert l'association sans être payées pendant 3-4 mois. Mais, il fallait qu'on paye les factures, qu'on paye le loyer....¹⁰

En deuxième lieu, la problématique du taux de roulement affecte ces quatre organisations. En effet, la rétention de personnel est difficile à maintenir dans le domaine. «Il y a beaucoup de roulement dans le personnel depuis toujours»¹¹, nous

⁹ Idem

¹⁰ Entrevue avec une représentante de l'organisation A, 19 janvier 2011

¹¹ Idem

confie l'intervenante de l'organisation A. Beaucoup ont perdu du personnel à cause de problèmes financiers.

Outre le problème de rétention, la peine à concilier l'intérêt général des AFR avec l'intérêt particulier est une troisième difficulté à laquelle font face ces organisations. Après avoir accompagné les AFR dans un processus de dépôt de plainte contre leurs employeurs, nombreuses sont celles qui décident de retirer leur plainte par peur de représailles de leur employeur. Pourtant, dans l'intérêt de la communauté formée par ces travailleuses et de ces organisations, il serait souhaitable que ces causes soient examinées par les tribunaux pour que les abus soient dénoncés et que la cause de ces travailleuses soit reconnue ainsi que le caractère singulier de ce travail. Une intervenante relate :

nous, on leur explique c'est quoi leurs droits, c'est quoi leurs options, mais après c'est à elles de décider. On ne fait pas de pression sur elles, parce qu'on comprend leur situation, mais aussi on comprend que c'est vraiment elles qui connaissent la relation qu'elles ont avec l'employeur et on ne fait pas de pression parce qu'on ne sait pas si ça va les mettre en danger. C'est vraiment à elles de décider.¹²

Sur un autre plan, étant de minorités ethniques, les responsables de trois de ses organisations font souvent face à de la discrimination et ont de la difficulté à faire passer leur message. Certaines fois, la langue ou l'apparence constitue une barrière pour ces représentantes qui ont de la difficulté à se faire prendre au sérieux, confie l'intervenante de l'organisation D.

Cependant, plusieurs succès encouragent ces organisations à continuer de déployer leurs efforts. L'inclusion des aides familiales dans la *Loi sur les normes du travail* en 2004, la protection des victimes de la traite humaine en 2006 et les modifications apportées au PAFR en 2011 constituent trois victoires, mentionnées par chacune des quatre organisations.

¹² Idem

Mises ensemble, ces organisations réussissent à offrir une gamme assez vaste de services à leurs membres, mais toutes insistent sur le fait qu'elles rencontrent des limites importantes et aimeraient en faire davantage.

Tableau 5.1

Synthèse des activités des organisations du groupe 1

	Organisations	Orga nisati on A	Orga nisati on B	Orga nisati on C	Orga nisati on D
Services	Cours de français	X	X		
	Cours d'informatique	X	X		
	Activités d'intégration diverses	X	X	X	
	Activités pour briser l'isolement	X	X	X	
	Assistance légale pour remplir documents	X	X		X
	Ligne d'écoute	X	X		
	Aide pour trouver un emploi comme AFR	X	X		
	Aide pour trouver un emploi après le contrat d'AFR	X	X		
	Fournir un accès internet	X			X
	Support émotionnel/ Écoute	X	X	X	
	Service de référence à d'autres organismes	X	X	X	X
	Séances d'informations sur les droits des AFR	X	X	X	X
	Produire des guides, livrets, dépliants, bulletin de nouvelles mensuel, à l'intention des AFR	X	X		
	Fournir un local	X	X		X
Advocacy					
	Organiser des campagnes de sensibilisation	X	X	X	X
	Organiser des journées-conférences	X	X	X	X
	Participer aux activités connexes des autres organisations	X	X	X	X
	Produire des rapports sur la situation (lettres, mémoires)	X	X	X	X
	Effectuer une pression médiatique/politique	X	X	X	X
	S'impliquer et discuter dans les tables rondes	X	X		X
					X
	Interventions sur le terrain/contact direct avec AFR	X	X	X	X

5.2 Les associations de défense à vocation non exclusive aux AFR

Quatre organismes rencontrés entrent dans cette catégorie : les organismes L, M, N et O. Il est à noter que des dizaines d'autres auraient pu faire partie de ce groupe, mais pour des raisons de moyens, nous avons choisi d'en rencontrer uniquement quatre, sélectionnées sur la base de leur implication récente dans le dossier AFR. Il s'agit en effet d'une catégorie plus hétéroclite, car chaque organisme possède un but qui lui est propre. En outre, ils s'adressent à une clientèle principale plus large que les AFR. En termes de structure, ces organismes sont également très différents, ils vont de la micro organisation possédant un seul employé, à des organisations plus structurées avec des dizaines d'employés, et supportée par un important réseau d'organismes de défense des droits. En dépit de leur diversité structurelle et de leurs missions principales respectives, ces quatre organismes se sentent concernés par la défense des droits des AFR car elles sont comprises, d'une manière ou d'une autre dans leur population cible respective, mais dans une perspective différente : qu'il s'agisse de défendre les intérêts des travailleurs non syndiqués, des travailleurs immigrants ou des travailleurs vulnérables. Parmi les organismes, trois d'entre eux ont été fondés dans les années 70, un fut créé au courant de l'année 2005. L'intérêt pour les AFR n'est que très récent pour l'un de ces organismes, tandis que pour les autres il est présent depuis toujours.

Ces organisations participent ponctuellement et de façon variée à l'avancement des conditions de travail et à la reconnaissance des droits des AFR. Il peut s'agir de la création d'un module d'information dans une de leurs publications pour sensibiliser leurs membres à la question, de l'organisation d'une journée-conférence ou de partage d'expertise, par exemple.

Comme l'explique une intervenante :

On fait partie de la coalition des travailleurs migrants [...] puis dans ce cadre, on a participé à la mise sur pied de la commission populaire du travail migrant, qui s'est tenu en décembre

dernier. On voulait sensibiliser les différents acteurs, intervenants aux programmes comme PTAS, PAFR et c'est un peu ça notre contribution.¹³

Un autre intervenant explique que son organisation agit à titre d'expert lorsque certaines organisations à vocation exclusive aux AFR la contactent, mais n'entretient pas de rapport fréquent et sur une base régulière avec elles, car elle fait affaire avec des douzaines d'autres organisations. En effet, il s'agit d'un regroupement d'associations qui défendent les intérêts de chaque membre auprès de différents ministères de manière ponctuelle. Cette organisation possède une expertise pour soutenir les organismes dans leur travail quotidien et est en mesure de prodiguer divers conseils quant aux meilleures stratégies d'action.

Dans ce groupe 2, les organisations ont à cœur le succès des organisations du groupe 1, mais n'agissent pas directement sur le terrain des AFR. Une solidarité s'installe entre les groupes 1 et 2, même si les organisations du groupe 2 ne sont pas quotidiennement interpellées par les obstacles des AFR. Cela donne lieu à divers degrés de proximité dans les rapports entre les organisations. Le commentaire d'une intervenante énonce l'attitude solidaire, mais impliquée de loin, maintenue par le groupe N : «on reçoit les documents, on donne notre avis [...] on est peut-être formellement dedans, mais il n'y a personne qui y va, la... »¹⁴

Ayant des rapports différents avec les groupes à vocation exclusive aux AFR, une représentante de l'organisme M explique sa relation avec l'organisme A :

moi je vais aux rencontres du comité pour [l'organisme M], mais c'est pas [notre] mission centrale parce que c'est la mission centrale de [l'organisme A]. On travaille avec eux [...], on les appuie dans tout ce qu'ils font [...] on participe à leur comité de travail quand ils ont besoin, mais [...] on travaille pas avec les aides familiales. Si il y en a qui nous appelle, on va les référer à [l'organisme A]. C'est ce qu'on fait. C'est pas un dossier prioritaire, mais c'est un dossier qui a toujours fait partie de nos cahiers de revendications. On a toujours eu des positions ben claires là-dessus, on s'est toujours préoccupé... on est la plus en soutien puis en appui.¹⁵

Même si les relations sont de nature plus ponctuelle et basées sur les compétences respectives de chacune, ces organisations contribuent de manière non négligeable à

¹³ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation N, 23 février 2011

¹⁴ Idem

¹⁵ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation M, 3 mars 2011

la défense des droits des AFR, dans le respect de leur mission respective. De façon générale, la participation aux activités des groupes à vocation exclusive aux AFR est notable pour deux de ces organisations, le partage d'expertise se fait aussi pour deux d'entre elles et le suivi des communications se fait pour tous les groupes. L'organisation d'événements visant l'avancement des droits des AFR se fait chez trois de ces organisations. Finalement, ces organisations affirment passer entre 5 p. cent et 20-25 p. cent de leurs temps sur des dossiers concernant les AFR.

Pour ce qui est de la stabilité et de la situation financière de ces organismes, elles varient. Tandis qu'une intervenante explique que les barrières au développement de son organisation sont liées au financement, une autre affirme ne jamais avoir connu de difficultés de ce côté, tel que l'exprime une responsable, par rapport aux demandes de subventions :

On a fait des demandes de subventions, on attend encore les réponses, mais on n'est pas stressée. On l'a fait parce qu'il fallait le faire, mais... Je ne dis pas qu'on a pas besoin d'argent, mais [...] on n'est pas en péril, on n'a pas de structure assez importante pour ça.¹⁶

Contrairement aux organisations du groupe 1, aucun organisme appartenant au groupe 2 n'est réellement menacé de fermeture à cause du financement. Une des intervenantes mentionne que « le financement est toujours important, parce qu'on a besoin de fonds pour faire rouler tout ça »¹⁷, mais explique avoir plusieurs sources stables de subventions.

Si le financement ne constitue pas une source d'inquiétude, tous les représentants des organismes s'accordent pour dire qu'ils souffrent d'un manque de visibilité médiatique. Une intervenante souligne même que la faible couverture médiatique est ce qui est le plus difficile à gérer pour son organisation. En effet, il faut « qu'on en parle plus, souvent ça fait partie des embûches un peu, ou en tout cas des choses [sur lesquelles] on doit travailler fort pour avoir une bonne couverture, donc toute la question de la relation avec les médias ».¹⁸

¹⁶ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation L, 3 mars 2011

¹⁷ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation M, 3 mars 2011

¹⁸ Idem

Par ailleurs, certains de ces organismes rencontrent des difficultés d'opérations liées à leur origine. L'une des organisations s'exprime ainsi : « nous on est une communauté religieuse, souvent dans le milieu communautaire c'est mal perçu. Les gens ont comme un froid [...] il y a toujours un travail à faire pour les convaincre qu'on est du bon monde qu'on ne va pas essayer de les convertir à quoi que ce soit »¹⁹. Ainsi, les préjugés dans le milieu même sont aussi une embûche pour certaines organisations.

Finalement, les organisations de défense à vocation non exclusive aux AFR présentent des caractéristiques très différentes. Globalement, ces dernières possèdent des préoccupations plus larges qu'uniquement la population d'AFR, ce qui explique pourquoi elles agissent de manière ponctuelle sur le dossier et sont occasionnellement sollicitées pour leur expertise particulière par les autres groupes de défense.

5.3 Les organisations syndicales

Deux organisations ont été approchées pour notre recherche, Les organisations E et F.

L'organisation F, active depuis plus de 10 ans dans le secteur des AFR, comprend quelques centaines de milliers de membres. Cette organisation fonctionne depuis toujours grâce aux cotisations de ses membres et est très stable depuis sa création. Fondée vers la fin du 19^e siècle, il s'agit de la plus ancienne de toutes organisations que nous avons rencontrée.

Une cinquantaine d'employés travaillent pour cette organisation. L'objectif principal de cette organisation est de promouvoir l'intérêt professionnel de ses membres. Toutefois, avec une proportion croissante de femmes parmi ses affiliés, cette organisation s'est intéressée à la question des femmes qui exercent des

¹⁹ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation L, 3 mars 2011

emplois non reconnus pour mieux répondre aux demandes de ses membres. Au sein de cette organisation, certains employés sont attirés à des clientèles spécifiques, comme les femmes, ou les immigrants. D'ordinaire, les organisations syndicales ont comme fonction principale de se préoccuper des conditions des travailleurs, donc, le dossier AFR doit cohabiter avec les autres dossiers, explique l'intervenante. L'intervenante explique son intérêt pour la population AFR :

tout l'aspect de la discrimination, la reconnaissance des conditions de travail, et [...] avec un *membership* de plus en plus féminin, ça te pousse dans le derrière pour développer des réflexions pour essayer de mieux outiller les syndicats et les travailleuses pour qu'elles puissent faire valoir leurs droits et être bien protégées.²⁰

Travaillant en étroite collaboration avec plusieurs organisations à vocation exclusive aux AFR, cette organisation est très active dans le dossier des AFR. Qu'il s'agisse de conférences de presse, de signature de pétitions, de rencontres politiques, de publications concernant les AFR, cette organisation agit sur plusieurs fronts. Elle parvient facilement à mobiliser les ressources pécuniaires, les ressources logistiques et la recherche pour faire valoir les demandes émanant des associations qui œuvrent sur le terrain, comme celles du groupe 1. Au niveau international, par exemple, cette organisation syndicale a développé depuis de longues années une expertise dans l'exercice de préparation et la participation aux conférences internationales du travail lors de l'adoption de nouvelles conventions internationales du travail. Contrairement aux deux autres groupes d'organisations présentées plus tôt, les membres des organisations du groupe F peuvent participer et voter à la Conférence internationale du travail puisque les syndicats et non les groupes communautaires sont considérés par la constitution de l'OIT comme « délégués » représentant un État membre, au même titre que le sont les délégués employeurs et les délégués du gouvernement. C'est lors de la réunion des délégués de chaque État membres réunis en Conférence que sont débattues et adoptées les normes internationales du travail. L'organisation syndicale travaille en collaboration avec plusieurs organisations des deux groupes précédemment cités pour donner une voix aux AFR, notamment les organisations A, C, L, M et N.

²⁰ Entrevue réalisée auprès d'une représentante de l'organisation F, 4 mai 2011

Par ailleurs, elle offre des subventions à certains organismes à vocation exclusive aux AFR afin de les aider dans leur mission quotidienne et pour l'implantation de projets spéciaux. Par exemple, elle a subventionné une représentante de l'organisation A afin qu'elle participe à la Conférence internationale de l'OIT concernant le travail domestique en 2009. Parfois, les subventions prennent aussi la forme de budgets discrétionnaires que les organisations peuvent gérer comme bon leur semble, notamment pour financer des travaux de recherche. De cette manière, l'organisation F assure un rôle de protection indirect.

Elle coopère et entretient des liens avec plus de la moitié des organisations que nous avons interrogées et est consciente de l'importance de ces relations, en plus de se lier avec des chercheurs universitaires pour être au fait des nouvelles recherches. Bien qu'elle s'occupe de tous genres de travailleurs, elle considère le dossier AFR comme « prioritaire²¹ », et laisse rarement passer un projet qui concerne les AFR sans y apporter une contribution, car le dossier lui tient à cœur. À cet effet, elle participe et organise plusieurs réunions, présentations et colloques. Elle produit elle-même certaines publications et guides concernant les AFR et subventionne plusieurs projets de recherche universitaires. L'intervenante explique contacter régulièrement par voie téléphonique les personnes ressources dans le dossier AFR pour échanger et prendre le pouls du terrain.

L'organisation E, de son côté, est aussi active dans le dossier des AFR. Elle a été appelée à s'intéresser à la question par le biais d'un de ses départements consacré à l'avancement des femmes. Tout comme l'organisation F, ce sont les cotisations des membres qui financent l'organisation. Parmi ses réalisations, notons qu'elle participe et organise des conférences localement et internationalement, finance des groupes qui agissent sur le terrain, partage ses expertises, publie certains documents informatifs. Cette organisation est aussi en lien avec plusieurs associations rencontrées dans le cadre de cette étude et accorde du temps aux rencontres, effectue des publications, rédige des mémoires, entre autres choses.

²¹ Idem

En plus de leurs activités respectives, ces deux organisations ont formé un comité de recherche afin de préparer la Conférence internationale du travail visant à adopter une Convention internationale sur le travail domestique. En collaboration avec deux des groupes à vocation exclusive aux AFR, et quelques autres groupes de protection des travailleurs en général, ces deux organisations ont partagé leur expertise, leurs ressources financières et leur temps en vue de préparer la conférence, pour faire avancer la cause du travail domestique et donc celle des AFR.

Ces deux organisations sont sans aucun doute les plus puissantes organisations en ce qui concerne la défense des droits des travailleurs. Pourtant, elles ne prétendent pas imposer leur vision aux autres groupes. Une intervenante s'exprime ainsi :

on travaille vraiment de bonne foi, de bon cœur, on apporte nos positions et [...] on ne s'impose pas là-dessus, on y va avec nos convictions, on discute. Il y a toujours une consultation au niveau international pour demander aux travailleurs, travailleuses [...] avez-vous des commentaires sur les textes qui vont donner lieu aux projets de Conventions et à la Convention ? Et pour ce faire, on a travaillé vraiment tout le monde ensemble. Il n'y a pas un groupe qui va se démarquer. Ce n'est pas correct faire ça, on est ensemble, ou on ne l'est pas.
22

Malgré leur vigueur, ces organisations se heurtent tout de même à des barrières. L'organisation E voit son plus grand défi dans le fait d'arriver à syndiquer les AFR. Leur isolement et leur statut particulier posent un vrai casse-tête pour cette organisation qui désirerait pouvoir réunir et défendre les intérêts de ce groupe de travailleurs. Tel que le souligne l'intervenante, le *Code du travail* n'est pas pensé pour de telles situations, le fait de signer ses cartes après les heures de travail par exemple, n'est pas adapté à la réalité de l'emploi d'AFR.²³ Le fait de trouver une forme d'organisation du travail applicable à leur situation représente le défi majeur pour l'organisation E.

De son côté, l'organisation F trouve pénible la nomenclature des termes et la confusion qu'elle sème. L'intervenante remarque :

²² Idem

²³ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation E, 15 août 2011

les gens ne comprennent pas de quoi on parle. Je dirais d'abord quand on nomme, c'est quoi ça *une aide familiale*? À la conférence, à Genève [...] eux [...] ne parlent pas *d'aide familiale*, mais de *travailleurs domestiques*, et au Québec, on n'utilise pas *travailleurs domestiques*, mais *aide familiale*. On avait une publication qui parlait des aides familiales, on dirait qu'on était pas dans le ton, on parle pas de la même affaire ! Déjà là, il y a une ambiguïté. Puis quand on sait pas de quoi on parle, ben c'est pas clair.²⁴

Autant au niveau local qu'au niveau international, le vocabulaire pour désigner un même objet est controversé. Le syndicat, acteur si légitime de représentation, se retrouve dans l'embarras pour des questions aussi anodines que la terminologie. Cette distorsion linguistique est d'ailleurs soulevée par le BIT et plusieurs acteurs s'entendent pour signaler les inconvénients de la chose, qui porte réellement à confusion.

Sur un autre axe, ces deux organisations rencontrent les mêmes difficultés quant à la reconnaissance du métier. Il est primordial de mieux faire comprendre cette problématique et les enjeux qui l'entourent. L'éducation, la sensibilisation de leurs membres, et de la population en général à la question est soulignée par ces deux organisations. En effet, ces organisations considèrent toutes deux comme obstacle majeur le fait que le travail d'AFR ne soit pas reconnu comme un vrai travail et œuvrent fort à le faire admettre.

Finalement, les organisations syndicales sont des organes qui assurent naturellement la représentation des travailleurs. Ils bénéficient d'une stabilité financière et temporelle et de ressources liées à leur expertise respective. Ce sont des acteurs traditionnels qui profitent d'une légitimité nationale et internationale. Ces organisations sont des phares pour les organisations du terrain, qui dépendent de leur soutien financier et de leur expertise pour faire avancer leur cause.

²⁴ Idem

Tableau 5.3 : Synthèse des activités des organisations à vocation de représentation des travailleurs

Organisation	Organisation E	Organisation F
Activités		
Soutien financier des petites associations	X	X
Représentation au niveau international	X	X
Tenue de conférences et d'ateliers	X	X
Formation de comités de discussion	X	X
Appui et participation aux campagnes des groupes d'action sur le terrain	X	X
Préparation de documents et de communiqués à diverses fins	X	X
Articles dans le bulletin de nouvelles de l'organisation		X

5.4 Les organisations gouvernementales

Notre quatrième groupe est composé de deux organisations gouvernementales : les organisations F et G. Ces organisations ont un mode de fonctionnement assez similaire et ont toutes les deux vu le jour suite à l'adoption d'un texte de loi québécois.

La première, l'organisation F, fut créée en 1980 et vise à favoriser des relations de travail équilibrées entre les employeurs et les salariés. Elle procède avec des activités de communication et de prévention, elle surveille l'application de sa loi constitutive, en menant des enquêtes et gérant des plaintes, notamment et elle

commande divers travaux de recherche relatifs à son domaine. La seconde, l'organisation G, plus récente, date de 1995. Elle a pour mission de veiller au respect des droits énoncés dans son texte de loi constitutif et dispose des mêmes moyens que l'organisation F pour remplir son mandat.

Ces deux organisations ont été appelées très récemment à s'intéresser à la question des AFR : en 2008 dans un cas, et l'autre en 2005. Les réalités changeantes du milieu du travail ont instigué l'intérêt de travailler sur cette question, tandis que l'autre fut approchée par une des organisations à vocation exclusive aux AFR et s'est rendu compte qu'un pan de la population demeurerait extrêmement vulnérable à l'égard de sa mission de protection. Depuis, ces deux organismes ont tissé des liens et entretiennent une étroite collaboration avec certains des groupes les plus importants de la catégorie à vocation exclusive aux AFR, de même qu'avec plusieurs autres groupes. Ces organisations possèdent des pouvoirs qui leur sont délégués par leurs lois constitutives respectives, par exemple, le pouvoir de mener des inspections. Toutefois, elles ne peuvent agir qu'à l'intérieur des pouvoirs prescrits par leur loi. Elles possèdent des moyens amplement suffisants pour poursuivre leurs objectifs. Une de ces organisations déclare même n'avoir aucune barrière à poursuivre ses objectifs.

Afin de faire respecter les droits des aides familiales résidentes, l'une de ces deux organisations, l'organisation H, a lancé une campagne de vérification à domicile avec l'objectif d'informer employeur et employés des droits et devoirs de chacun et également de s'assurer du respect des normes fixées par leur mandat soient respectées. Un intervenant explique quel a été l'élément déclencheur de cette campagne: « on a commencé en 2008 avec la planification stratégique. Le constat qu'on a fait c'est que le Québec faisait de plus en plus appel à une main-d'œuvre étrangère et qu'on accordait à ces travailleurs là un permis temporaire.»²⁵ Ainsi, en élaborant la planification stratégique de l'organisation pour les années 2008 à 2011, cette organisation s'est fixée comme objectif de faire de la prévention dans l'espoir

²⁵ Entrevue réalisée auprès d'un intervenant de l'organisation H, 5 mai 2011

d'encourager l'adoption d'un plus grand respect de la loi : « et pour faire de la prévention la pierre angulaire de nos activités, on s'est doté d'un plan de prévention. Et dans le plan de prévention 2010-2011, il y avait justement un objectif qui était de donner de l'information aux travailleurs migrants »²⁶, explique l'intervenant.

En augmentant le niveau de sensibilisation en regard de la loi auprès des travailleurs domestiques et de leurs employeurs, cette organisation s'est d'abord dotée d'un programme d'information destiné aux individus, complété par un programme de vérification de conformité. Plus de 140 rencontres individuelles furent effectuées auprès des aides familiales résidentes et de leurs employeurs au cours de l'année 2010-2011.

En plus de cette grande campagne de sensibilisation, cette organisation offre des séances d'information destinées aux AFR qui ont lieu dans les locaux des organisations à vocation exclusive aux AFR. À cet égard, elle a d'ailleurs établi un partenariat avec l'organisation A afin de développer davantage le volet informatif de sa campagne. Cet engagement de leur part inclut également la rédaction de petits articles dans la publication mensuelle de l'organisation A.

Dans cette organisation de plus de 500 employés, 12 sont impliqués dans le dossier des AFR. Toutefois, ces 12 personnes ne sont pas affectées à la seule question des AFR. Parmi elles se trouvent des gestionnaires, des inspecteurs, des formateurs, des chercheurs, du personnel des affaires juridiques et du personnel du service des communications.

Actuellement, cette organisation coopère avec le ministère I, une association à vocation exclusive aux AFR, l'organisation A, et une association qui représente les employeurs, et cherche à augmenter son réseau. Dans son département, l'intervenant affirme ne pas avoir l'habitude de travailler en étroite collaboration avec d'autres organismes. Toutefois, il s'affirme conscient de l'importance de tisser

²⁶ Idem

des liens avec les gens du terrain pour le cas particulier des AFR, et a d'ailleurs trouvé les coordonnées de certaines associations avec qui il aimerait collaborer davantage.

L'organisme G, sans avoir réalisé de campagne aussi large que l'organisme H, agit en prévention et en rétroaction, nous verrons successivement ces deux fonctions. En tant que prévention, il produit en collaboration avec les associations à vocation exclusive aux AFR des documents à l'intention des AFR, afin de les informer de leurs droits et des conditions de vie et des conditions minimales de travail applicables au Québec. En effet, cet organisme possède un mandat d'éducation et de coopération dans lequel entrent ces activités. Dépliants, vidéos-conférences sont produits afin d'aider les AFR. Outre cette activité de prévention, il y a aussi la réparation. En ce qui a trait à ce deuxième volet, l'accompagnement, le traitement de plaintes, les enquêtes et le soutien aux victimes font partie de ses actions rétroactives. Tout comme l'organisation H, cette organisation enquête sur le terrain afin d'identifier les manquements législatifs dans son domaine. À ce jour, l'organisme G n'a pas réalisé d'opérations aussi systématiques que l'organisme H, mais les enquêtes se font sur la base de requêtes. C'est-à-dire qu'à la suite de plaintes formulées par des AFR, une enquête peut être menée par le service des enquêtes de cette organisation. Nous avons noté que cette l'organisation G entretient des liens très solides avec certaines organisations du terrain, à cause de la fréquence et de l'intensité des rapports. Elle entreprend également des démarches auprès de ministères pour exposer les iniquités qu'elle observe sur le terrain à la suite d'enquêtes. Ces démarches ont pour objectif d'obtenir des modifications législatives qui auraient comme conséquence l'amélioration des conditions de travail, conformément à son champ d'expertise. Au total, deux personnes travaillent sur le dossier AFR.

Côté difficultés, les deux organismes s'accordent pour dire que les plaintes posent problème. En effet, traiter les quelques plaintes reçues et enquêter sur la question fait partie du mandat de ces deux organisations. Souvent les AFR ne vont pas

jusqu'au bout des procédures. Un intervenant explique : «ce qu'on fait aussi, c'est ceux qui vont déposer des plaintes, il y en pas énormément des plaintes [...]. Les gens attendent d'avoir obtenu leur résidence permanente ou d'avoir été congédiés avant de déposer une plainte ».²⁷

Moi j'ai pas entendu d'histoires d'horreur dans nos [...] rencontres. Ben, je sais qu'il doit y en avoir quelques-unes quand même. Mais je sais qu'il y a des personnes qui sont bien traitées. [...]. D'ailleurs dans les deux séances d'information qu'on a donnée, à date, il y a toujours eu des gens qui sont demeurés à la toute fin pour parler avec notre inspecteur qui faisait la présentation, et on nous a raconté quelques histoires ou l'employeur ne respectait pas la loi et on a essayé autant comme autant de dire aux gens, écoutez, vous avez des droits, je ne peux pas les exercer pour vous, si vous voulez les exercer. Mais les gens ne déposent pas plainte. Et on ne peut pas s'imposer, on n'est pas dans une entreprise où il y a 100 employés [...] parce qu'on peut aller vérifier sans mentionner, ni donner de noms, mais quand il y a un employé, la confidentialité prend le bord assez rapidement et on risque beaucoup plus de nuire à [l'AFR] que de l'aider.²⁸

Finalement, nous observons que ces deux organismes ont une certaine facilité à déployer leurs ressources pour agir sur le terrain des AFR. Ces deux organismes agissent chacun dans le cadre de la loi qui lui est propre et procèdent de manière concrète et efficace. Il est intéressant de noter que l'intérêt pour la cause des AFR est relativement récent pour ces deux organismes gouvernementaux, alors que les organisations du terrain soucient de la cause depuis plus de 40 ans. Pourtant, les lois constitutives respectives de ces deux organismes sont centrales pour l'amélioration des conditions de travail des AFR et cette préoccupation organisée pour la cause n'existe que depuis quelques années. Il est étonnant que cet intérêt n'émerge que maintenant. Cela peut laisser supposer que les organisations du terrain éprouvent des difficultés à se faire connaître et entendre.

5.5 Les ministères

Il a été possible d'entrer en communication avec un ministère, l'organisation I. Il a été assez compliqué pour nous d'entrer en contact avec cet organisme et d'identifier la personne ressource qui s'occupait du dossier AFR. Ce ministère est responsable du programme PEME depuis sa création en 1979. Trois départements veillent en

²⁷ Idem

²⁸ Idem

particulier à un aspect de l'intégration des AFR. Ils ont aussi dans leur mission de s'occuper d'autres populations migrantes et de la population dite immigrante d'approximativement 60 000 personnes en général. Depuis 2005, ce ministère a conclu une entente avec un des groupes à vocation exclusive aux AFR, l'organisation A, afin que ce dernier prenne en charge le dossier des AFR à sa place. Il s'agit d'un mandat qui s'accompagne de subventions importantes. Cette organisation donne des consignes précises quant à certains aspects de la gestion des AFR, mais laisse à l'organisation qu'elle mandate le soin d'administrer les autres activités comme bon lui semble. Pour l'organisation I, l'intégration des AFR est une priorité. Cette organisation a très peu de contacts avec les AFR et n'agit pas sur le terrain. C'est pour cette raison qu'elle finance l'organisation A. Si jamais elle est contactée par une AFR, elle la réfère systématiquement à l'organisation qu'elle finance. Elle n'a de contact qu'avec cette organisation particulière, qu'elle estime avoir choisi parmi les autres, car elle était la plus adéquate, tant du point de vue des ressources que de sa structure pour effectuer les opérations nécessaires, selon l'intervenante de l'organisation I.

D'un autre côté, cette organisation participe à certaines activités. Elle commande divers rapports sur les conditions des travailleurs migrants et immigrants, donc un qui a récemment été produit uniquement sur la population AFR. De plus, elle rencontre des groupes d'agences de placement et d'employeurs afin de mieux évaluer les enjeux et les réalités du terrain. Ceci lui permet également de mettre en contact certains groupes. Elle participe aux consultations ministérielles et interministérielles au sujet des travailleurs migrants. Pour ces tâches, elle est en contact avec d'autres ministères, des organisations gouvernementales, comme les organisations G et H. À cet égard, elle coopère ponctuellement avec ces deux organisations sur la base de besoins précis. Par exemple, elle transmet des informations confidentielles concernant l'identité des employeurs à l'organisme H, informations qui seraient autrement inaccessibles et freineraient l'organisation H dans ses campagnes de sensibilisation. Également, elle a établi un lien de collaboration avec l'organisation G afin d'obtenir son expertise concernant

certaines modifications réglementaires sur la loi. Par ailleurs, cet organisme ne rencontre pas vraiment de difficulté dans ses opérations, selon l'intervenante.

Finalement, le ministère I a délégué une part de ses responsabilités à une organisation du terrain qu'il jugeait compétente pour soutenir les AFR dans leurs démarches. Bien qu'il ne possède que peu de contacts avec les AFR, cet organisme demeure au fait des développements du milieu et reste très actif au niveau réglementaire provincial. Ce ministère est un maillon essentiel dans le réseau de par l'information et la notoriété qu'il possède.

5.6 Les espaces de discussions

Le dernier de nos groupes est un peu singulier. Nous avons intitulé ce groupe *espaces de discussion*, car sa mission première est de rassembler d'autres organisations afin de s'entendre et d'échanger sur certains sujets d'actualité. Ces *espaces de discussion* sont particuliers à nos yeux, car ils sont constitués d'organisations permanentes, mais qui n'auraient pu être classées parmi les groupes 1 et 2 (groupes à vocation de défense des travailleurs) de par leurs spécificités. En effet, sans agir directement sur le terrain, elles constituent des espaces de réflexion, de discussion et d'échanges pour les membres. Ce qui les rend d'autant plus distinctives est que les membres de ces groupes sont d'autres organisations, telles certaines organisations des groupes 1 et 2, et non des particuliers ou des travailleurs marginalisés.

Bien que les espaces de discussion opèrent de manière continue toute l'année, leur intérêt, dans notre cas, réside en leur faculté à organiser des regroupements spontanés qui ont pour objet de traiter d'une problématique particulière. Ils contribuent à la réunion de différentes organisations autour de questions communes. Ainsi, plusieurs organisations que nous avons précédemment décrites sont membres des *espaces de discussion* et y envoient un représentant afin d'exposer leurs positions.

Deux organismes rencontrés en font partie de ces *espaces de discussion*. Ils servent à mettre en commun les idées des membres, tout en leur permettant de s'aligner et de s'accorder dans la mesure du possible sur les nouvelles priorités. Il peut s'agir d'établir les grandes orientations stratégiques à prendre pour de prochains combats. Ces organismes organisent des tables rondes ou des journées-conférences quelques fois par année, entre cinq et sept, en fonction des circonstances et des événements de l'actualité. Ils occupent réellement un rôle de concertation et de mobilisation pour leurs membres.

Le premier de ces organismes, l'organisme K, existe depuis plus d'une quarantaine d'années et se concentre sur la transformation des rapports sociaux afin de favoriser le développement de leur population cible. En plus des rencontres de concertation, les activités de l'organisation K incluent notamment la coordination de manifestations et de rassemblements, la production de mémoires et d'articles, et le support aux membres. La recherche est un pan important de son activité. Pour l'organisme K, les rencontres de concertation doivent permettre de mettre en commun les idées de chaque membre afin de faire avancer leur cause ; c'est leur priorité. Il s'agit réellement d'une plateforme qui permet à ses membres d'échanger et de progresser intellectuellement, tout en organisant certains mouvements et en attirant l'attention médiatique à l'occasion. Cet organisme permet aux associations du groupe 1 d'aborder des questions qui leur sont cruciales, de les transmettre aux autres membres et d'obtenir des gains de cause, notamment au sujet de la traite des AFR.

L'organisme J, pour sa part existe depuis plus de 30 ans. Plus de la moitié des groupes rencontrés sont membres de cet organisme et se rencontrent pour discuter des sujets d'actualité et faire valoir leurs intérêts auprès des autres groupes. L'organisme J fonctionne avec un budget très serré de 2000 \$ annuellement, récolté à travers les cotisations des membres et quelques dons. Cet argent sert à payer les communiqués et les frais de déplacement de certains membres habitant en région. Lors des rencontres, cet organisme affirme consacrer approximativement de 15 p.

cent à 20 p. cent de son temps à la question des aides familiales. Défendre les droits de certaines catégories de travailleurs, voir à la progression de leurs conditions de vie et à l'amélioration des lois du travail est prioritaire pour cet organisme. Lors de ces rencontres, les membres s'entendent pour produire un cahier de revendications qui reflète les préoccupations générales et qui permettra d'aligner d'une certaine façon les actions de chacun des groupes. Hormis ce qui se passe lors des rencontres, l'organisation J n'est pas particulièrement active en tant que telle sur la question des AFR. À leur actif, et sur la cause particulière des AFR, il a été possible de relever deux événements significatifs : la coordination de l'organisation de la journée des travailleurs migrants, le 18 décembre, et l'organisation d'une commission populaire d'enquête sur les programmes temporaires de travail.

Finalement, l'intérêt de ce dernier groupe s'articule autour de sa capacité à synchroniser les autres organisations membres. Cette synchronisation permet d'établir les priorités stratégiques communes et, dans la mesure du possible, d'agir en synergie.

5.7 Portrait des relations existantes entre les acteurs

Maintenant que les groupes de défense des AFR ont été présentés, il convient d'examiner les relations que ces acteurs entretiennent entre eux, conformément à notre troisième sous-question de recherche. Afin d'étudier ces relations, nous aborderons tout d'abord la complémentarité des groupes et le type de rapports que cette complémentarité permet de tisser, pour ensuite s'attarder aux tensions et aux problématiques qui émergent.

Nous avons démontré que chacune des organisations rencontrées possède des spécificités. Certaines, œuvrant directement sur le terrain, sont au fait des réalités de leur population cible, mais n'ont pas forcément les moyens d'agir. D'autres semblent mieux établies, plus légitimes pour changer les choses, par contre elles restent déconnectées du terrain et n'ont pas le temps d'affecter leurs ressources

pour prendre le pouls de ce qui se passe sur le terrain. Dans le cas où certaines organisations mieux établies se lancent sur le terrain, il n'est pas évident pour elles de pénétrer dans le milieu des aides familiales résidentes, isolées dans une résidence privée, puis de bâtir un lien de confiance. Cette complémentarité favorise la construction de liens de collaboration, de coopération et de concertation entre ces acteurs. Ces liens peuvent être ponctuels ou s'instaurer à plus long terme, dépendant des organisations en cause et de leur degré d'implication à la cause des AFR.

Les organisations interrogées sont conscientes de leurs forces et de leurs faiblesses et n'hésitent pas à les exprimer. Plusieurs vont au-delà de ces caractéristiques et tentent de s'associer avec d'autres organisations pour ainsi combler leurs lacunes tout en misant sur leurs avantages. À cet effet, certains organismes n'ont d'autres choix que de travailler de pair avec d'autres organismes qui offrent une gamme de services plus large qu'eux. Par exemple, les demandes d'aide, qui dépassent le cadre des fonctions ou les compétences des organismes œuvrant sur le terrain, sont fréquentes. Une intervenante explique :

comme tout organisme, on a des ressources limitées, on doit vraiment s'en tenir à notre mandat, [...], mais ça veut pas dire que nous autres, on offre tous les services. Des fois, c'est des services de référence. Juste les outiller avec les références d'autres ressources²⁹.

Cette manière de procéder est rapportée par tous les intervenants du groupe 1, qui ont des ressources limitées. Chacun des intervenants a expliqué devoir référer leur clientèle cible à d'autres organismes qui possèdent davantage de moyens ou qui se spécialisent dans un domaine autre, pour mieux répondre aux besoins particuliers, qu'il s'agisse de soutien psychologique, d'aide légale poussée, de services de santé et ainsi de suite. Dans de tels cas, ces organismes jouent un rôle de *point de contact*, pour rediriger les AFR vers les personnes ressources ou les organisations concernées. Ce groupe d'organisations du terrain est réellement le premier repère qui sert à diffuser et à répartir les demandes spécifiques aux bons endroits.

²⁹ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation A, 19 janvier 2011

Afin de donner plus de poids à leur revendication, les organismes se regroupent et s'entendent pour rédiger ensemble certains rapports. L'intervenante de l'organisation B rapporte le processus de production de documents :

Généralement, on sait ce que l'autre dit, on se communique les rapports ou on forme un comité et on fait un rapport ensemble. Ça on l'a déjà fait, par exemple avec plusieurs organismes et puis chacun apporte ses arguments et on met le tout ensemble pour sortir quelque chose et on présente un rapport. Stratégiquement parlant, c'est la meilleure chose à faire dans la mesure où si les gens se retrouvent avec plusieurs rapports, c'est comme plus difficile à lire. Mais on se concerte entre nous et beaucoup de revendications qui ont été faites sont allées de cette façon.³⁰

Pour ce genre de revendications et de rapports, des organisations de tous les groupes se mettent en commun pour appuyer la cause. L'intervenante citée parle de stratégie : le fait d'apposer la signature d'organisations de divers groupes donne plus de poids et de crédibilité aux demandes. L'intervenante de l'organisation D explique :

[l'organisation D n'a] pas les moyens de faire tout, alors on veut passer le mot dans plein de groupes différents [...] si on peut passer notre revendication par [d'autres groupes de niveaux fédéral et provincial] ça va être plus vite que si c'est juste nous.³¹

Par ailleurs, si ce genre de collaboration est maintenant possible, cela n'a pas toujours été le cas. La reconnaissance des limites de chacun entraîne aujourd'hui une bonne collaboration entre les groupes à vocation exclusive aux AFR et les groupes gouvernementaux, qui ont appris à composer avec certains différends.

Présentement, il y a de bonnes relations entre [les organisations A, C et D]. Il y a 5 ans, c'était plutôt tendu parce qu'il y a eu le changement de CA, puis pendant longtemps l'organisation A [ne] voulait pas du tout faire des actions politiques. Puis [...], juste après l'entente avec le [ministère I] c'est comme si, à ce moment là, le gouvernement pensait que les seules personnes qui avait quelque chose à dire sur les AF c'était [l'organisation A]. Puis [l'organisation C] a vraiment été tassé puis [l'organisation D] aussi. Alors, il y a eu comme des tensions. Mais aujourd'hui les groupes reconnaissent le rôle de chacun.³²

Il semble effectivement essentiel que les organismes passent au-dessus de leurs désaccords dans le contexte où les ressources sont insuffisantes pour répondre aux demandes pressantes des AFR. Malgré le fait que tous les acteurs soient de bonne foi, de nouvelles tensions se créent lorsqu'il est question d'entretenir des rapports

³⁰ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation B, 30 avril 2011

³¹ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation D, 20 avril 2011

³² Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation D, 20 avril 2011

avec les organismes d'autres groupes. Par exemple, l'intervenante de l'organisation D explique que les groupes connectés au terrain opèrent souvent avec des bénévoles ou des employés à temps partiel. Conséquemment, les horaires sont irréguliers, faute de financement suffisant. Ainsi, les groupes mieux établis, qui tentent de les contacter durant les heures de travail considérées comme standard, se heurtent à leur indisponibilité. De fait, l'organisation A opère uniquement trois jours durant la semaine et une autre journée durant la fin de semaine. L'organisation B est disponible trois demi-journées de semaine et une journée de fin de semaine et quant à l'organisation C, elle ne possède pas de local fixe. Enfin, l'organisation D fonctionne à partir des disponibilités des bénévoles, selon un horaire irrégulier. Ceci complique les communications pour ceux qui sont habitués aux horaires conventionnels, du lundi au vendredi, de 9 heures à 5 heures. L'intervenante constate :

ce qui arrive aussi c'est que les groupes qui sont plus établis deviennent frustrés [de] travailler avec nous parce qu'ils nous appellent, on a pas le message... Moi par exemple, je passe un jour par semaine [dans l'organisation D], par courriel, je peux répondre beaucoup, mais si quelqu'un m'appelle un lundi [...], je ne vais pas avoir le message avant jeudi. Jeudi je vais travailler [...] puis à 7 heures [...] j'ai le temps d'appeler, mais là, eux, ils ne sont plus là....³³

« Il n'y a jamais personne qui répond³⁴ » aux gens qui appellent le matin, poursuit cette intervenante. Les difficultés de communication compliquent les rapports entre les groupes mieux établis et ceux travaillant sur le terrain. Cette situation crée des tensions entre eux. Paradoxalement, la lenteur d'action des groupes les mieux établis est rapportée comme un élément fâcheux pour les groupes du terrain.

Toutefois, lorsqu'il est question de travailler en concertation, qu'il s'agisse de groupe *ad hoc* ou de coalitions, tout se passe habituellement très bien. « En coalition, on prend des décisions, on décide ensemble. Il y a un comité de coordination³⁵ », explique une représentante de l'organisation J. Le comité de coordination est formé chaque année et ouvert à tous les intéressés des groupes

³³ Idem

³⁴ Idem

³⁵ Entrevue réalisée auprès d'une intervenante de l'organisation J, 3 mars 2011

membres, ce qui permet d'avoir une répartition égale du pouvoir décisionnel. Bien que les comités soient formés d'organisations provenant de divers groupes, tous les intervenants rencontrés ont mis au clair que chacun avait une influence équivalente dans les décisions. Aucune confrontation n'est rapportée par les parties et au contraire les intervenants s'accordent pour dire que personne ne tente d'imposer ses revendications aux autres. Parfois les organisations doivent faire des compromis et rester plus générales en rapport dans leurs demandes. L'intervenante de l'organisation J illustre ce jeu de mitigation des revendications sur le dossier de l'accès à la résidence permanente:

c'est pas quelque chose qu'on met l'emphase pour le moment. C'est dit quelque part que les travailleurs doivent pouvoir faire une demande de résidence permanente, mais bon c'est pas notre revendication prioritaire sur laquelle on met le plus d'emphase. Parce que ce n'était pas nécessairement tout le monde qui était d'accord là dessus. Mais on la retrouve...³⁶

En effet, si certains groupes ont placé cette revendication au sommet de leur priorité, ce n'est pas nécessairement le cas pour tous. Or, il faut livrer un produit final, le cahier de revendications. Cela peut être délicat pour certains groupes, et l'intervenante de l'organisation J affirme que cela fait partie de la gestion des tensions au sein des coalitions. « Il y a eu beaucoup de choses qui ont été proposées, puis qu'on n'a pas retenues parce que ça ne faisait pas partie nécessairement de notre cœur d'intervention », explique cette même intervenante au sujet des revendications rejetées. D'un autre côté, certains documents sont produits sans concertation. Les organismes mieux établis, un ministère ou un organisme gouvernemental par exemple, peut proposer une résolution sans avoir au préalable consulté les groupes du terrain. Ceci engendre un enthousiasme des groupes du terrain qui peuvent s'empresse d'appuyer les propositions pour manifester leur soulagement à l'idée de se savoir secondés par un organisme plus puissant. Toutefois, la représentante de l'organisme L souligne les inconvénients reliés à cette façon de faire :

...à chaque fois qu'il y a un député, ou un membre du gouvernement qui dépose de quoi sur [le sujet], tout le monde dit : "oui enfin on a de quoi !" sans regarder ce qu'il y a derrière.

³⁶ Idem

Des fois on dit : “on va regarder ce que nous, nous voulons, ce que nous, nous croyons, qui est la bonne voie, puis on verra ce qu’on appuie ou pas”. Récemment [on a eu une proposition d’une députée] puis elle demandait elle aussi à ce qu’on appuie aveuglément [sa proposition], puis on est le seul organisme dans tous les organismes qui a mis les bémols, qui a dit : “WOW ! oui, c’est correct, mais il y a des bouts qui manquent, là, on pourrait aller plus loin, là”, c’est un peu ça...³⁷

Toutefois, la plupart des organismes qui ont le pouvoir de mener des campagnes d’envergure dépendent des groupes du terrain pour orienter leurs demandes, confie une intervenante de l’organisation D. L’organisation F, qui est bien établie, affirme respecter les positions des groupes du terrain et ne pas avoir plus de poids dans la détermination des revendications. « On travaille vraiment de bonne foi, de bon cœur, on apporte nos positions et on discute. Non, on ne se prend pas pour d’autres, on ne s’impose pas là-dessus, on y va avec nos convictions, on discute, c’est pour ça qu’il y a un groupe de travail.³⁸ »

Une intervenante de l’organisation A abonde dans le même sens :

pour moi on travaille vraiment ensemble, on a vraiment des bons liens et je crois pas qu’il y ait de dédoublement de travail parce que nous vraiment, nos services sont adaptés à la situation des aides familiales, ce qui n’est pas vraiment le cas pour d’autres organismes [...] Les autres organismes avec lesquels on travaille, on les informe de la situation des AF, ce qui ... je pense que ça les aide, et je pense nous aussi on se sent confortable de les référer³⁹.

Partenariats ponctuels ou continus, coalitions, groupes de travail, comité d’études, colloques ne sont que des exemples d’opportunités que toutes les organisations ont de travailler ensemble. Et la majorité de ces dernières font réellement des efforts pour créer un réseau stable.

Avant de conclure sur l’état des relations, il nous semble opportun de souligner la faible présence des groupes d’employeurs dans le portrait des acteurs. En effet, nous notons que les groupes de défense adressent leurs revendications aux législateurs. Cela présuppose que toutes les conditions de travail découlent exclusivement du PAFR, le programme lui-même. Il nous semble curieux que très peu de groupes n’aient mentionné adresser ses revendications aux employeurs

³⁷ Entrevue réalisée auprès d’une intervenante de l’organisation L, 3 mars 2011

³⁸ Entrevue réalisée auprès d’une intervenante de l’organisation F, 4 mai 2011

³⁹ Entrevue réalisée auprès d’une intervenante de l’organisation A, 19 janvier 2011

aussi, qui sont pourtant des parties prenantes de ces conditions. Il s'avère peu traditionnel de penser améliorer les conditions de travail d'un salarié sans impliquer l'employeur. Toutefois, les modalités particulières du travail domestique, combinées à celles du PAFR compliquent l'organisation de l'employeur, qui ne dirige pas une grosse compagnie, mais bien son domicile. Il nous paraissait donc intéressant de porter à l'attention cet aspect peu commun que nous avons noté sur le terrain.

Ainsi, lorsqu'il est question d'établir le portrait des relations que les acteurs tissent entre eux, nous nous retrouvons avec une image en constante progression et mutation. Ce ne sont pas des relations fixes et similaires. Tout d'abord, les organisations faisant partie du même groupe n'auront pas les mêmes rapports entre elles qu'avec les organisations faisant partie d'autres groupes. Ensuite, les partenariats sont de diverse nature: selon l'actualité, selon les besoins, les organisations se recherchent entre elles pour leur expertise, pour leur pouvoir, et collaborent. Bien que certains partenariats soient stables, la majorité sont en fluctuation. En effet, le nombre de collaborateurs, l'intensité et la fréquence des rencontres et le produit final sont tous variables. Globalement, les actions sont menées par un noyau d'organisations plus actives que les autres, qui rallient d'autres acteurs à leur cause. Également, il faut spécifier que certains organismes ignorent l'existence d'autres organismes qui leur sont complémentaires. Toutefois, nombre d'entre eux se disent ouverts aux collaborations futures et à déployer des efforts pour élargir leur cercle de partenaires. Nous pouvons parler d'un réseau en processus de construction. En effet, nous sommes en mesure d'avancer que les contours de ce réseau ne sont pas encore clairement définis. Les problèmes de communication mentionnés précédemment contribuent à ce flou structurel et expliquent aussi pourquoi certains groupes ont plus de facilité à interagir entre eux qu'avec d'autres acteurs.

5.8 Synthèse de la présentation des résultats

Ainsi, il a été possible de regrouper nos quinze organisations en six groupes cohérents, selon leurs ressemblances. Au sein des six groupes, chaque organisation possède des objectifs et des modes de fonctionnement similaires et dispose de ressources en tout genre comparables. Le tableau synthèse 5.8 présente un aperçu des caractéristiques des différents groupes.

Tableau 5.8 Synthèse de la représentation au travail des Aides familiales résidentes :
Caractéristiques des différents groupes d'acteurs

Groupe Caractéristiques	Groupe 1 : Les associations de défense à vocation exclusive aux AFR	Groupe 2 : Les associations de défense à vocation non exclusive aux AFR	Groupe 3 : Les organisations syndicales	Groupe 4 : Les organisations gouvernementales	Groupe 5 : Les ministères	Groupe 6 : Les espaces de discussion
Type d'acteur	Nouveau	Nouveau	Traditionnel	Traditionnel	Traditionnel	Nouveau
Type de représentation	-Services directs aux membres -Advocacy	-Support aux autres organismes -Advocacy	-Fort pouvoir de négociation -Voix des travailleurs -Représentant international	-Assurer le respect des lois; -Enquêter ; -Pouvoir juridique.	-Pouvoir gouvernemental	-Réflexion commune -orientations stratégiques mise en commun
Étendue de l'intervention	Local, Provincial	Local, Provincial	International, national et provincial	Provincial	National	Local
Intensité de l'intervention	Continue	Continue	Ponctuelle	Ponctuelle	Continue	Ponctuelle
Résultats	Mineurs et majeurs, Temporaires et permanents	Mineurs et majeurs, Temporaires et permanents	Majeur, permanents	Majeur, permanents	Majeur, permanent	Mineurs et majeurs, Temporaires et permanents
Vitalité de l'organisation	Fragile	Fragile	Solide	Solide	Solide	Stable
Fréquence des Rapports	Continu	Continu	Par projets	Par projets	Continu	Continue

Maintenant que nous avons identifié et cartographié les acteurs et leurs actions, nous sommes en mesure de confronter ces résultats avec notre cadre théorique. Cette confrontation nous permettra d'analyser plus en profondeur les réseaux qui se créent et l'impact de chacun de ces groupes sur la représentation au travail des AFR. Nous constatons ainsi qu'une variété étonnante d'acteurs gravitent autour des AFR et tentent de leur assurer une certaine protection. Or, cette configuration est-elle efficace afin d'assurer la meilleure représentation possible?

6. DISCUSSION

Depuis le commencement de notre étude, nous avons tenté de définir et de délimiter la configuration de la représentation au travail des AFR. Pour ce faire, nous avons rencontré 15 acteurs de cette représentation qui nous ont expliqué leurs modes d'opérations et leurs activités principales, en plus de nous décrire les relations qu'ils entretenaient avec les autres organisations du domaine. Nous avons recueilli ces informations en abordant les acteurs, la représentation et les réseaux par un prisme modulé autour de 3 théories pertinentes au domaine, celles de Murray et Verge (1999), de Legault et Bellemare (2008) et de Heckscher et Carré (2006). Le contenu des entretiens a été explicité en détail dans la section précédente. Nous savons donc que les acteurs évoluent dans un contexte difficile et composent avec une population fragile. Cela dit, ils élaborent différentes stratégies d'action, en concordance avec leurs objectifs et leurs moyens respectifs, pour défendre les droits des AFR.

Ce chapitre sera consacré à la discussion détaillée des résultats obtenus par nos recherches. Il sera question de confronter les observations faites tout au long de notre étude avec le corpus théorique exposé au chapitre 4. La discussion sera divisée en 3 sections, chacune correspondant à une de nos sous-questions. Nous vérifierons par le fait même les trois propositions de recherche que nous avons formulées. Ainsi, dans un premier temps, nous analyserons la composition des acteurs du milieu de la représentation au travail pour les AFR, puis les activités et les moyens employés pour assurer cette représentation seront abordés dans un second temps. Enfin, dans un troisième temps, nous considérerons les relations qu'entretiennent les acteurs entre eux, à savoir s'il est effectivement question de réseaux de collaboration efficace, selon la définition de Heckscher et Carré (2006).

6.1 Les acteurs de la représentation au travail des AFR : un portrait hétéroclite

Au Québec, nous estimons que plus d'une cinquantaine de groupes sont impliqués à la défense des droits des quelque 25 000 personnes (citoyens, résidents permanents et travailleurs migrants confondus) qui exercent le métier d'AF. Ces groupes sont majoritairement concentrés dans la région de Montréal, où le nombre d'AFR est estimé entre 900 et 1125 en 2009⁴⁰, c'est-à-dire, approximativement 75 p. cent des AFR du Québec (AAFQ, 2009 : 5). L'étude de Castonguay (2009) révèle que 33,7 p. cent des AFR au Québec seraient affiliées à une association quelconque. Ces statistiques parlent d'elles-mêmes et nous conduisent à faire deux observations. Premièrement, nous constatons une disproportion entre le nombre élevé d'associations pour représenter les AFR et la petite population d'AFR. Deuxièmement, il est notable qu'un faible nombre d'AFR adhèrent aux associations alors que ces travailleuses ont un besoin réel d'être protégée. Ce constat fait, nous devons le dépasser et nous interroger sur ce qui explique une telle représentation. En regard de ces constats, nous examinerons les caractéristiques de cette représentation avant d'examiner la cohérence de cette représentation.

6.1.1 La diversité des acteurs ⁴¹

Bien que les syndicats et l'État, acteurs traditionnels du système de relations industrielles, se retrouvent dans nos groupes, ils sont accompagnés d'autres acteurs d'une foisonnante diversité quant à leurs origines et objectifs dans la représentation des AFR. En effet, il a été possible de remarquer que la cause des aides familiales interpelle des associations de diverse nature, qu'il s'agisse d'organisation à vocation religieuse, d'organisation gouvernementale, d'organisation à vocation de défense des travailleurs marginalisés, de chercheurs, d'organisations à vocation de

⁴⁰ Nos calculs, selon les prévisions de citoyenneté et immigration Canada (AAFQ, 2009), selon lesquelles entre 8000 et 10000 AFR seront admises au Québec, combiné au fait que 15 p. cent des AFR choisissent le Québec pour s'installer, et qu'approximativement 75 p. cent sont à Montréal.

⁴¹ Il est important de clarifier ici que nous n'utilisons pas la notion d'acteur selon les conditions pour acquérir ce « statut » énoncées par Legault et Bellemare (2008), car nous n'avons pas mesuré exhaustivement l'impact qu'ont les organisations sur les résultats. Nous utilisons plutôt la notion d'acteur en tant que joueur sur la scène de la représentation au travail des AFR, qu'ils aient un impact ou non sur les résultats. Nous utilisons la notion d'acteur en fonction des actes posés par ces derniers.

représentation des travailleurs, d'organisations de défense des droits des femmes en général, en plus d'organisations spécifiques destinées aux AF. Ces organisations sont de tailles extrêmement variées allant d'un seul employé à plusieurs centaines de travailleurs. La nature et la portée de leur action ainsi que leur influence sont fort différentes. Parmi ces organisations, certaines ont le pouvoir de réglementer alors que d'autres offrent des activités sociales bénévoles aux AFR.

Plusieurs répondants s'accordent pour dire que chacun possède une voix égale lors de conseils et de tables rondes. Un travail de conciliation est toutefois nécessaire afin d'agencer les revendications de chaque acteur pour aboutir à un plan d'action fonctionnel. Cet exercice requiert des compromis de la part de chaque acteur. Nos recherches indiquent que le respect de certaines contraintes, ne serait-ce que l'acceptation de l'opinion majoritaire, en vient parfois à diluer les priorités stratégiques ou à les mettre sur la glace, pour certains acteurs. L'autonomie de certains acteurs peut être remise en cause et il convient de s'assurer que cela ne nuise pas à l'intérêt général des AFR. À cet effet, nos résultats démontrent que certains cahiers de revendications produits en concertation étaient très similaires aux plateformes de demandes d'un organisme en particulier, appartenant au groupe syndical. Bien que nous savons que les groupes syndicaux possèdent une expertise incontestable afin de baliser les demandes et de produire des documents équilibrés, ceci nous amène tout de même à nous questionner sur l'existence d'un arbitrage entre les organismes. A priori, la volonté d'instaurer un espace démocratique transparaît dans les dires de nos répondants. Mais, sur le fond, le processus de coordination implique de faire des concessions et nous constatons que quelques revendications prioritaires et fondées de certains groupes ne sont pas mises en valeur. Nos résultats ne nous permettent pas d'identifier avec certitude que les acteurs syndicaux ont plus de poids dans ce processus décisionnel, mais chose certaine, ils sont les plus chevronnés.

Heckscher et Carré (2006) proposent que les quasi-syndicats assurent une représentation au travail des travailleurs vulnérables et marginalisés. Nous avons

bien démontré que les AFR constituaient une population de travailleurs particulièrement vulnérable et isolée. Cependant, nous avons observé une réalité différente que celle exposée par Heckscher et Carré (2006) quant à la représentation. L'intervention étatique semble beaucoup plus présente dans le contexte québécois où nous avons réalisé notre étude, que dans l'environnement états-unien où Heckscher et Carré ont réalisé la leur. Nos recherches attestent que même si les quasi-syndicats sont les seules organisations à avoir un accès direct à ces travailleurs, ils ont réussi à s'allier aux syndicats et à l'État. Ce faisant, ils ont rallié ces acteurs traditionnels à leur cause dans une certaine mesure et les AFR font maintenant partie intégrante de leur agenda. Ces acteurs traditionnels sont donc présents sur la scène de la représentation au travail des AFR. Dans le cas présent, nous remarquons que la plupart des nouveaux acteurs ont émergé en réponse au statu quo qui caractérisait la situation des AF. Devant une demande pratiquement laissée pour compte par les acteurs plus traditionnels, comme les syndicats et l'État, des groupes issus de la société civile se sont formés et se sont taillé une place dans le système de relations industrielles au chapitre de la représentation de ces travailleurs. Ils incarnent le rôle d'acteur par l'intensité et l'étendue de leurs activités, et ont réussi à informer et mobiliser les groupes plus traditionnels à la cause. Aujourd'hui, les actes des nouveaux groupes sont plus que des compléments à ceux des groupes traditionnels, ils sont souvent le moteur de cette représentation.

Ainsi, nous pouvons scinder en deux périodes cette lutte des quasi-syndicats. Dans un premier temps, le syndicat est absent et l'État promeut le PAFR, programme qu'il a engendré. Cela laisse donc sans allié les quasi-syndicats. Dans un second temps, plus récent, le gouvernement et les syndicats se rallient à la défense des AFR, mais chacun de manière très différente. Pour l'État, nous avons un ministère concerné qui délègue à un quasi-syndicat la responsabilité de soutenir les AFR dans les démarches administratives requises par ce même ministère. Nous avons aussi deux organismes paragouvernementaux qui mènent des actions ciblées dans leur domaine respectif de compétences, en coopération avec certains quasi-syndicats. Le syndicat, pour sa part, reste l'acteur légitime de la représentation des travailleurs. Il

agit indirectement auprès des AFR, en passant par l'intermédiaire des quasi-syndicats, qu'il subventionne ou conseille. Mais il agit aussi de manière directe lorsqu'il est question d'aborder les institutions (provinciales, nationales ou internationales) puisqu'il est le seul à détenir le statut légitime pour le faire.

Ceci nous amène donc à renforcer le constat dressé par Legault et Bellemare (2008) selon lequel la notion traditionnelle de l'acteur, telle que définie dans les travaux de Dunlop (1958) et de Kochan, Katz et McKersie (1986), n'est plus adéquate afin de caractériser le système de relations industrielles. Dans le secteur du travail domestique, les acteurs ne doivent pas être déterminés en fonction de leur héritage traditionnel, mais plutôt en fonction de leur présence, de leurs agissements et de leur influence sur le système. Nos résultats suggèrent donc que la représentation s'effectue à la fois par les quasi-syndicats et par les acteurs traditionnels du système de RI.

Nous observons que les acteurs faisant partie des *associations de défense à vocation exclusive et non exclusive aux AFR* (groupes 1 et 2) et des *espaces de discussion* (groupe 6) ne peuvent pas être caractérisés en tant qu'acteurs traditionnels. Tel qu'exposé à la section précédente, nous avons pu diviser nos 15 acteurs en six groupes distincts. De cette division ressort nettement l'émergence de groupes non conventionnels à la représentation au travail. Tel que Legault et Bellemare (2008) l'ont proposé, l'acteur devient un «individu, un groupe ou une institution qui possède la capacité d'influencer, à travers ses actions, la direction des RI ou l'action d'autres acteurs dans le système des RI» (Bellemare, 2000: 386). Cette définition inclusive permet de catégoriser tous nos groupes en tant qu'acteur potentiel du système de relations industrielles. Par exemple, les *espaces de discussion* (groupe 6), sont constitués de regroupements spontanés (coalitions ou autres) qui ont pour objet de traiter d'une problématique particulière. Ce groupe permet aux acteurs de se rassembler afin de réfléchir, de discuter et d'échanger entre eux. Cette forme non traditionnelle de représentation possède un pouvoir de concertation important entre les différents acteurs du milieu, comme l'attestent les

cahiers de revendications produits en concertation avec l'organisme J. Ces cahiers servent de guide d'action stratégique pour tous les acteurs participants. Autre exemple, cette fois-ci parmi le groupe 1 : *les associations de défense à vocation exclusive aux AFR*. Chacun des quatre acteurs répertoriés dans ce groupe sont des acteurs non conventionnels du système de RI, qu'il est possible de qualifier de quasi-syndicat, et agissent au premier plan au niveau de l'action concrète pour les AFR.

Une fois ces groupes définis, il est intéressant de se pencher sur les motifs qui les incitent à se regrouper. Heckscher et Carré (2006) ont noté que pour les quasi-syndicats, l'affiliation se fait sur la base des arrangements d'emploi, de l'industrie, de l'identité sociale ou de la géographie. La race, l'ethnicité, la nationalité ou l'orientation sexuelle constituent également des motifs d'affinités, spécialement pour les quasi-syndicats non reconnus par l'employeur. Nos recherches ont mis en évidence que la nationalité, le sexe, l'industrie et la zone géographique sont les motifs de ralliement, conformément aux propositions de Heckscher et Carré (2006). Les acteurs traditionnels, pour leur part, ne possèdent pas de motifs ou de caractéristiques aussi précis pour représenter les travailleurs. Il peut s'agir par exemple, des motifs aussi généraux que la défense des droits de tous les travailleurs non syndiqués.

Sur la question de la vitalité, nos recherches démontrent encore une grande disparité entre les acteurs. Rappelons que nous considérons la vitalité selon deux volets : l'ancrage dans le temps et la force et l'énergie de représentation. Tandis que certains groupes bénéficient d'une permanence, d'autres sont beaucoup moins stables et doivent lutter constamment pour survivre. Cette survie dépend souvent des moyens disponibles, qu'il s'agisse de ressources financières ou humaines. Alors que les ressources financières sont une source de stress continu pour certains, d'autres n'ont pas ce souci. Du côté des ressources humaines, le roulement de personnel, qu'il soit employé ou bénévole, affecte presque toutes les organisations

moins traditionnelles. Il a pour conséquence la perte de mémoire organisationnelle et des difficultés de fonctionnement. Certaines organisations n'ont qu'un ou deux employés, et, lorsque l'un d'eux part, l'organisation déjà fragile le devient davantage. Elles doivent alors composer avec cette difficulté, qui, en outre, menace leur efficacité et leur rendement. C'est donc dire que la vitalité d'action de ces organisations est amoindrie. En parallèle, des organismes sont créés spontanément. Ils naissent selon les besoins et en fonction d'un agenda, puis disparaissent une fois leur mandat complété. Ce fut le cas par exemple des *comités spéciaux* créés en vue de la préparation à la Conférence internationale (groupe 6). Ces groupes insufflent une énergie nouvelle dans la représentation, mais une fois le mandat accompli, ils se dissolvent aussi tôt.

Ainsi, nous constatons qu'une multitude d'acteurs de provenance variée coexistent sur la scène de la représentation au travail des AFR. Nous sommes toutefois en mesure de nous questionner sur la pertinence de cette multiplicité en regard de la représentation au travail. En quoi cette multiplicité contribue-t-elle à l'amélioration des conditions de travail ?

6.1.2 La multiplicité des acteurs, nécessaire ou redondante?

La multiplicité des acteurs s'avère justifiée dans le contexte présent, mais pourrait hypothétiquement être réduite pour plus d'efficacité. En effet, nos recherches ne démontrent qu'aucun acteur n'assume l'entièreté de la représentation. Ceux qui voudraient assurer la représentation intégralement n'en sont pas capables faute de ressources et ceux qui possèdent les ressources doivent composer avec des enjeux plus globaux et dans ce cadre, la représentation au travail des AFR ne constitue qu'une petite partie de leurs activités. Mais alors, cette dissémination de la représentation est-elle justifiée? À ce propos, chaque organisation a été en mesure de nous convaincre de sa raison d'être, étant donné la configuration actuelle de la représentation. Par exemple, la zone géographique différente couverte par les

associations à vocation exclusive aux AFR permet de légitimer l'existence de quatre d'entre elles, même si leur mission est similaire. De plus, la demande réelle en services dépasse considérablement l'offre des organisations, ce qui justifie encore davantage la nécessité d'avoir plusieurs organisations en activité. L'acteur syndical reste souvent l'acteur légitime auprès des institutions et bénéficie de l'expérience requise pour intervenir, ce qui explique la coexistence entre les groupes d'acteurs proches de la population AFR et ceux historiquement proches des institutions. En effet, l'expérience du terrain propre aux associations de défense exclusive et non exclusive aux AFR combinée à l'expertise particulière aux syndicats et à l'État explique la nécessité de combiner ces différents types d'acteurs pour permettre une représentation adéquate et complète. Néanmoins, nous sommes en mesure de nous demander s'il ne serait pas plus efficace d'agréger certaines de ses associations. Pour des questions d'ordre financier, de pouvoir d'action et de concertation, il nous semble pertinent de considérer la fusion de quelques-uns de ces organismes, surtout ceux appartenant aux groupes de défense à vocation exclusive et non exclusive aux AFR (groupes 1 et 2). Lorsque nous avons évoqué, lors des entrevues, la possibilité de fusions entre les organismes de ce groupe en particulier, les acteurs ont opposé des résistances à cause de dissidences d'opinions sur des points plus ou moins centraux ou des chicanes entre confrères. Ces raisons ne semblent pas particulièrement convaincantes, eût égard à l'impact sur les conditions de vie et de travail des AFR qui pourraient être décuplées grâce au regroupement des ressources. Nous constatons que la multiplicité d'acteurs ayant des missions très similaires peut affaiblir l'état global du réseau. Par exemple, ces associations sont en concurrence lors de concours pour l'obtention de subventions et cela peut nuire à la représentation au travail des AFR. Au lieu d'effectuer le travail de préparation pour les demandes de subventions chacun de leur côté, ces groupes pourraient agir ensemble et économiser leurs ressources en vue de les consacrer à des besoins urgents. Notamment, pour créer davantage de services ou de programmes utiles pour les AFR.

Ainsi, cette multiplicité d'acteurs s'avère justifiée étant donné le contexte actuel et les relations qu'entretiennent entre les acteurs entre eux présentement. Toutefois, elle ne semble pas particulièrement profitable sachant qu'une meilleure allocation des ressources pourrait émerger suite à l'agrégation de certains groupes. Les acteurs auraient sans doute matière à revoir leur structure et à laisser certains conflits derrière eux afin d'augmenter l'efficacité de la représentation au travail.

6.1.3 Réflexions et réponses

En réponse à notre première sous-question de recherche, concernant l'identité des acteurs de la représentation au travail, nous notons que la majeure partie des acteurs sont effectivement des quasi-syndicats. Toutefois, nous constatons que les syndicats eux-mêmes sont également impliqués, ainsi que des institutions gouvernementales et ministérielles. En regard de nos observations, nous proposons la classification en six groupes: en tant qu'acteurs à la représentation au travail des AFR, nous retrouvons les associations de défense à vocation exclusives aux AFR, les associations de défense à vocation non exclusive aux AFR, les organisations syndicales, les organisations gouvernementales, les ministères et les espaces de discussion. Ainsi, un métissage entre les acteurs classiques et les quasi-syndicats compose notre système d'acteurs œuvrant pour la représentation au travail des AFR. Ces acteurs possèdent des rôles et des moyens très variés, ce qui nous amène à qualifier ces groupes d'acteurs d'ensemble hétéroclite, riche et fort de sa diversité. Cependant, la multiplicité des acteurs est un mal nécessaire pour représenter les AFR dans le contexte actuel, à cause des caractéristiques si différentes de chacun. Toutefois, il demeure pertinent de considérer l'éventualité d'un regroupement pour les associations possédant une mission très proche.

Subséquent, cette analyse nous mène à observer les responsabilités parfois équivoques qu'occupent certains acteurs. L'État, par exemple, adopte un rôle paradoxal. Alors qu'il donne naissance au PAFR, il reconnaît par le fait même que

les travailleurs qui s'y inscrivent ont besoin de protections. Ce faisant, il mobilise des ressources pour combler ces lacunes et participe de manière indirecte à la représentation au travail. En l'occurrence, il joue en même temps le rôle ambigu de promoteur du PAFR, tout en étant un pourvoyeur prépondérant pour les quasi-syndicats qui défendent les droits des AFR, de par son soutien pécuniaire.

Nous posons également une réflexion concernant le rôle du syndicat, représentant naturel des travailleurs. Malgré la panoplie de quasi-syndicats émergents, les syndicats ont encore un rôle important à jouer pour assurer une représentation dans le cas des AFR. Notamment, lors des conférences internationales, comme celles de l'OIT, ils sont les seuls acteurs reconnus pour représenter les travailleurs. En effet, n'étant pas des acteurs officiellement reconnus, les associations de défense à vocation exclusive et non exclusive aux AFR n'ont pas droit de vote lors de la tenue de la Conférence, malgré leur bonne position pour défendre leur cause (La Rosa et Duplessis, 2003). Aussi, lors de l'adoption de lois, les syndicats sont ceux qui sont le plus chevronnés et habitués au processus, ils possèdent une expertise et une expérience encore inégalée par les quasi-syndicats. Nous constatons que les syndicats ont une légitimité institutionnelle et que les associations non gouvernementales sont, dans un certain sens, subordonnées à ces acteurs légitimes.

Dans les sections précédentes, nous avons observé les caractéristiques propres aux acteurs qui tentent d'assurer une représentation au travail pour les AFR. Quel type de représentation peut alors émerger de ces groupes multiples et divers, sachant que le travail domestique comporte plusieurs particularités?

6.2 La représentation exercée : hétérogène tout en étant unique

Heckscher et Carré (2006) mentionnent que les milieux où les travailleurs sont marginalisés sont propices à l'émergence d'une représentation hétéroclite. Nous avons effectivement remarqué la multiplicité des acteurs exerçant la représentation et leur nature disparate. Leurs origines et leurs raisons d'être sont caractéristiques

d'une représentation hétérogène. Il en résulte une représentation au travail riche pour les AFR. La diversité offre aux travailleurs un vaste éventail de ressources tant dans les perspectives qu'elle offre que dans les moyens d'action qu'elle met en place. Toutefois, malgré la richesse engendrée par cette diversité, les priorités entre les acteurs demeurent divergentes et la représentation au travail des AFR n'est pas nécessairement plus facile à réaliser. Les sections qui suivent ont comme but de caractériser la représentation. Pour ce faire, nous nous pencherons sur l'objet de la représentation, son ampleur, son étendue et la forme qu'elle revêt.

6.2.1 L'objet de la représentation

Chaque acteur interrogé défend de près ou de loin la cause des AF. Cependant, chacun insiste sur un pan de ces droits, qu'il s'agisse de la reconnaissance des AF dans les lois, du respect du statut de la femme, ou bien de l'offre de services aux AF. Bien des acteurs dépassent le cadre de la représentation au travail traditionnelle pour assumer une représentation plus citoyenne, afin de favoriser l'intégration sociale des AFR pris au sens large. Ce rôle est sans doute plus large que celui d'un syndicat conventionnel. Murray et Verge (1999 :60-61) avaient d'ailleurs souligné que le visage de la représentation collective au-delà de l'entreprise se caractérisait notamment par la poursuite de fins « qui tantôt concernent immédiatement le travail, tantôt rejoignent plus largement les conditions de vie du salarié. » Ce constat est particulièrement intéressant dans notre cas, car le lieu de travail de l'AFR est également son lieu de résidence. Les actions concernant la vie privée constituent une part importante des revendications des acteurs vu l'indissociabilité des sphères professionnelles et privées. Plus encore, connaissant le statut de travailleur migrant des AFR, certaines associations sont appelées à dépasser le cadre du lieu de travail et doter ces travailleurs d'outils pour les habiliter à devenir des citoyens à part entière.

Ainsi, en combinant les efforts de tous les acteurs, la représentation qui en résulte couvre les conditions de travail et les conditions de vie des AFR. Les objectifs

défendus se rattachent autant à une représentation de type plus traditionnelle qu'à une représentation de type citoyenne, ce qui s'avère nécessaire dans le cas des AFR.

Ceci nous permet de vérifier notre première proposition de recherche, à savoir qu'il existe des modes de représentations alternatifs à la représentation syndicale afin de protéger les travailleurs domestiques du PAFR. Ces modes de représentation alternatifs couvrent plus que les seules conditions de travail, ils couvrent les conditions de vie en général et englobent l'idée d'une représentation citoyenne de ces travailleurs migrants. Cette représentation est souvent le fruit des efforts de groupes de représentation non traditionnels, comme les quasi-syndicats, commentés à la section précédente (6.1).

6.2.2 L'ampleur et l'étendue de la représentation

En regard de l'ampleur et de l'étendue de la représentation, Murray et Verge (1999 : 60) avançaient que la représentation syndicale est d'une ampleur variable : soit générale ou sectorielle et s'exerce sur un plan soit régional, national ou international. Nous avons observé une combinaison de tous ces aspects à travers nos recherches.

Notons que l'amalgame des actions déployées sur ces divers niveaux de représentation présente un potentiel de résultat plus grand que si les acteurs se limitaient à l'action sur un seul des plans présentés précédemment. C'est-à-dire, la combinaison d'actes généraux et sectoriels, déployés à la fois régionalement, nationalement et internationalement auront plus d'impact que s'il s'agissait uniquement d'actes d'ampleur sectorielle exercée uniquement au niveau régional, par exemple. Les actions étudiées sont générales ou sectorielles. Cela dépend de l'objectif que cherche à atteindre l'association concernée. Lorsqu'elles sont générales, elles se manifestent notamment lors des campagnes pour défendre les droits des travailleurs migrants, les droits des femmes ou des travailleurs pauvres.

Du côté sectoriel, les actions sont dirigées vers les AFR et ont pour objet d'offrir des services ou des activités spécifiques à cette population. Le choix d'une de ces dimensions est relatif à la nature des revendications des groupes. Dans la majorité des cas, les actions se déploient au niveau régional ou national. Lorsqu'elles ont lieu au niveau local ou régional, il s'agit de cours de français ou d'ateliers de formation. La modification de la LNT en 2003 pour y inclure les AFR est un exemple d'action répertoriée sur le niveau provincial, par exemple. Par ailleurs, certaines organisations ont la possibilité d'agir sur la scène internationale. La participation aux colloques internationaux de l'OIT, pour présenter une position ou des recommandations concernant les AFR, est un exemple d'action internationale. Il est donc intéressant de noter que toutes les dimensions concernant l'ampleur et l'étendue des actes sont couvertes par les acteurs collectivement. En abordant sur plusieurs fronts les problématiques auxquelles ils souhaitent s'attaquer, les acteurs sont ainsi plus susceptibles d'obtenir des résultats durables. En effet, la stratégie d'action déployée sur plusieurs niveaux permet d'accroître la portée des actes.

6.2.3 Les formes d'action pour assurer une représentation

Les formes d'action pour assurer la représentation au travail sont multiples. En effet, les acteurs déploient une panoplie de stratégies pour faire avancer leur cause. Rapports, pressions politiques, services directs aux membres, participations aux colloques internationaux, font partie des moyens propres à chaque acteur.

Conformément au modèle proposé par Heckscher et Carré (2006), nous avons pu catégoriser les efforts de représentation selon les deux grands axes: l'*advocacy* et les services. Rappelons que l'*advocacy* se traduit par la capacité des quasi-syndicats à développer des moyens de pression, comme l'action politique, afin de changer les politiques de l'employeur. Les services, pour leur part, se présentent sous forme de services offerts directement aux membres, par exemple la tenue d'ateliers de formation, ou de séances d'information sur l'employeur et la qualité de l'emploi (Heckscher et Carré, 2006 : 611). Toutefois, il semble important de souligner que

certaines organisations n'offrent que des services aux membres et d'autres ne font que de l'*advocacy* et certaines travaillent à la fois ces deux dimensions de la représentation. Il existe donc plusieurs combinaisons possibles pour exercer la représentation.

D'une manière plus spécifique, Murray et Verge (1999) soutiennent que la représentation au-delà de l'entreprise est susceptible de se rattacher à l'une ou l'autre des formes d'action suivante : action de négociation collective, participation à une instance de concertation, épisodique ou permanente, avec ou sans apport étatique, ou lobbyisme. Cette représentation est traduite par des actes de diverses natures. En l'occurrence, la représentation s'effectue au moyen de formation de comités ad hoc, paritaires ou permanents, d'associations sectorielles, de recherche et de séances d'information (Murray et Verge, 1999, p. 66-67). Cette représentation touche quatre grands axes, soit le régime de travail, le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi, la défense et l'avancement de l'intérêt de la profession et le développement de l'action étatique d'encadrement. Nous avons répertorié des actions rejoignant chacun de ces 4 grands axes à travers nos recherches. Une liste non exhaustive de ces actions est présentée ci-dessous :

1. **Régime de travail** : négociation collective, concertation, surveillance des normes étatiques, santé et sécurité au travail...
2. **Développement de la main-d'œuvre et de l'emploi** : formation, développement de l'emploi, aide à la recherche d'emploi, cours de langue...
3. **Défense et avancement de l'intérêt de la profession** : campagnes de sensibilisation, pétitions, appel aux médias, recherches et études, articles scientifiques, production de rapports et de mémoires, participations aux conférences internationales...
4. **Développement de l'action étatique d'encadrement** : lobbyisme, lettre aux ministres, pétitions...

Force est de constater que chacun de ces 4 axes est étoffé par plusieurs actions des groupes de la représentation. Puisque toutes les dimensions sont couvertes, cela suggère que les actes de représentation forment un portrait relativement complet. Chaque acteur agit selon ses capacités et dans les limites de son mandat. Par exemple, les organisations gouvernementales (groupes 3 et 4) possèdent un rôle dévolu par la loi et se doivent de respecter certaines contraintes et de limiter l'action politique tandis que les associations de défense (groupe 1, 2 et 6) possèdent une liberté que les autres acteurs n'ont pas. Ceux-ci façonnent donc leurs stratégies d'action. Toutefois, même si toutes les actions nécessaires sont mises de l'avant, leur puissance et leur effet restent à établir. À petite échelle et isolées, ces actions ont effectivement moins d'impact que si elles étaient produites en synergie.

Les quasi-syndicats militent depuis plusieurs années pour sensibiliser les groupes plus traditionnels et le public aux problèmes des AFR, dans l'espoir de faire progresser les conditions de travail. Pour ce faire, leurs actions ont pris la forme d'*advocacy*, où les efforts étaient concentrés pour influencer les politiques gouvernementales. Ces actions ont porté des fruits en 2003, lorsque la couverture de *Loi sur les normes du travail* fut étendue aux AFR. Pareillement, en 2011, ces organisations ont obtenu la modification du PAFR sur certaines modalités du programme, comme la méthode de comptabilisation des heures de travail ou l'allongement de la période maximale pour compléter le programme. De toute évidence, le résultat de certaines actions est assez important pour amener l'État à réviser ses règles et ses manœuvres. Ainsi, ces nouveaux acteurs et leurs actions finissent par avoir un certain effet sur les conditions de travail des AFR. Pourtant, ce n'est pas suffisant aux yeux de plusieurs acteurs, qui malgré la reconnaissance de l'amélioration partielle, continuent de soutenir que les conditions demeurent inacceptables et que le problème n'est abordé qu'en surface.

Finalement, ne serait-ce pas mieux si la responsabilité de la représentation des AFR incombait uniquement au syndicat? Des tâches qui devraient échoir naturellement au syndicat sont, à cause de contraintes spécifiques au travail domestique, plus

difficiles à assurer, d'où la présence des autres acteurs. C'est en ce sens que la représentation au travail des AFR actuelle dépasse le cadre de la représentation classique. Par exemple, le fait que l'employeur soit un particulier et non une entreprise complique l'entrée en jeu du syndicat. Toutefois, l'exemple de la syndicalisation des responsables en service de garde, obtenu en 2008 par l'invalidation de la loi 8 par la Cour supérieure du Québec⁴², prouve qu'il n'est pas impossible d'introduire le syndicat chez les travailleurs à domicile. Malgré les modalités de travail complexes, il n'est donc pas exclu de considérer l'adhésion syndicale pour les AFR.

6.3 L'émergence d'un réseau fonctionnel, mais spontané et éphémère

Les réseaux constituent une clé de survie pour les acteurs. Ils permettent d'augmenter la portée des actions en assurant une action coordonnée par l'unification des efforts de chacun (Heckscher et Carré, 2006). Les sections qui suivent seront consacrées à la discussion des caractéristiques du réseau et à l'interprétation de son efficacité.

6.3.1 Les caractéristiques du réseau

Legault et Bellemare (2008 : 744) reconnaissent que certains syndicats s'en remettent aux organisations hors syndicat, comme les groupes féministes ou les groupes de défense des droits de l'homme, pour faire avancer leur cause au travail. Bien que nous ayons observé une collaboration entre les centrales syndicales et les organismes du terrain, nous ne pouvons pas conclure que dans le cas des AFR, les organismes de représentation des travailleurs s'en remettent entièrement au support de groupes du terrain pour faire avancer leur cause. La réalité montre plutôt une

⁴² Confédération des syndicats nationaux c. Québec (Procureur général), 2008 QCCS 5076

relation de coopération et d'échange d'informations et d'expertise entre ces deux groupes. Les acteurs des groupes du terrain, soit les groupes 1 et 2, agiront en tant qu'experts spécifiques, connaîtront les besoins des AFR et seront en mesure de communiquer aux groupes mieux établis les réalités du terrain. Quant aux groupes mieux établis, comme les acteurs des groupes 3, 4 et 5, ils seront en mesure d'apporter les précisions des lois et d'informer les membres des groupes du terrain de leurs droits. L'échange d'expertise caractérise en bonne partie les relations entre les groupes du terrain et les groupes syndicaux et gouvernementaux. En effet, tel que Heckscher et Carré (2006 : 613) le soulignaient, les quasi-syndicats ont réussi à établir une présence dans des secteurs où les syndicats ont une existence limitée, notamment dans les marchés de l'emploi où peu de normes du travail sont respectées et dans les situations d'emploi complexes où les arrangements sont multiples et ambigus, caractéristiques tangibles du travail domestique. Ce faisant, les acteurs des groupes du terrain agissent en tant que rares témoins d'abus organisationnel et en tant que défenseurs des droits des travailleurs très vulnérables, ce qui constitue un rôle complémentaire à celui des organisations des groupes syndicaux et gouvernementaux, qui veillent au bien-être plus global des travailleurs. Nous notons que tous nos quinze acteurs ont été interpellés à travailler ou à appuyer d'autres acteurs pour certains projets. Cependant, les quinze acteurs n'ont jamais travaillé de concert sur le même projet. Cela amène à croire que le mode de fonctionnement du réseau s'établit par projets. Les acteurs interpellés par le projet en question s'y impliquent tandis que les autres se consacrent à d'autres activités qui leur correspondent davantage.

D'un autre côté, la relation financière entre les acteurs est également importante à explorer. Notre cas confirme que les groupes du terrain sont incapables d'opérer indépendamment du support d'organismes mieux établis. Étant donné qu'à l'intérieur des groupes de défense à vocation exclusive et non exclusive aux AFR et des espaces de discussion (1, 2 et 6), tous les organismes sont à but non lucratif, les subventions d'organismes mieux établis comme ceux des groupes gouvernementaux et syndicaux (3, 4 et 5) sont indispensables à leur survie.

Ceci nous amène donc à vérifier nos deuxième et troisième propositions de recherche, à savoir que les acteurs collaborent entre eux afin de défendre les droits des AFR et que les moyens sont limités afin d'organiser les actions. La collaboration est parfois fragile, mais elle est présente et sans elle, la survie des acteurs moins traditionnels serait encore davantage menacée.

Nos analyses nous mènent à affirmer que le mouvement de la représentation au travail des AFR est réellement un mouvement spontané. C'est-à-dire qu'il s'opère selon les besoins qui surviennent, de manière plus ou moins organisée et qu'il dépend des ressources et du bon vouloir de collaboration et des acteurs. C'est un petit monde où beaucoup d'intervenants se côtoient et sont enclins à agir rapidement quand la demande provient d'anciennes connaissances ou de collaborations professionnelles antérieures. De fait, ces conditions favorisent le maintien des relations à long terme, spécialement chez les groupes qui agissent sur le terrain. Ce cercle de connaissances soude d'une certaine façon le milieu et lui confère un caractère spontané dû à l'aisance que certains acteurs éprouvent entre eux.

6.3.2 Le réseau est-il efficace?

Globalement, des relations de collaboration, de coopération, de délégation et de concertation sont présentes.⁴³ Ces dernières se font de manière continue, discontinue ou par projets, dépendant des groupes entre lesquelles elles prennent place. Toutefois, est-il possible de parler de réseau entre ces groupes? Les réseaux efficaces ont des mécanismes forts et stables qui les lient entre eux, ce qui leur permet d'atteindre des objectifs définis de manière efficiente. Pareillement, ils ne sont ni centralisés, ni décentralisés, mais interdépendants. Selon nos résultats, il est

⁴³ Nous définissons ces termes comme suit :

Collaboration : le fait pour les acteurs de travailler ensemble pour atteindre un but commun ;

Coopération : le fait pour les acteurs de travailler ensemble, sans forcément avoir de but commun ;

Délégation : le fait pour certains acteurs de transmettre à d'autres certains mandats ou tâches ;

Concertation : le fait pour les acteurs se consulter pour s'entendre sur divers objectifs.

difficile d'avancer que tous nos groupes sont interdépendants entre eux. Déjà, pour des questions de neutralité, les organisations gouvernementales, catégorisées dans le groupe 4, ne peuvent travailler de trop près avec les groupes du terrain (1, 2 et 6) au risque de voir leur mandat échouer. Ayant une responsabilité et un rôle d'expert objectif, ces organisations gouvernementales doivent travailler avec les quasi-syndicats, en demeurant indépendantes à la fois. Dans le même ordre d'idées, il est impensable pour les groupes gouvernementaux de voir leurs grandes orientations stratégiques dictées par les groupes du terrain, même si ces derniers sont les mieux placés pour savoir quelles stratégies adopter en matière de représentation au travail pour les AFR, mais là n'est pas leur mission. En effet, même si la question de la neutralité demeure présente, les intérêts sont parfois divergents pour permettre une collaboration. Cependant, l'avis des groupes du terrain est tout de même pris en considération par les groupes traditionnels lorsqu'il est question d'orienter leurs activités pour les AFR.

Les quatre mécanismes qui assurent un réseau de collaboration efficace sont les suivants (Heckscher et Carré, 2006 : 619) :

- 1. Plateforme d'information partagée :** confiance, matériel adéquat, informatique afin de faciliter la coordination court-terme et la planification long-terme
- 2. Normes comportementales partagées:** honnêteté, discussion ouverte, transparence, réciprocité et l'attention aux intérêts des autres
- 3. Mission commune:** but partagé à long terme
- 4. Gouvernance:** des mécanismes forts de prise de décision et de renforcement.

Concernant le premier point, la plateforme d'information partagée, nos recherches démontrent que, dans la mesure du possible, un climat de confiance est établi. Presque tous les groupes s'envoient mutuellement des courriels et se tiennent au courant des actions des autres. Toutefois, la frustration engendrée par les horaires

opposés et la difficulté à se rejoindre directement nuisent à ce partage complet d'expertise et d'information. La coordination à court terme est plus ardue dans ce contexte. Sur un autre axe, certaines organisations ont mentionné se méfier de certaines autres organisations, parfois dans le même groupe, parfois appartenant à un autre groupe. Ce phénomène n'est pas généralisé à tous les groupes, mais affecte tout de même le climat de confiance. Néanmoins, de manière générale, les employés des organisations se connaissent de longue date et ont établi des relations personnelles fortes, des amitiés qui soudent parfois les relations entre les organismes.

Concernant le deuxième point, les normes comportementales partagées, tous les acteurs ont affirmé être de bonne foi, transparents et attentifs aux besoins des autres. Sans remettre en question les intentions des acteurs, nos recherches illustrent que les ressources limitées inhibent parfois cette volonté d'être attentif aux besoins des autres, à commencer par le fait d'identifier leurs alliés. Certaines associations, investies de mandats importants, pour lesquelles des bonnes sommes avaient été mobilisées, ont établi des partenariats avec le premier groupe de défense venu ou répertorié, sans prendre la peine d'identifier les autres joueurs du secteur. Certains furent même surpris lorsqu'en entrevue, nous leur apprenions l'existence d'autres groupes. D'autres étaient même presque fermés à l'idée de travailler avec d'autres organisations, en raison de leur petite taille ou de leur méconnaissance parmi la population. Nous notons ici une inconséquence aux normes comportementales partagées. Favorablement, le fait que beaucoup d'employés des organismes se connaissent de longue date permet de renforcer les normes comportementales partagées et compense les insuffisances de réseautage de certains groupes.

La communication entre les groupes est un aspect important à la fois pour la plateforme d'information partagée et pour les normes comportementales. Cette communication permet de faciliter les échanges et la transmission de données et de renseignements, éléments cruciaux au partage d'information et de normes. Néanmoins, comme il a été explicité au point 5.7, concernant les relations entre les

acteurs, la communication demeure un aspect problématique entre certains groupes. Les horaires de travail et les jours d'opération non conventionnels des groupes du terrain compliquent le partage de connaissances et de compétences avec les groupes gouvernementaux et les syndicats. Ceci se retrouve à affaiblir le réseau en regard des informations et des normes comportementales partagées.

La mission commune demeure floue. Chaque groupe possède une cause qui rejoint de près ou de loin la défense des droits des AFR, mais qui ne s'accorde pas automatiquement avec la cause des autres. Pour des raisons d'ordre plus personnelles, des acteurs ont affirmé vouloir se distancier ou se dissocier de la position ou des alliances que d'autres ont créées. La mission commune demeure donc un défi à atteindre.

Finalement, en ce qui a trait à la gouvernance, les espaces de discussion (groupe 6) ont un rôle prépondérant à cet égard. Avec les rencontres bitrimestrielles, une mobilisation et une concertation sur les stratégies à adopter émergent spécialement chez les quasi-syndicats. Toutefois, ce ne sont pas tous les groupes qui participent à ces rencontres. Les groupes gouvernementaux (4 et 5), pour des questions de neutralité ne sont pas présents lors de ces rencontres. Force est de constater que les modes de fonctionnement sont différents, voire presque inconciliables, entre certains groupes d'acteurs du réseau. Considérant cela, peut-on alors vraiment parler d'un réseau ? Dans le cas présent, la gouvernance pose effectivement un problème. Les organismes ne peuvent prendre ensemble toutes décisions, au risque d'affecter la neutralité de certaines organisations.

Conséquemment, la présence d'un réseau est définitivement notable. Cependant, ce réseau demeure fragile et les acteurs auraient tout avantage à mieux développer les quatre points d'évaluation mentionnés précédemment. Toutefois, plusieurs obstacles hors du contrôle des acteurs nuisent aussi au renforcement du réseau. Notamment, il est bien incommode d'entretenir des liens solides avec des associations qui disparaissent ou ferment momentanément, faute de financement. Il

n'y a pas de réelle synergie qui se dégage de ce réseau, pourtant capitale à la pérennité des groupes du terrain (1, 2 et 6). Ceci peut notamment s'expliquer, car ce réseau est en processus de construction. Nous sommes en présence d'un réseau faiblement structuré, avec un leadership disséminé à travers les organisations. Le fait de ne pas avoir de leader fort et attiré influence la stratégie, qui oscille selon les aléas de l'actualité. Ce réseau est encore en train de se bâtir, ce qui explique sa faible structuration. Toutefois, cette faible structuration lui confère une rapidité d'action, une spontanéité, qui s'avère utile dans certaines circonstances. Nos recherches exposent le caractère artisanal de ce réseau. Successivement rabouté puis défait selon l'ordre du jour, l'actualité ou les ressources disponibles, ce réseau présente un potentiel énorme, qui a déjà démontré ses capacités, mais qui manque de constance.

À cet effet, les efforts joints des différents acteurs ont conduit l'État à revoir certaines dispositions de la *Loi sur les normes du travail*, tel que mentionné précédemment. Il est intéressant de se pencher sur l'effort individuel de chaque organisme, qui seul, ne peut certainement pas prétendre être un pôle majoritaire d'influence dans le système de relations industrielles. Plutôt, il semble plausible d'avancer que c'est le résultat des efforts mis en commun qui contribue à la modification des conditions de travail et des règles étatiques. En adoptant ensemble une position claire sur les changements désirés, les organismes ont prouvé qu'ils détiennent collectivement la capacité d'avoir un impact sur le pouvoir d'acteurs plus traditionnels du système de RI. Ceci est possible grâce à la formation de réseaux de collaboration, de formation de coalitions et de partenariats, de nature ponctuelle, circonstancielle ou permanente, ayant des buts précis, sur lesquels tous sont d'accord. En revendiquant de meilleures protections pour les AFR, en sensibilisant le public et en interpellant les médias, ces organisations et leur réseau contribuent à modifier les manières de procéder de l'État et des autres parties prenantes du système.

Somme toute, certains acteurs traditionnels dépendent des nouveaux acteurs pour orienter leurs actions. Sans noter un changement dans la donne des pouvoirs, nous pouvons avancer que les nouveaux acteurs renversent l'équilibre tripartite de la représentation. Le système traditionnel de relations industrielles se voit donc modifié pour prendre en compte la nouvelle réalité des quasi-syndicats.

6.4 Synthèse et conclusion générale de la discussion

Nos résultats démontrent une hétérogénéité de la représentation, soutenue par la grande diversité des acteurs. Nous sommes en présence d'acteurs traditionnels, comme les syndicats, les organisations gouvernementales et les ministères. Toutefois, en grande majorité, les autres acteurs sont de nouveaux acteurs dans le système de relations industrielles classique. Les *quasi-syndicats* sont présents sur la scène de la représentation au travail des AFR et les deux types d'acteurs apprennent à collaborer entre eux afin d'atteindre des résultats concrets.

Les moyens déployés pour assurer la représentation sont diversifiés en ce qui a trait à leur objet, leur étendue et leur forme. Ceci permet d'atteindre une variété d'objectifs et assurer un meilleur véhicule pour porter les résultats. Nous remarquons que les acteurs mieux établis agissent en tant que filet de protection à l'endroit des AFR, tandis que les acteurs plus proches du terrain s'engagent politiquement et offrent des services de base à cette population. Le réseau, pour sa part, est effectivement présent, mais la synergie qui émanerait d'une vision commune à long terme demeure à développer.

Somme toute, la représentation diversifiée qui émerge pour les travailleurs domestiques sous le PAFR crée un résultat tangible sur les conditions de travail des aides familiaux résidents, mais demeure en proie aux aléas de l'environnement et de l'actualité. La mise en commun des visions des différents acteurs pourrait certainement conduire à l'atteinte de solutions permanentes et tangibles pour assurer une meilleure représentation aux travailleurs domestiques du PAFR.

Finalement, cette représentation pourrait équivaloir à une représentation traditionnelle effectuée par les syndicats, si des moyens pour mieux encadrer le milieu du travail domestique étaient déployés.

7. CONCLUSION

Par cette recherche, nous souhaitons mettre en lumière l'identité des acteurs qui œuvrent pour la représentation au travail des AFR, déterminer leurs actions dirigées vers la représentation au travail et explorer les liens qu'ils tissent entre eux. Cette démarche avait pour objet de répondre à la question de recherche suivante : quelle est la configuration de la représentation au travail des travailleurs migrants du Programme des aides familiaux au Québec? Afin d'y répondre, nous nous sommes appuyés sur l'approche des nouveaux acteurs et des modes émergents de régulation au travail (Legault, 2000 et Legault et Bellemarre, 2008). En venant en réponse à l'inadéquation du modèle classique d'acteur proposé en relation industrielle, cette approche démontre l'intervention d'acteurs non conventionnels dans le processus de relations industrielles au sein de différentes entreprises. Toutefois, la base du phénomène que nous observons se passe hors de l'entreprise, dans le foyer de particuliers. L'ouvrage de Murray et Verge (1999) offre alors une perspective sur la forme que revêt la représentation syndicale hors de l'entreprise et nous a permis de classifier les actions des parties prenantes de la représentation. Dans le but de connecter cette approche à la réalité de notre terrain, l'étude de Heckscher et Carré (2006) sur les quasi-syndicats vient soutenir notre cadre théorique. En effet, en démontrant l'émergence de groupes de représentation bien particuliers en présence de main-d'œuvre très vulnérable, Heckscher et Carré (2006) amènent une dimension fort intéressante, car elle permet d'identifier les spécificités des nouvelles organisations qui œuvrent pour la défense des travailleurs marginalisés tout en déterminant la nature de leurs actes, qui varient des actions traditionnelles. Parallèlement, cette même étude établit les bases pour déterminer l'efficacité d'un réseau de collaboration, ce qui a permis la caractérisation des relations entre les acteurs du système de représentation au travail des AFR.

Aux fins de notre étude, nous avons rencontré 15 organismes. Chacun fut catégorisé dans un des 6 groupes créés pour mieux cerner la configuration de la représentation.

Nos résultats démontrent une hétérogénéité de la représentation, soutenue par la grande diversité naturelle des acteurs. Le système qui assure la représentation des AFR est composé d'acteurs traditionnels, comme les syndicats, les organisations gouvernementales et les ministères. Mais la force motrice de ce système repose surtout sur des organisations plus fragiles, qui sont relativement nouvelles dans le système classique de relations industrielles : les quasi-syndicats. Les actions de ces groupes peuvent être catégorisées selon deux grands axes : l'*advocacy* ou les services et couvrent une large gamme de besoins. La recherche et la production de mémoires constituent la troisième branche des actions que nous avons répertoriée. Les relations entre ces acteurs sont présentes. Nous avons décelé une coopération généralisée et de bonne foi. Pareillement, les échanges d'expertise sont relativement fréquents. Mais la formation d'un réseau solide, évalué selon les critères de Heckscher et Carré (2006), demeure à ses balbutiements.

Étant donné que notre recherche était de nature exploratoire, les propositions que nous avons formulées étaient assez générales. Nous supposions, dans un premier temps que des modes de représentation alternatifs à la représentation syndicale émergeaient afin de protéger les AFR. Nous avons observé ces modes alternatifs, même s'ils étaient quelques fois véhiculés par les syndicats eux-mêmes. Dans un second temps, nous supposions que les acteurs collaboraient entre eux afin de protéger les AFR. Une collaboration fut effectivement notée, bien que non uniforme. Nous avons expliqué ces divers degrés de collaboration à la discussion. Dans un troisième temps, nous supposions que les moyens fussent limités afin d'entreprendre diverses actions. Évidemment, cette proposition était plus vraie pour certains acteurs que pour d'autres, mais tous ont confirmé désirer davantage de ressources pour effectuer plus. Nous avons donc validé chacune de nos trois propositions.

À cet égard, notre recherche contribue ici à poser un regard nouveau sur cette dimension du travail domestique. En nous intéressant à la représentation au travail de ces travailleuses, nous espérons combler certaines lacunes dans les écrits et

accroître le champ des connaissances à ce sujet. En effet, à notre connaissance, aucune analyse approfondie des acteurs représentant les AFR n'a été faite, pas plus que de leurs activités, ni des relations qu'ils entretiennent entre eux. Ceci n'offre qu'une vision partielle et insuffisante quant aux acteurs qui se mobilisent et aux moyens qu'ils déploient pour assurer une certaine représentation. En l'occurrence, notre étude a permis d'ajouter certaines précisions par rapport aux théories en place, notamment le rôle de l'État dans le réseau des quasi-syndicats. La synergie qui émane des relations entre les acteurs classiques et les nouveaux acteurs a également été mise en relief grâce à nos recherches. Le développement de ce réseau est essentiel à la représentation au travail des AFR à cause des compétences spécifiques à chaque acteur. Ce dernier se redessine chaque jour, il s'agit d'une réalité en plein mouvement qu'il faut éviter de concevoir comme une image figée.

D'un point de vue pratique, les résultats de cette analyse peuvent servir d'outil pour les associations de travailleurs domestiques ou les travailleurs eux-mêmes. En répertoriant les modes de représentation effectifs, ces derniers seront en mesure d'en valider l'efficacité et potentiellement, d'en accroître la portée. De surcroît, l'analyse des relations qu'ils tissent entre eux permettra aux acteurs d'en saisir les failles ou d'en améliorer l'efficacité.

Malgré nos précautions pour recueillir des résultats fiables et valides, notre recherche présente certaines limites. Un des objectifs de notre recherche exigeait la description et la connaissance des acteurs œuvrant pour la représentation au travail des AFR. Or, nous étions tenus de préserver une certaine confidentialité, conformément à l'avis du Comité d'éthique en recherche de HEC Montréal. Nous n'avons donc pas pu décrire autant qu'il nous plaisait tous nos acteurs, dans l'objectif de préserver leur anonymat. L'accès aux répondants dans ce milieu n'est pas chose évidente. Entrer en contact puis convenir d'un entretien avec certaines personnes d'importance cruciale pour notre recherche fut un processus assez long et ardu, ce qui explique principalement pourquoi notre collecte s'est étalée sur neuf mois. Pour des raisons pratiques, nous avons délibérément choisi d'exclure les

groupes d'employeurs de notre collecte. En effet, selon nos recherches, les groupes d'employeurs sont peu organisés et ont peu de vitalité. Ce sont généralement les agences de placement qui officient dans ce rôle de représentation. Toutefois, afin d'équilibrer la configuration de la représentation obtenue, les positions de l'employeur, qui demeure un acteur non négligeable du système, pourraient être développées davantage puis intégrées plus solidement à la problématique. Finalement, des considérations liées à la neutralité du chercheur doivent constamment demeurer présentes. Le terrain des travailleurs migrants domestiques est assez propice aux sévices, lesquels ont inlassablement été mentionnés par nos répondants de première ligne. Il est parfois difficile de demeurer détaché devant la souffrance de personnes vulnérables. Dans le cas présent, une bonne partie de nos écrits scientifiques provient d'un courant de pensée féministe et est souvent teintée d'opinions ou de jugements de valeur que le chercheur se doit d'écarter pour conserver sa neutralité.

La réalisation de cette étude ouvre la voie à bien d'autres réflexions. Pour de futures recherches, il serait pertinent de se pencher sur l'efficacité des modes de représentation employés par les nouveaux acteurs recensés dans la présente recherche, élément que le temps ne nous permettait pas d'approfondir. Mettre l'accent sur les résultats inhérents aux actions donnerait un portrait plus complet de l'efficacité des acteurs et du réseau et pourrait être très utile afin de mieux caractériser le rôle et l'importance de chaque acteur du système. De plus, il reste matière à approfondir la question des réseaux et des relations entre ces acteurs. Pour des raisons pratiques, nous avons examiné ces relations selon la théorie unique de Heckscher et Carré (2006), mais plusieurs autres perspectives d'analyse sont possibles. Par exemple, l'évolution des relations entre les acteurs dans le temps pourrait être effectuée à l'aide d'une étude longitudinale afin de mieux définir la configuration de la représentation au travail des AFR.

Finalement, il semble fort probable que les récents développements en matière de droit international aient un impact sur le PAFR. En effet, l'adoption de la

Convention concernant le travail décent pour les travailleuses et les travailleurs domestiques (2011) pourrait conduire l'État canadien à réformer ses politiques familiales. Au Québec, l'implantation en 1997 du service de garderies subventionné permettait aux Québécois d'aller plus facilement sur le marché du travail. Similairement, le PAFR offre la possibilité d'intégrer le marché du travail en ayant une aide à la maison. Incontestablement, ce programme constitue une façon assez simple et peu coûteuse de suppléer à la demande nationale de services domestiques. Toutefois, si cette nouvelle convention est ratifiée par le Canada, l'État devra éventuellement combler autrement la demande nationale de services domestiques ou revaloriser les conditions de travail afin que ce type d'emploi soit plus attrayant aux yeux des travailleurs canadiens.

ANNEXES

ANNEXE 1: GRILLE D'ENTREVUE

Grille d'entrevue

Le PAFR et la représentation au travail

✓ **Section 1 : Qui est cette organisation ?**

1. Parlez-moi un peu de votre organisation.

- Quel est son historique ?
- Quelle est sa structure ?

2. Quels sont les enjeux majeurs qui vous préoccupent ?

- Quelle est la mission de votre organisation ?
- Quels sont vos objectifs actuels ?

3. Comment le travail que vous faites pour les AFR s'inscrit dans votre mission ?

- Travaillez-vous exclusivement pour les AFR ?
- Quels sont les objectifs que vous poursuivez et qui ont directement pour objet l'amélioration des conditions de travail des AFR ?

✓ **Section 2 : Que fait-elle, comment ?**

4. Quelles sont les activités que vous avez menées à l'égard des AFR ?

- Eduquer, informer, organiser, aider ?

5. Comment réussissez-vous à organiser ce genre d'activités ?

- Quelles sont vos stratégies afin d'organiser vos activités ?
- Quels sont vos objectifs lors de ces activités ?
- Comment financez-vous ces activités ?

✓ **Section 3 : Le réseau**

6. Travaillez-vous avec d'autres organisations qui s'intéressent aux AFR ?

*** Si oui :**

- Avec qui ?
- Depuis combien de temps travaillez-vous avec cette/ces organisation(s) ?
- Sur quels dossiers travaillez-vous ensemble ?
- Comment qualifieriez-vous cette relation ?

- Existe-il des associations avec lesquelles vous avez éprouvé des difficultés à collaborer?

✓ **Section 4 : Conclusion**

7. Avez-vous atteint vos objectifs par rapport à la mission que vous vous étiez fixés concernant les AFR ?

- Quels sont les avancements que votre organisation a permis pour les AFR ?
- Quels sont les obstacles majeurs que vous avez rencontrés lors de vos démarches ?

BIBLIOGRAPHIE

ANDERSON, Bridget (1993). *Britain's Secret Slaves: An Investigation into the Plight of Overseas Domestic Workers in the United Kingdom*, Human Rights Series; No. 5: Anti-Slavery International & Kalayaan, 1993, 128 p.

ANDERSON, Bridget (2000). *Doing the Dirty Work? The Global Policies of Domestic Labour*, New York, St-Martin's Press, 213 p.

ARAT-KOC, Sedef (1997). «From 'Mothers of the Nation' to Migrant Workers», dans *Not one of the family: foreign domestic workers in Canada*, Abigail Bakan et Daiva Stasiulis (dir.), Toronto, University of Toronto press, p. 51-79.

ARAT-KOC, Sedef (1999). «“Good enough to work but not good enough to stay”: Foreign domestic workers and the law», dans *Locating Law: Race/Class/Gender Connection's*, E. Comac (Ed.), Halifax, Fernwood Press, p. 125- 159.

ASSOCIATION DES AIDES FAMILIALES DU QUÉBEC (2002). *Revoir les normes du travail du Québec, un défi collectif*, [en ligne], mémoire présenté au Ministre d'État aux Ressources humaines et au Travail [réf. du 9 septembre 2010]. <http://www.aafq.ca/documents/mem_lnt.pdf>

ASSOCIATION DES AIDES FAMILIALES DU QUÉBEC (2008). *Participation aux audiences pancanadiennes du Comité permanent sur la citoyenneté et l'immigration de la Chambre des Communes*. Notes d'intervention des représentantes de l'AAFQ. Montréal, 10 avril 2008. 10 p.

ASSOCIATION DES AIDES FAMILIALES DU QUÉBEC (2009). *Les aides familiales au Québec : Bref portrait de la situation* [en ligne], document powerpoint présenté dans le cadre de la journée du travail décent, le 7 septembre 2009, [réf. du 9 septembre 2010]. <<http://www.ciso.qc.ca/wordpress/wp-content/uploads/aafq.pdf>>

BAKAN, Abigail B. et Daiva STASIULIS (1995). «Making the Match: Domestic Placement Agencies and the Racialisation of Women's Household Work », *Signs*, Vol. 20, No. 2 (Hiver 1995), p. 303-335.

BAKAN, Abigail B. et Daiva STASIULIS (1997). «Foreing Domestic Worker Policy in Canada and the Social Boundaries of Modern Citizenship», dans *Not one of the family: foreign domestic workers in Canada*, Abigail Bakan et Daiva Stasiulis (dir.), Toronto, University of Toronto press, 181 p.

BALS, Myriam (1992). Un programme de main-d'œuvre pathogène : le programme pour les domestiques étrangères. *Santé mentale au Québec*, XVII, 2, p. 157-170.

BALS, Myriam (1999). *Les domestiques étrangères au Canada : Esclaves de l'espoir*, Paris, L'Harmattan, coll. Logiques sociales, 240 p.

BARBER, Marilyn (1991). *Les domestiques immigrantes au Canada*, Ottawa, Département d'histoire de l'université Carleton, Publié par la société historique du Canada avec l'aide de la direction du multiculturalisme du gouvernement du Canada, 33 p.

BELLEMARE, Guy (2000). «End Users: Actors in the Industrial Relations System?», *British Journal of Industrial Relations*, volume 38, no 3, (septembre), p. 383-405.

BERNSTEIN, Stéphanie (2009). « Au carrefour des ordres publics: L'application des lois du travail aux travailleuses et travailleurs ne détenant pas de permis valide en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés », *310 Développements récents en droit du travail*, p. 237-275.

BIT (2004). «Une approche équitable pour les travailleurs migrants dans une économie mondialisée.», Conférence internationale du Travail, 92e session, 2004, Rapport IV, 229 p.

BIT (2009). *Travail décent pour les travailleurs domestiques : Rapport IV*. Conférence internationale du travail, 99^e session, 2010, Genève, 154 p.

BIT (2011). *Travail décent pour les travailleurs domestiques : Rapport IV(1)*. Conférence internationale du travail, 100^e session, 2011, Genève, 24 p.

BIT (2011). *Travail décent pour les travailleurs domestiques : Rapport IV(2B)*. Conférence internationale du travail, 100^e session, 2011, Genève, 33 p.

BLACKETT, Adelle (2011). «Introduction: Regulating Decent Work for Domestic Workers», *Canadian Journal of Women & the Law*, 2011, vol. 23 no. 1, p. 1-46.

BLACKETT, Adelle (2005). «Promoting Domestic Workers' Human Dignity through Specific Regulation», dans *Domestic Work as a Factor of European Identity: Understanding the Globalization of Domestic Work, 16th–21st Centuries*, Fauve-Chamoux A (dir), Bern: Peter Lang SA, Éditions scientifiques européennes. 2005, p. 211-237.

BLACKETT, Adelle (1998). «Making domestic work visible: The case for specific regulation.» *Labour Law and Labour Relations Programme Working* [en ligne], papier no. 2, Genève, OIT, [réf. du 2 septembre 2010], 29 p. <<http://www.ilo.org/public/english/dialogue/ifpdial/publ/infocus/domestic/>>

BOIVIN, Louise (2009). «Les acteurs collectifs impliqués dans la défense des droits des travailleuses et des travailleurs migrants temporaires au Québec». Rapport de recherche de l'Équipe de recherche sur le travail vulnérable, CRIMT, Université de Montréal, Septembre 2009, 41 p.

BRIONES, Leah (2011). «Rights with Capabilities: A New Paradigm for Social Justice in Migrant Activism», *Studies in Social Justice*, Vol.5, no. 1, (2011), p. 127-143.

BRISES (2011). *Les notions : action collective* [en ligne], Lyon Cedex, Banque de Ressources Interactives en Sciences Economiques et Sociales, [réf. du 14 novembre 2011]. <<http://brises.org/notion.php/action-collective/notId/77/notBranch/77/>>

CASTONGUAY, Marie-Hélène (2009). *Insertion socioprofessionnelle des aides familiales résidentes* [en ligne], Québec, Ministère de l'immigration et des communautés culturelles, [réf. du 14 novembre 2011], 67 p.
<<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/InsertionSocioAides.pdf>>

CASTRO De JESUS, Thelma (1990). «The Filipino women domestic workers in Montréal : an exploratory study of their life and work». Mémoire de Maitrise, Montreal : School of Social Work, McGill University, 1990, 86 p.

CISO (2011). «Les enjeux du travail migrant temporaire au Québec et au Canada». Fiche d'information produite par le Centre international de solidarité ouvrière dans le cadre de la journée de réflexion sur le travail migrant temporaire, 15 décembre 2011, 10 p.

COHEN, R. (2000). 'Mom is a stranger': The negative impact of immigration policies on the family life of Filipina domestic workers. *Canadian Ethnic Studies*, vol. 32, no. 3, p.76-89.

COIQUAUD, Urwana (2011). « La représentation collective des travailleurs précaires : évolution et défis contemporains », *Relations industrielles*, volume 66, no 4, (automne 2011), p. 631-654.

COUTU, Michel et Murray, Gregor (2005). «La citoyenneté au travail? Une introduction», *Relations industrielles*, volume 60, no 4, (automne), p. 601-616.

CTC (2011). « La Convention de l'OIT sur les travailleuses et travailleurs domestiques améliorera leur qualité de vie » [en ligne], nouvelles, [réf. du 13 janvier 2012].
<<http://www.congresdutravail.ca/national/nouvelles/la-convention-de-l-oit-sur-les-travailleuses-et-travailleurs-domestiques-ameliore>>

DAENZER, Patricia (1993). *Regulating Class Privilege: Immigrant Servants in Canada, 1940s-1990s*, Toronto, Canadian Scholars' Press, 178 p.

DAENZER, Patricia (1997). «An Affair between Nations: International Relations and the Movement of Household Service Workers», dans *Not one of the family: foreign domestic workers in Canada*, Abigail Bakan et Daiva Stasiulis (dir.), Toronto, University of Toronto press, p. 81-118.

DE GROOT, Raphaëlle et OUELLET, Isabelle (2001). *Plus que parfaites : Les aides familiales à Montréal 1850-2000*, Montréal, Les Éditions du remue-ménage, 177 p.

DÉPATIE-PELLETIER, E. (2007). «Le Québec et le Canada refusent de reconnaître aux travailleurs migrants les droits protégés par la convention de l'ONU», Chaire de recherche du Canada en droit international des migrations, 10 p.

DÉPELTEAU, François (2007). *La démarche d'une recherche en sciences humaines*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 415 p.

DOWD, Marc-André et Fiset, Carole (2008). *Notes de présentation aux audiences pancanadiennes du Comité permanent des communes sur la citoyenneté et l'immigration* [en ligne], Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Québec, [réf. du 5 août 2011], 9 p.

<http://www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/presentation_comite_permanent_citoyennete_immigration.pdf>

D'SOUZA, Asha (2010). *Le travail domestique sur la voie du travail décent : Rétrospective de l'action de l'OIT* [en ligne], Document de travail 2 / 2010, BIT, Genève, [réf. du 5 août 2011], 104 p.

<http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_142906.pdf>

ENGLAND, Kim et STIELL Bernadette (1997). « "They think you're as stupid as your English is": constructing foreign domestic workers in Toronto », *Environment and Planning*, vol. 29, no 2, (automne), p. 195 – 215.

FUDGE, Judy (1997). «Little Victories and Big Defeats: The Rise and Fall of Collective Bargaining Rights for Domestic Workers in Ontario», dans *Not one of the family : foreign domestic workers in Canada*, Abigail Bakan et Daiva Stasiulis (dir.), Toronto, University of Toronto press, p. 119-145.

FUDGE, Judy (2005). «After Industrial Citizenship: Market Citizenship or Citizenship at Work? », *Relations industrielles*, vol. 60, no. 4, (automne), p. 631-656.

FUDGE, Judy (2011). «Global Care Chains, Employment Agencies, and the Conundrum of Jurisdiction: Decent Work for Domestic Workers in Canada», *Canadian Journal of Women & the Law*, 2011, vol. 23, no.1, p. 235-264.

FUDGE, Judy, Erik TUCKER et Leah. F. VOSKO (2002). *Le concept légal de l'emploi : la marginalisation des travailleurs*, Commission du droit du Canada, Ottawa, 142 p.

FTQ (2011). « La FTQ salue l'adoption d'une convention internationale en défense du travail décent pour les travailleuses et les travailleurs domestiques » [en ligne],

communiqué, [réf. du 14 janvier 2012].

<<http://www.femmes.ftq.qc.ca/modules/pages/index.php?id=134&langue=fr&menu=8&sousmenu=&imprime=1>>

GRANDEA, Nona (1996). *Uneven Gains : Filipina domestic workers in Canada*, Ottawa, The Philippines-Canada Human Resource Development Program et The North-South Institute, 46 p.

GROUPE DE TRAVAIL AD DOC SUR LA PROMOTION DU TRAVAIL DÉCENT DES AIDES FAMILIALES. (2009). *Portrait des aides familiales au Québec*, Réponse au questionnaire du Rapport IV(1) de l'OIT sur les «travailleuses domestiques » 80 p.

HALLÉ, Yves (2005). «La citoyenneté et la reconnaissance du travail féminin: une convergence souhaitable et nécessaire?», *Relations industrielles*, volume 60, no 4, (automne), p. 762-791.

HECKSCHER, Charles et Françoise CARRÉ (2006). «Strenght in Networks : Employment Rights Organisations and the Problem of Co-Ordination», *Brittish Journal of Industrial Relations*, volume 44, no 4 (décembre), p. 605-628.

HODGE, Jarrah (2006). « “Unskilled Labour”: Canada's Live-in Caregiver Program», *Undercurrent*, Vol. 3, No 2, 2006, 7 p.

KHAN, Sabaa (2009). «From Labour of Love to Decent Work: Protecting the Human Rights of Migrant Caregivers in Canada» *Canadian Journal of Law and Society*, Vol. 24, No. 1, 2009, p 23-45.

LANGÉVIN, Louise et Marie-Claire BELLEAU (2000). *Le trafic des femmes au Canada: une analyse critique du cadre juridique de l'embauche d'aides familiales immigrantes résidentes et de la pratique des promesses par correspondance*, Québec, Condition féminine Canada, 235 p.

LAROCHELLE-CÔTÉ, Sébastien et Claude DIONNE (2009). «Régimes de travail des familles», *Perspective*, vol. 10, no. 8 (août), no 75-001-X au catalogue de Statistique Canada.

LA ROSA, Anne-Marie et Isabelle DUPLESSIS (2003). *L'expérience singulière du tripartisme au sein de l'OIT*, Centre international de formation de l'OIT, Turin, 23 p.

LEGAULT, Marie-Josée et Guy BELLEMARE (2008). « Theoretical Issues with New Actors and Emergent Modes of Labour Regulation», *Relations Industrielles*, vol. 63, no. 4, (automne), p. 742-763.

MACKLYN, Audrey (1992). *Foreign Domestic Workers: Surrogate Housewife or Mail Order Servant?* McGill Law Journal 37, p. 681-760.

MURRAY, Gregor et Pierre VERGE (1999). *La représentation syndicale : visage juridique actuel et futur*. Québec, Presses de l'Université Laval, 182 p.

OIT (2008). *Établir des normes de sécurité sociale dans une société mondialisée : Une analyse de la situation et de la pratique présentes, ainsi que des options futures pour l'établissement par l'Organisation internationale du Travail d'une norme de sécurité sociale globale*. Genève, 101 p.

OIT (2011). «La 100e session de la Conférence internationale du Travail adopte une norme internationale protégeant quelque 53 à 100 millions de travailleurs domestiques dans le monde» [en ligne], Communiqué de presse, 16 juin 2011 [réf du 10 janvier 2012]. <http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/100thSession/media-centre/press-releases/WCMS_157894/lang--fr/index.htm

OKUN-NACHOFF, Deanna (2009). «Top ten legal issues facing workers in the live-in caregiver program», *Inside Immigration*, CBA National Citizenship and Immigration Law Section, (mars 2009), 6 p.

OXMAN-MARTINEZ, Jacqueline, HANLEY, Jill et CHEUNG, Leslie (2004). *Another Look at the Live-in-Caregivers Program: An Analysis of an Action Research Survey Conducted by PINAY, the Quebec Filipino Women's Association With The Centre for Applied Family Studies*. Centre de recherche interuniversitaire de Montréal sur l'immigration, l'intégration et la dynamique urbaine, Publication IM - n° 24 (septembre), 29 p.

PARREÑAS, Salazar, R. (2000). Migrant Filipina domestic workers and the international division of reproductive labour. *Gender & Society*, vol. 14, no. 4 p. 560-580.

PARREÑAS, Salazar, R. (2001). Mothering from a distance: Emotions, gender, and intergeneration relations in Filipino transnational families. *Feminist Studies*, vol. 27. no. 2, p. 361-391.

PRATT, Geraldine (2002). «Collaborating across our differences». *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography*, vol. 9, no 2, p. 195-200.

PRATT, Geraldine (1997). «Stereotypes and ambivalence: The construction of domestic workers in Vancouver, British Columbia». *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography*, vol. 4, no 2, p. 159-177.

QUIVY, Raymond et Luc VAN CAMPENHOUDT (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales* (3e éd.). Paris: Dunod, 265 p.

ROY, Nathalie (2006). *L'économie sociale et sa filière de l'aide domestique : quel avenir pour l'emploi des femmes?*, Québec, Conseil du statut de la femme, Service des

communications, Recherche du Conseil du statut de la femme, 84 p.

SANJEK, Roger et Shelley COLEN (1990). *At Work in Homes: Household Workers in World Perspective*, Washington, D.C., American Ethnological Society Monograph Series, no. 3, 201 p.

SHARMA, Nandita (2002). « Immigrant and Migrant Workers in Canada: Labour Movements, Racism and the Expansion of Globalization ». *Canadian Women Studies*, vol.21/22, no. 4/1 (2002), p. 18-25.

SILVERA, Makeda (1984). *Silenced*, Toronto, Williams-Wallace Publishers Inc., 132 p.

STANFORD, Jim et Leah F VOSKO. (2004). *Challenging the Market*, Québec, McGill-Queen's University Press, 387 p.

STASIULIS, Davia et Abigail B. BAKAN (2005). *Negotiating citizenship : migrant women in Canada and the global system*, Toronto, University of Toronto press, 233 pages.

STATISTIQUE CANADA (2006). *Tableau 1. Ménages, population, sexes, état de mariage* (tableau), [en ligne], 1665-66 – Recensement de la Nouvelle-France (Général) (base de données), E-STAT (distributeur), [ref. du 4 mars 2009].

<<http://estat.statcan.ca/cgi-win/CNSMCGI.EXE?ESTATFILE=ESat%5CFrancais%5CF-Main.htm>>

STIELL, Bernadette et Kim ENGLAND (1997). «Domestic distinctions: Constructing difference among paid domestic work in Toronto», *Gender, Place, and Culture*, vol 4, no.3 (1997), p. 339-359.

STIELL, Bernadette et Kim ENGLAND (1999). «Jamaican domestics, Filipina housekeepers and English nannies: Representations of Toronto's foreign domestic workers», dans *Gender, Migration and Domestic Service*, Janet Momsen, London and New York: Routledge, p. 44-62.

TIBE BONIFACIO, Anne et Lynna GLENDIA (2009). «De travailleuses temporaires à résidentes permanentes Services de transition pour les aides familiales résidentes d'origine philippine dans le sud de l'Alberta», [en ligne], *Nos diverses cités*, [Réf. du 4 avril 2010], 7 pages.

<http://canada.metropolis.net/publications/odc09_pdfs/GlendaLynna_ODC09_f.pdf>

VALLEE, Marie-Hélène (2002) «L'immigration féminine au Canada durant les années 1920 : la mise en place d'une politique fondée sur le "genre"», *Recherches féministes*, vol. 15, no 2, p. 65-84.

VOSKO, Leah F. (2006). *Precarious Employment*, Québec, McGill-Queen's University Press, 485 p.

WELSH, Sandy, Jacquie CARR, Barbara MAC QUARRIE, Audrey HUNTLEY (2006). «"I'm Not Thinking of It as Sexual Harassment": Understanding Harassment across Race and Citizenship» *Gender and Society*, Vol. 20, No. 1 (Février), p. 87-107.

WONG, Lloyd (1984). «Canada's Guestworkers: Some Comparison of Temporary Workers in Europe and North America». *International Migration Review*, vol 18, no 1 (Printemps), p. 85-98.